



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

XIII JORNADES DE XARXES D'INVESTIGACIÓ EN DOCÈNCIA UNIVERSITÀRIA

Noves estratègies organitzatives i metodològiques en la formació
universitària per a respondre a la necessitat d'adaptació i canvi



JORNADAS
DE REDES DE INVESTIGACIÓN
EN DOCENCIA UNIVERSITARIA **XIII**

Nuevas estrategias organizativas y metodológicas en la formación
universitaria para responder a la necesidad de adaptación y cambio

ISBN: 978-84-606-8636-1

Coordinadores

María Teresa Tortosa Ybáñez

José Daniel Álvarez Teruel

Neus Pellín Buades

© **Del texto: los autores**

© **De esta edición:**

Universidad de Alicante

Vicerrectorado de Estudios, Formación y Calidad

Instituto de Ciencias de la Educación (ICE)

ISBN: 978-84-606-8636-1

Revisión y maquetación: Neus Pellín Buades

Publicación: Julio 2015

Los docentes como mediadores activos en la adaptación del alumnado al contexto universitario

C. González Gómez; M.T. Tortosa Ybañez; C. González Macia; M. C. Martínez Monteagudo;
M. Vicent Juan; B. Delgado Domenech; D. Ibañez Miralles; L. López Meseguer;
M. Menchen Aparicio; R. Algarra Iñíguez; R. Gilar Corbi; B. Sánchez Sánchez

*Departamento Psicología Evolutiva y Didáctica
Universidad de Alicante*

RESUMEN

Entendemos la mediación como una forma de resolver conflictos con la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador. El mediador no es juez, no impone soluciones ni opina sobre quién tiene la verdad, lo que busca es satisfacer las necesidades de las partes en conflicto, regulando el proceso de comunicación y conduciéndolo hacia una posible solución. En ocasiones ejercemos como mediadores al tiempo que realizamos nuestras funciones como docentes y tutores en el proceso de aprendizaje, pero no siempre somos conscientes de todo lo que esta labor implica. La experiencia vivida en la Facultad de Educación nos ha permitido reflexionar acerca de lo que ha supuesto para los diferentes agentes implicados y de las competencias que se han tenido que poner en juego para abordar de forma adecuada una situación excepcional. La investigación se ha realizado por el equipo que constituye la red: la Mediadora de la Facultad, docentes con un perfil de una actitud flexible y un grupo de alumnas de diferentes cursos. El proceso nos ha derivado hacia la búsqueda de delimitación de funciones, estrategias de gestión y propuestas de actuación en pro de la optimización del proceso mediador que propicie la adaptación al entorno universitario.

Palabras clave: mediación, adaptación, flexibilización, corresponsabilidad, estrategias comunicativas

1. INTRODUCCIÓN

Este trabajo forma parte de uno de los proyectos de redes aprobados en la Convocatoria 2014-2015 que anualmente publica el Vicerrectorado de Estudios, Formación y Calidad, y el Instituto de Ciencias de la Educación, ICE, de la Universidad de Alicante, véase BOUA, 2014.

La coordinación del proyecto se lleva a cabo por la profesora titular, Carla González Gómez, del Departamento de Psicología Evolutiva y Didáctica, de la Facultad de Educación. La línea del proyecto se incluye en la Modalidad III, Redes de Investigación en docencia universitaria de tramos de preparación de entrada a la Universidad, que tal y como plantea la Convocatoria su objetivo primordial es el *fomento de la coordinación y el trabajo en equipo entre docentes de distintas áreas y/o etapas educativas que promuevan acciones conjuntas: de investigación en el diseño y planificación de propuestas de enseñanza-aprendizaje, de mejora de la coordinación entre enseñanzas en la adaptación del estudiante de nuevo acceso al Grado y su seguimiento en el proceso, para una mejor conceptualización, comprensión y caracterización de la titulación a la que se opte.*

El título del proyecto es “Los docentes como mediadores activos en la adaptación del alumnado al contexto universitario. Una experiencia específica en la Facultad de Educación” y participan en el mismo 9 PDI, 5 estudiantes y un PAS. Se parte del enfoque metodológico de trabajo colaborativo entre los diferentes participantes en la Red y la experiencia de cada una y cada uno de sus miembros.

Se considera fundamental, por un lado, el poder aportar cada una de las docentes las situaciones vividas con estudiantes, así como la forma de cómo se han ido afrontando, en relación a temas y situaciones que el alumnado percibe como problemáticas: adecuación a un grupo de trabajo, incorporación a un funcionamiento más autónomo, toma de decisiones antes situaciones imprevistas, etc. y plantear el asesoramiento psicopedagógico. Por otro lado, es fundamental la visión de las estudiantes y su percepción en situaciones que ellas mismas describen como agobiantes y que no debieran ser propias del trabajo cotidiano de enseñanza-aprendizaje.

Es por ello que se plantea una investigación en la que el profesorado va a ser mediador activo en la adaptación del alumnado al contexto universitario que ayude en la delimitación de funciones, estrategias y propuestas de actuación que contribuyan a la mejora de la orientación del alumnado y a la mediación y resolución de conflictos en el ámbito universitario.

Así mismo, tal y como se contempla en la Ley de Universidades, LOU, (2001), dentro de su articulado, se pretende que los estudiantes sean protagonistas activos de las actividades dentro de la red y sean una parte esencial en la toma de decisiones. Docentes, investigadores y estudiantes deben cumplir con sus respectivas responsabilidades para atender las necesidades que se puedan generar en el proceso de enseñanza-aprendizaje (Título Preliminar, punto 4). Así mismo, en el Título VIII, Artículo 46, en diversos apartados (b, c, d, e) se destaca el derecho de los estudiantes a la orientación y asesoramiento por parte del profesorado. Es por ello que se considera fundamental la constitución de este grupo de trabajo en red, donde todas las instancias se sientan implicadas.

Por otro lado, en los Estatutos de la Universidad de Alicante (2012), en el Artículo 160 (apartado f) y Artículo 166 (apartados c, e, o), se contempla la orientación y la atención al estudiante que facilite compaginar los estudios con la actividad laboral. Así mismo, en el Artículo 169 (apartados b, c), el alumnado tiene el deber de respetar la convivencia y la disciplina académica.

1.1 Cuestión

Durante este curso académico se afronta un nuevo reto en cuanto a las actividades de ayuda y apoyo al estudiante creándose la figura de tutor/a de mediación, en este caso, la Mediadora de la Facultad.

La Facultad de Educación ha precisado durante este curso académico de la figura de una Mediadora en su centro para poder solventar aquellos casos en los que el alumnado, en su mayoría, tenía dificultades para asistir a las clases debido a incompatibilidades horarias.

La experiencia vivida en la Facultad nos ha permitido reflexionar acerca de, por un lado, lo que ha supuesto para los diferentes agentes implicados y, por el otro, de las competencias que se han tenido que poner en juego para abordar de forma adecuada una situación excepcional.

1.2 Revisión de la literatura

La revisión de la literatura especializada en el estudio sobre la mediación canaliza el concepto hacia la búsqueda de resolución de conflictos siendo las partes protagonistas de la solución.

Ahora bien esa resolución de conflictos conlleva una apuesta de todos los implicados en la situación. Pero es necesario un componente actitudinal que, de alguna manera, asegure la viabilidad del mismo. Es decir, una postura que realmente busca una solución y que en principio está abierta a posibles alternativas de solución.

La solución o gestión del conflicto se basa en la idea de que todos ganan y nadie pierde (Torrego, 2004, Prada y López, 2007). Son las partes enfrentadas las protagonistas de la solución del mismo. El mediador aproxima a las partes, las acerca, las favorece para que encuentren un lugar común satisfactorio y aceptado como justo por ambas y en las que todas se encuentren a gusto y reconocidas (Alonso, 2013).

Corresponde al mediador hablar con las partes y trabajar con ellas con la finalidad de descubrir cuáles son sus intereses, diferenciar las posiciones en el conflicto. El resultado final será un acuerdo ratificado con un consenso, en el que nadie ha conseguido obtener sus pretensiones ni tampoco nadie pierde por completo. Es preciso que ambas partes se sienten reconocidas en el acuerdo, lo que se fundamenta en el justo equilibrio de sacrificios.

Uno de los principios más importantes que debe imperar en el proceso es la voluntariedad y la libre disposición ya que nadie está obligado a mantenerse en el proceso ni a concluir con un acuerdo. Destacan también la igualdad entre las partes y la confidencialidad.

La empatía es el elemento más importante de la mediación. Esto es ponerse en la posición contraria entendiendo a la perfección las sensaciones y sentimientos de la parte contraria. Para que sea posible lo esencial es el cambio de perspectiva que las partes realizan, intentando situarse cada uno en la posición del otro, con la finalidad de empatizar con la otra parte. El conflicto no se aprecia completamente hasta que no se visualiza desde todas las aristas del problema.

La mediación se fundamenta en un verdadero proceso de negociación que se desarrolla entre los protagonistas del conflicto cuyo resultado final es la solución o al menos su adecuada gestión. La negociación que tiene lugar en la mediación es una negociación estructurada, es decir, un procedimiento muy tecnificado, con diversas fases muy claramente diferenciadas (delimitación del conflicto, visión de cada una de las partes, propuestas, acuerdos, compromisos). Cada una de ellas cumple con una función específica. Estas fases permiten ver en toda su magnitud el problema, sin ocultar ninguna de sus caras.

La base de la negociación es que negociar supone ceder, supone reconocer los propios errores, renunciar a una victoria propia y a la derrota del contrario, además de comprometerse

a realizar una escucha activa del contrario utilizando la empatía e intentar entender la visión del conflicto por parte de la otra parte. En definitiva, es comprender, entender, escuchar, sincerarse, proponer y construir.

La mediación para realizarse de manera óptima, debe realizarse de acuerdo con una técnica adecuada. En el proceso mediador se utilizarán habilidades sociales y psicológicas que permiten realizar adecuadamente la mediación. Se emplean conceptos tales como: escucha activa, empatía, lenguaje no verbal (incluye desde la actitud personal del mediador simpatía, cercanía, comprensión de los problemas, etc. hasta el lugar donde se lleva a cabo la misma), distinción entre posición e interés; y la negociación. Se trata de hacer cesiones y obtener a cambio contraprestaciones equivalentes.

1.3 Propósito

A lo largo del trabajo se presentan, de forma breve, los principales resultados conseguidos por el proyecto, así como las estrategias diseñadas e implementadas por las diferentes participantes que han formado parte de la red, de las actividades de mediación y orientación promovidas desde la Facultad de Educación. Asimismo, la red ha sido un espacio para compartir reflexiones, experiencias exitosas y estrategias. También propuestas de nuevos procesos de enseñanza aprendizaje, de orientación y apoyo que permiten mejorar la integración y equidad de colectivos en situación de vulnerabilidad por problemáticas sociales y/o de conciliación de horario para compatibilizar con la familia o el horario laboral.

2. DESARROLLO DE LA CUESTIÓN PLANTEADA

2.1 Objetivos

Nuestro objetivo es mostrar la manera como se han abordado, de manera conjunta, docentes, alumnado y tutora de mediación una situación que se revelaba, a todas luces, como generadora de un clima general inadecuado para el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje propio de nuestras aulas.

2.2. Método y proceso de investigación

Si bien es cierto que la Tutora mediadora dispone de una visión global de la situación vivida desde nuestra facultad, no sería un trabajo completo si no se intentará recopilar

información de los diferentes agentes implicados en el proceso, percepción que desde cada ámbito se ha observado y una valoración de cada una de las partes implicadas.

Un valoración general del proceso nos anima a concluir que efectivamente en casi su totalidad todos los conflictos presentados ante esta situación concreta se han ido solucionando, gracias, en parte, a la buena predisposición de los docentes y del alumnado. En el 95% de los casos el grupo de profesorado que asumía la responsabilidad de la docencia ha ido habilitando, según las circunstancias particulares de cada una de las asignaturas, vías alternativas para que el alumnado pudiera alcanzar las competencias asociadas a su asignatura sujeta a una evaluación. Entre las diferentes alternativas posibles estaban: la incorporación a otros grupos-clase, facilitar alternativas a la realización presencial de tareas, colgar materiales y recursos específicos en el Campus (UACloud CV) para que todo el alumnado pudiera seguir el proceso de adquisición de conocimientos y tutorizar específicamente el proceso de desarrollo de habilidades necesarias para alcanzar los objetivos previsto.

Sin embargo no sería real nuestra aportación sino reconociéramos que un número bajo de profesorado ha optado por aplicar estrictamente las condiciones que se establecieron, en su momento, en las guías publicadas en el Campus, y evaluar, en consecuencia, siguiendo los criterios marcados sin flexibilidad ninguno de los aspectos contemplados en ella.

Ha formado parte de las tareas desempeñadas por la tutora de Mediación llevar un seguimiento de los diferentes acuerdos establecidos, a lo largo del desarrollo de las asignaturas y de los establecidos par al evaluación en las mismas. En el primer cuatrimestre se han mantenido sin ningún problema, para este segundo cuatrimestre es una tarea a desempeñar en estas fechas.

Aquellos casos que inicialmente se dibujaban como más complicados en su resolución se han ido encauzando poco a poco gracias a la apuesta positiva por parte de los docentes y a la implicación del alumnado en el cumplimiento de sus obligaciones.

A falta de la valoración de este segundo cuatrimestre y a tenor de como se ha ido resolviendo el primero todo parece indicar que finalmente se resolverá tal y como se ha ido pactando.

Conviene recordar que en todo proceso de reajuste se ven envueltas las personas que están directamente implicadas en la mediación así como las consecuencias derivadas de ellas, pero también lo están los que sin ser ajenos a ellos no forman parte de la negociación, aunque los acuerdos establecidos en ellas también les repercuten. Esta visión también la hemos

recogido en este estudio inicial. Nos ha interesado recabar información que nos permita hacernos una idea más precisa respecto a de qué manera los acuerdos establecidos en el proceso de mediación por docentes y alumnado, que forma parte del colectivo de mediación, ha traído consecuencias (positivas/negativas) al resto de alumnos y alumnas y profesorado.

Al tratarse de una población extensa en número (alumnado de la facultad de Educación, Grado de Maestro en Infantil y Maestro en Primaria) y heterogénea en circunstancias y características, hemos podido disponer de percepciones también heterogéneas. Alumnos que lo han vivido como una circunstancia excepcional que había que pasar, grupos que han “sufrido estoicamente” la situación en el aula y alumnos que han querido expresar su queja por esta situación que siendo más propia de administración ha repercutido en el funcionamiento del desarrollo adecuado de las asignaturas.

Sin ahondar en detalles, si creemos interesante destacar la postura de los alumnos no afectados directamente por la Mediación (así lo llaman ellos) pero que han sido casi que involuntariamente sufridores e incluso partícipes en ella.

Aquí hemos observado una clara distinción actitudinal entre el colectivo de alumnos y alumnas de nuevo ingreso (por otra parte colectivo mayoritariamente afectado por la Mediación) y el colectivo de alumnos y alumnas de cursos superiores. Los primeros se han adaptado con más rapidez a la situación, en ocasiones incómoda para ellos, han acogido a los compañeros que aparecían de repente en sus aulas, han facilitado materiales a los que no tenían acceso por no formar parte (administrativamente) del grupo-clase, han hecho de enlace entre el docente y el alumno o alumna de Mediación, e incluso, han puesto en marcha, caso de manera intuitiva la tutoría entre pares. Al menos esta ha sido la grata experiencia de algunos de nosotros y específicamente de la tutora de Mediación en sus propios grupos-clase y en la de otros docentes que así lo han expresado.

En el segundo colectivo (alumnado de 2º, 3º o 4º) las respuestas han sido más diversas. Si bien es cierto que finalmente todo se pudo ir encauzando, al inicio del conflicto no fueron pocas las quejas por tener que sufrir lo que ellos describían como una situación injusta, pero hay que indicar que a medida que iban siendo informados de situaciones particulares y de respuestas desde Mediación su actitud se volvía, cuanto menos, más comprensiva y facilitadora para la adaptación de todo el grupo-clase que en determinadas asignaturas pasaba a ser muy numeroso.

Conviene aclarar en este punto, que en nuestra Facultad la posibilidad de elección de grupo (horario) se hace estrictamente por nota en el expediente académico, quizás esto nos permita entender mejor la postura inicial del alumnado de cursos superiores.

Con objeto de aportar una visión más global de la circunstancias vividas durante este curso académico respecto a la actuación de esta nueva figura, a continuación se presentan las valoraciones generales de cada uno de los colectivos y los aspectos que desde su óptica han considerado oportuno destacar.

Desde el punto de vista del alumnado, conviene aclarar que por un lado se aporta la visión del alumnado que ha requerido expresamente la mediación de la Tutora de mediación pero además contamos con las aportaciones que otros alumnos nos han querido manifestar acerca de cómo se ha vivido fuera del, digamos, conflicto.

En general, si es cierto que en su mayoría han expresado una gran satisfacción por la actuación de la tutora de mediación que conjuntamente y gracias a la buena colaboración de ambas partes (docente-alumnado) han sabido dar una solución, adaptada en la mayoría de los casos a la problemática que se presentaba.

No todos los casos abordados se han resuelto de igual forma, en algunas situaciones se establecían propuestas de actuación que generaran el menos inconveniente a la hora de desarrollarlas tanto para el alumnado como para el profesorado. En otras ocasiones la medida de solución pasaba por una adaptación de los criterios de asistencia y evaluación a la situación expresa, en otros la propuesta iba acompañada de elaboración de materiales y una supervisión mediante tutoría virtual del proceso del alumnado y seguimiento de su aprendizaje. En definitiva se han ido habilitando diferentes estrategias de actuación en las que docente y alumnado tenían su parte de compromiso y se acordaban responsabilidades determinadas en la elaboración de tareas concretas.

Pero también es cierto, afortunadamente en alguna situación aislada, que no se ha llegado a una conciliación. Negándose el docente a realizar ningún tipo de adaptación ante la imposibilidad de asistencia de algún alumno a sus clases por esa incompatibilidad horaria, por otra parte reconocida por la propia Facultad y los Departamento, remitiendo al alumno a lo que se ha publicado en la Guía de la asignatura. No es una situación deseable pero sirva de ejemplo de que está claro que si una de las partes se niega a realizar ni tan siquiera la más mínima concesión, evidentemente el conflicto no se resuelve. En esos casos, finalmente, el alumno opta por abandonar la asignatura. Dejaremos para otros estudios la adecuación del

trabajo docente o no ante su respuesta en una situación educativa que directamente le concierne a él pero que está reconocida incluso por la propia Facultad en la que imparte su docencia e incluso habilitadas por los propios Departamentos responsable de la docencia de las diferentes materias. Hablaríamos aquí de derecho y de deberes de unos y otros en favor de una adecuada docencia en el ámbito universitario, máxime si se trata de estudios conducentes al Grado de Maestro ya sea en Infantil o en Primaria.

Sin embargo creemos oportuno hacer una aclaración que ayude a comprender mejor las consecuencias de determinadas respuestas al alumno según este se encuentre en 2º, 3º o 4º. En estos cursos ya han adquirido otras competencias que sin duda le llevan a gestionar más eficazmente la situación, conocen las peculiaridades del ámbito universitario, los recursos de los que disponen, han aprendido a utilizar diferentes fuentes de las cuales extraer la información necesaria que les permita ir siguiendo el desarrollo de una materia, saben cómo aprovechar las tutorías virtuales y sacan el máximo rendimiento de ellas. Son capaces de establecer redes de co-ayuda entre los mismos compañeros, etc. En definitiva despliegan, ya, un mayor grado de autonomía en el devenir diario universitario. Pero la percepción de la situación por parte del alumno o alumna de nuevo ingreso es bien distinta, máxime si se trata del primer cuatrimestre. En estos casos, así lo transmiten ellos, su referente es el docente y su forma de seguir los aprendizajes es mediante la asistencia presencial en el aula que le permite una interacción directa con docente y compañeros de clase. Dejaremos para otra ocasión la valoración de si aprovechan debidamente la presencialidad o no. Pero cuando menos es el apoyo presencial que, en un principio, reclaman necesitar ante una situación de enseñanza-aprendizaje, por lo pronto, desconocida en la que todavía no tiene seguridad y que les va a exigir un mayor grado de autonomía en sus acciones.

Desde el punto de vista del alumno, la tutora de la mediación ha supuesto tener a una persona de referencia a la que acudir ante problemas de matrícula y horario. El hecho de haber una única persona encargada de abordar estos problemas permite ofrecer una respuesta más eficaz y, sobretodo, más rápida, puesto que los alumnos ya no tienen la necesidad de estar preguntando a los docentes y al personal de administración uno a uno hasta encontrar la persona idónea que solucione su problemática.

La figura de mediador ha sido positivamente valorada, ya que permite a los alumnos disponer de una persona de referencia a la que acudir para expresar sus sugerencias, quejas o

dificultades. Del mismo modo, resulta positiva para el resto de profesorado, disponiéndose de una figura a la que poder derivar las distintas problemáticas planteadas con los alumnos.

Los alumnos que han acudido a consultar sus casos con la tutora de mediación han valorado muy positivamente su gestión. Han considerado útil poder comentar su situación, recibir apoyo y asesoramiento, así como ayuda para buscar soluciones a la dificultad de asistir presencialmente a las sesiones prácticas. La tutora de mediación se ha comunicado con los docentes implicados en cada caso para poder consensuar con ambas partes la mejor solución.

Desde el punto de vista del docente, sería oportuno reflejar la percepción que han tenido los docentes implicados en esta situación y diferenciarla de los que no lo han estado, pero de forma generalizada todos los docentes directa o indirectamente han pasado por esta situación, y prácticamente en todas las materias se han dado casos de Mediación, más o menos urgentes, facilitando unas alternativas u otras para su adecuación al proceso de aprendizaje, de consecución de las competencias perseguidas en la realización de cada una de las materias.

Como primer aspecto positivo, podemos destacar la función ejercida por la Mediadora ya que desde la experiencia docente prácticamente todos los casos se han resuelto sin dificultades, tan sólo con un poco de flexibilidad y sentido común. Por tanto, cabe resaltar que a pesar de que los casos que han recurrido a la mediadora presentaban en un primer momento dificultades o problemas, finalmente se han resuelto, en su mayoría, con soluciones satisfactorias por ambas partes, alumnado y personal docente.

La mediación ha favorecido crear un espacio para facilitar la comunicación entre el alumno y el profesorado. A su vez, este sistema ha ayudado a resolver estos casos de manera más rápida favoreciendo que el estudiante perdiera el menor número de horas lectivas en una asignatura.

Se ha valorado como positivo llevar a cabo esta iniciativa con una mediadora que era docente de la Facultad, y por tanto, personal interno que conocía al resto de profesores y puede haber tenido un contacto previo con los alumnos en alguna asignatura. De este modo, se ha habilitado un canal de comunicación rápido y efectivo, tanto entre docentes como entre el alumnado y la mediadora.

Desde el punto de vista de los docentes, la figura del mediador ha supuesto aminorar la tarea de atender a la problemática particular de cada alumno, especialmente a comprobar la veracidad de dicha problemática y a buscar una solución efectiva. En este sentido, gracias a la figura del mediador, los docentes se han limitado a poner en práctica la solución establecida y

a flexibilizar su metodología y planificación de la asignatura para adaptarla a las necesidades de los alumnos que asistían a mediación.

Sirva lo referido en la *Tabla 1* de resumen de los aspectos positivos y negativos más significativos de la actuación en el proceso de mediación.

Tabla 1. Aspectos relevantes a considerar.

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
<ul style="list-style-type: none"> ✦ Función ejercida por la Mediadora. ✦ Soluciones satisfactorias por ambas partes: alumnado y personal docente. ✦ Docencia de una misma asignatura con un grupo de tarde y otro de mañana: facilidad para cambios sin problemas de espacios. ✦ Corrección de percepciones o ideas erróneas. ✦ La Mediación ha facilitado la comunicación entre el alumnado y el profesorado. ✦ Resolución de los casos de manera más rápida y por tanto, menos horas lectivas que el alumnado que por incompatibilidad horaria ha perdido. ✦ Persona de referencia como contacto inicial ante una problemática planteada. ✦ Mediadora: docente de la facultad. ✦ Trato personal con el alumnado. ✦ Figura referente ante situaciones-problema. 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Incompatibilidades horarias del alumnado. ✦ Número de alumnos por aula para favorecer los cambios: limitaciones de espacio. ✦ Desconocimiento del alumnado acerca de los cambios permitidos. ✦ No implicación de alguno de los participantes. ✦ Desconocimiento de derechos y obligaciones hacia la optimización del proceso de enseñanza-aprendizaje de todos los colectivos. ✦ Cualquier circunstancia problemática se redirigía a esta figura. ✦ El alumnado buscaba en la tutora de mediación la solución ante cualquier situación vivida y ante cualquier duda de funcionamiento.

Fruto de la reflexión del equipo surge una serie de circunstancias a mejorar de cara a una actuación futura que dada la urgencia en la resolución de los casos presentados a mediados del primer cuatrimestre de curso no se pudieron planificar convenientemente. Recordemos que se trataba de una actuación imprevista que afectaba a un colectivo muy numeroso que reclama su pronta solución puesto que el curso seguía avanzando al ritmo habitual.

Se considera necesario que el colectivo docente disponga de información específica sobre cómo actuar ante las quejas de los alumnos con respecto a los cambios de grupo. Parece conveniente que todo el colectivo, preferentemente, actúe de manera unánime con respecto a las distintas problemáticas, siendo flexibles en los cambios con el fin de facilitar al alumnado la superación de la asignatura. Dichos criterios deben ser unánimes y compartidos por todo el profesorado, más si cabe cuando se refieren a profesorado de una misma asignatura. Para evitar, de esta forma, una percepción inadecuada de falta de coordinación y/o coherencia en el proceder, lo que deriva en una visión de injusticia por parte del alumnado.

Ahora bien uno de los posibles problemas relacionados con la mediación es que los alumnos consulten al mediador por cualquier problema académico que tengan. Es decir, que el motivo de los alumnos trascienda a las funciones propias inicialmente asignadas a la tutora de mediación. Asimismo, es posible que la existencia de esta figura favorezca que los docentes y el personal administrativo deleguen algunas de sus propias funciones.

Hasta aquí entra dentro de lo que estaba previsto, se intentan establecer acuerdos ante la situación en la que ven un grupo numeroso de alumnos y alumnas. Imposibilidad de asistir a las sesiones presenciales de varias asignaturas por incompatibilidad de horarios al tener que aunar situaciones personales con horarios establecidos.

Pero la experiencia ha ido más allá, si bien es cierto que el 90% de las consultas iniciales de mediación que dirigían así exclusivamente a este tema (incompatibilidad horaria) poco a poco trascurridas unas sesiones iniciales, se han ido presentando otros tipos de problemáticas que también han requerido de mediación.

El análisis de la experiencia nos indica que en el proceso de Mediación, realmente se han trabajado diferentes circunstancias particulares, pero además temas recurrentes como son:

- ✚ Solicitud cambio horarios.
- ✚ Incompatibilidad de matrícula.
- ✚ Indefensión por falta de adecuación de los recursos propios para suplirla.
- ✚ Falta de autonomía en la gestión de circunstancias particulares.
- ✚ Conductas problema de estudiantes.
- ✚ Conductas problema actitud profesorado.
- ✚ Metodología docente acorde con la guía de la asignatura.
- ✚ Interacciones dificultosas docente-alumnado.
- ✚ Mediación del docente ante la interacción con el grupo de estudiantes.

Ha formado parte de las múltiples tareas de la tutora de mediación el ir canalizando las diferentes solicitudes y derivar las actuaciones hacia la vía habilitada para ello. Hay que recordar que en nuestra Facultad se trabaja actualmente con el Programa PAT, priorizando el acompañamiento del alumnado de nuevo ingreso. De manera que en varias ocasiones la forma de abordar el tema planteado por el alumno o la alumna hay sido derivándolo a un o una tutora de PAT.

A todas luces la figura de la tutora de mediación se ha ido constituyendo (a lo largo del curso académico) en un referente para el alumnado, en primera instancia, ante

circunstancias particulares, dudas grupales e incluso incertidumbres personales. Si bien es cierto que también se han recibido consultas de docentes referentes a temas de organización, responsabilidades e incluso pautas de actuación.

3. CONCLUSIONES

Como conclusión general el colectivo de alumnos y el del profesorado ha expresado su agradecimiento a la figura del mediador, ya que ha sido capaz de dar una respuesta eficaz a sus problemáticas, en especial, las referidas a los cambios de grupo. Así mismo remarcan la necesidad que esta función que ha surgido tras una necesidad imperiosa siga formando parte de las actuaciones que desde la Facultad se programan con un objetivo básico posibilitar la adaptación del alumnado de nuevo ingreso al entorno universitario y trabajar hacia la optimización del devenir del funcionamiento de todos los colectivos implicados en la Facultad.

Por todo lo que hasta aquí se ha comentado, efectivamente se puede concluir que la función desempeñada por la figura de la tutora de mediación ha sido bien valorada por las diferentes partes. Pero no hay que olvidar que el éxito en el desempeño ha sido posibilitado en gran medida gracias a la implicación del profesorado y a la participación activa y responsable del alumnado.

Dicho lo cual a continuación se presentan algunas propuestas de mejora que, desde nuestro punto de vista, servirán para en el futuro optimizar el desarrollo del funcionamiento académico-social de nuestro ámbito universitario.

A partir del análisis de las diferentes aportaciones recogidas por las integrantes de la RED, nos planteamos una serie de propuestas, que quizás posibilitarían que se consiguieran una mejor situación y desde luego un mejor clima en el funcionamiento entre los niveles administrativos, docentes y alumnado. Sirvan éstas como primeras ideas a desarrollar desde un planteamiento que diseñe un programa de seguimiento de la figura de la Tutora o el tutor de Mediación de nuestra Facultad.

- ✦ Matriculación por bloques horarios, de manera que las matriculas con horarios dispares sean realmente la excepción.
- ✦ Matriculación por grupos. Grupo 1 mismos horario docente que facilite la organización del alumnado y la interacción entre ellos.

- ✱ Informar previamente al alumnado a la hora de gestionar su matrícula. Ya sea de manera personal con asistencia concertada o bien mediante una tutoría virtual, aclarando las posibilidades, alternativas y repercusiones de su matrícula.
- ✱ Remarcar adecuadamente al alumnado (personalmente o a través de tutoriales) de que cuando formalicen la matrícula deben asegurarse que no exista solapamiento de asignaturas y que podrán asistir a las mismas.
- ✱ Aclarar convenientemente lo que realmente implica una SOLICITUD de cambio de horario una vez confirmada la matrícula y explicar que no siempre es posible su concesión.
- ✱ Posibilidad de incorporar un buzón de sugerencias (tanto para el profesorado como para el alumnado) hacia la mejora docente, pero haciendo hincapié en la comunicativa que facilite la interacción profesor-alumno. Este buzón de forma on-line, con el fin de facilitar a los alumnos la expresión de sus sugerencias. La incorporación de un buzón de sugerencias puede ser una herramienta muy útil para la mejora de la calidad docente.
- ✱ La figura del profesor mediador debería mantenerse el próximo curso. Además, sería muy recomendable informar a todo el alumnado de las funciones del mismo para solicitar su guía en el caso de ser necesario.
- ✱ Diseñar un protocolo de actuación que permita por un lado delimitar las tareas propias del mediador al tiempo que se informa a cada colectivo de sus responsabilidades en cada una de las actuaciones.

Desde nuestra RED consideramos que es fundamental que desde el profesorado se apueste por una metodología de mayor participación en las sesiones teóricas, ya que la lección magistral no siempre ayuda a que los alumnos participen activamente en el aula. Realizando dinámicas, preguntas aclaratorias, activación de esquemas, etc. el docente puede mejorar la actitud activa hacia el aprendizaje de los alumnos, dirigiendo la atención a las cuestiones más importantes, motivando hacia la comprensión (y no solo memorización) de los contenidos, e incentivando hacia la autorregulación del aprendizaje.

Derivado de lo cual, apostamos por la presencialidad y participación de nuestro alumnado para la consecución de competencias, interiorización de aprendizajes y adquisición de una mayor autonomía que le permita desarrollarse como un buen profesional de la educación.

4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alonso, P. (2013). La mediación como medio de resolución de conflictos en el ámbito universitario. Recuperado de:

<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/.../proyecto%20final.pdf>

Estatutos de la Universidad de Alicante. BOE núm, 49, de 27 de febrero de 2012.

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. BOE núm. 307, de 24 de diciembre de 2001.

Prada, J., y López, J. A. (2007). *Proyecto Armonía: Mejorar la Convivencia Escolar* Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León.

Torrego, J.C. (2004). *Resolución de conflictos desde la acción tutorial*. Madrid. Comunidad de Madrid.