



Innovaciones metodológicas en docencia universitaria: resultados de investigación

Coordinadores
José Daniel Álvarez Teruel
Salvador Grau Company
María Teresa Tortosa Ybáñez

Coordinadores
José Daniel Álvarez Teruel
Salvador Grau Company
María Teresa Tortosa Ybáñez

© Del texto: los autores. 2016
© De esta edición:
Universidad de Alicante
Vicerrectorado de Estudios, Formación y Calidad
Instituto de Ciencias de la Educación (ICE), 2016

ISBN: 978-84-608-4181-4

Revisión y maquetación:
Salvador Grau Company
Daniel Gallego Hernández

151. Los docentes: mediadores activos en la adaptación del alumnado al contexto universitario. Facultad de Educación

C. González Gómez; M.T. Tortosa Ybáñez, C. González Maciá, M. C. Martínez Monteagudo, M. Vicent Juan, B. Delgado Domenech, D. Ibáñez Miralles, L. López Meseguer, M. Menchen Aparicio, R. Algarra Iñíguez, R. Gilar Corbi y B. Sánchez Sánchez

Departamento Psicología Evolutiva y Didáctica
Universidad de Alicante

RESUMEN. El equipo de docentes y alumnas que constituyen nuestra Red de Mediación parte del concepto del término mediación como una forma de resolver conflictos. El mediador debe buscar satisfacer las necesidades de las partes en conflicto, regulando el proceso de comunicación y conduciéndolo hacia una posible solución. Con frecuencia el docente universitario además de realizar sus funciones como docente y tutor en el proceso de aprendizaje también lo hace como mediador, aunque no siempre es consciente de ello. La experiencia vivida en la Facultad de Educación nos ha permitido reflexionar acerca de lo que ha supuesto todo el proceso de readaptación 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 optimizadora además de un reducido grupo de alumnas sensibilizadas con la situación vivida por buena parte de sus compañeros-as e incluso por ellas mismas. La observación y reflexión de la situación vivida ha derivado en unas consideraciones y propuestas de actuación que optimicen la adaptación al entorno universitario.

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

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Cuestión

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.

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 ante 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.

El profesorado ha sido mediador activo en la adaptación del alumnado al contexto universitario. Proceso que pasa por una delimitación de funciones de los participantes, 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.

Del mismo modo que, 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.

No debemos olvidar que 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.

En concreto la intención de nuestra red surge a partir de la circunstancia, con carácter específico, que se ha producido en este curso académico en el que por primera vez la Facultad de Educación ha precisado, casi de manera urgente, de la figura de una Mediadora para poder solventar aquellos casos específicos 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 derivado hacia una reflexión 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

Consultados diferentes documentos publicados en los que se aborda de manera explícita la mediación en conflictos se ha podido constatar que el 95 % de los documentos hacen referencia a la mediación en entornos educativos pero son escasos los materiales en los que se menciona o incluso se estudia la mediación en el ámbito universitario. Esto nos ha llevado a considerar que este es un tema que pese a que se reconoce como importante para asegurar un buen clima educativo y formativo no parece ser atendido de manera general. Más bien se les presta una especial atención, de manera puntual cuando el conflicto sobrepasa a la situación social-académica entre el alumnado y/ o con el profesorado.

La lectura de diversos artículos, capítulos de algunos manuales dedicados a la actividad docente y el desempeño de sus funciones en diferentes etapas educativas, finaliza en Secundaria y se deja al profesorado universitario, que en su mayoría no ha recibido formación específica al respecto, a su libre albedrío a la hora de decidir, para abordar una situación de conflicto ya sea en el aula como fuera de ella, situación en la que están implicados alumnos y docentes.

Dicho esto, en los trabajos consultados el estudio sobre la mediación canaliza el concepto hacia la búsqueda de resolución de conflictos siendo las partes protagonistas de la solución. En alguno de ellos se dan algunas pautas de actuación, pero tal y como se indicaba anteriormente, pensadas para situaciones propias de etapas educativas anteriores a la universitaria, con todo lo que ello conlleva respecto a obligaciones y derecho, respecto a responsabilidades y conocimientos.

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).

Forma parte de la tarea del mediador establecer una comunicación dinámica con ambas partes y trabajar con ellas con la finalidad de descubrir cuáles son sus intereses, diferenciar las posiciones en el conflicto. El resultado final debería ser un acuerdo ratificado con un consenso, en el que nadie ha conseguido obtener sus pretensiones ni tampoco nadie pierde por completo. Para asegurar que dicho acuerdo funciona es preciso que ambas partes se sienten reconocidas en el acuerdo.

Destacan entre los principios sobre los cuales debería sustentarse el proceso de mediación la voluntariedad en la que cada uno quiere llegar a una solución positiva ante el conflicto; la libre disposición por la que cada miembro actúa sin obligación determinante ni condición impuesta; la igualdad por la que cada parte tiene igual peso en la toma de decisiones o elaboración de propuestas y la confidencialidad de acuerdos y de partes que asegure la libertad de compromisos y actuaciones.

Pese a ello un rasgo que se revela como decisivo es la empatía, siendo fundamental para que la mediación consiga su objetivo. Significa esto que cada parte debe observar la situación desde la posición del otro, entendiendo a la perfección las sensaciones y sentimientos de la parte contraria. 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 negociación que se establece en la mediación, debe ser 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, permitiendo con todas ellas percibir la verdadera magnitud del problema. Es preciso que se establezca entre los protagonistas del conflicto cuyo resultado final es la solución o al menos su adecuada gestión

Negociar implica, de alguna manera, 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 que requiere atender a sus peticiones, entender su postura y ponerse en su situación. Es decir, ponerse en el lugar del otro e intentar entender la visión del conflicto vista desde otro ángulo. Se trata de comprender, entender, escuchar, sincerarse, proponer y construir.

En el proceso mediador deberán emplearse el despliegue de las habilidades sociales y psicológicas que permiten realizar adecuadamente la mediación. Se recurrirá a 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. Habrá que ceder ante determinadas posturas o condiciones a cambio de obtener otras prestaciones equivalentes a las cesiones realizadas por ambas partes.

1.3 Propósito

Se presenta brevemente 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 se centra en presentar una descripción del método que nos ha posibilitado trabajar de manera conjunta a los diferentes colectivos implicados, docentes, alumnado y tutora de mediación en 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. Obteniendo, finalmente resultados satisfactorios.

2.2. Método y proceso de investigación.

Al centralizar estas situaciones en una persona, la tutora de mediación, se ha permitido aunar, inicialmente, toda la información necesaria y relevante para disponer de una visión global de la situación vivida desde nuestra facultad, no podríamos hablar de 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.

Una vez concluido el proceso disponemos de una valoración general de cómo ha ido transcurriendo el mismo, los resultados nos animan 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.

Ahora bien, también hay que reconocer 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 alguna respecto a los aspectos contemplados de manera concreta en ella, tanto por lo que se refiere a la asistencia y metodología a utilizar en las diferentes sesiones presenciales como a su repercusión en la evaluación de las competencias programadas.

Una de las tareas importantes que ha desempeñado, a lo largo del curso, la tutora de Mediación ha sido la de llevar un seguimiento de los diferentes acuerdos establecidos, a lo largo del desarrollo de las asignaturas y de los establecidos para la evaluación en las mismas. En el primer cuatrimestre se han mantenido sin ningún problema que destacar, dado que una vez establecidos los acuerdos entre ambas partes a bastado un simple recordatorio del consenso establecido para retomar la normalidad, para este segundo cuatrimestre, la función se ha desarrollado con mayor agilidad, puesto que contábamos ya con la información y experiencia del primer cuatrimestre tanto por lo que respecta a docentes como al alumnado que antes del inicio del cuatrimestre ya había sido objeto de estudio, contactando previamente con el profesorado implicado y estableciendo de manera más rápida posibles vías de solución.

Por otro lado, conviene aclarar, que ciertamente los 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 involucración del alumnado en el cumplimiento de sus obligaciones.

Disponiendo ya de los datos aportados en la finalización del curso, también del segundo cuatrimestre, el análisis de las diferentes casuísticas no permiten valorar las actuaciones como positivas a tenor de como se ha ido resolviendo, todo parece indicar que finalmente se han resuelto tal y como se fue acordando en cada caso.

También hemos recogido en nuestro estudio inicial la información aportada desde otro ángulo diferente. No debemos olvidar que en todo proceso de reajuste se ven envueltas tanto las personas que están directamente implicadas en la mediación 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. Hemos determinado que también esa percepción en tercera persona podía aportarnos una información interesante que nos permitiera 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.

Hemos podido disponer de percepciones también heterogéneas 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. 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 participantes en ella.

Debemos destacar, ante todo, que 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, casi 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. Aludiendo, en su mayoría que la adjudicación a un horario u otro dependía de su expediente académico y que por lo tanto no consideraban oportuno que dicha adjudicación se tuviera que ver modificada.

A continuación se presentan dos tablas que a modo de resumen recogen, por un lado las situaciones que se han ido presentando, diferenciándolas por cursos y por titulación (tablas 1 y 2), y por otro lados las solicitudes que el propio alumnado proponía para poder continuar con el curso académico.

Posteriormente se hará mención expresa a las diferentes soluciones que se han ido dibujando a propuesta del profesorado o de la tutora mediadora que sirvieran para que, por un lado el alumnado pudiera seguir el cauce de las asignaturas sin que esto repercutiera negativamente, aunque si ha conllevado un esfuerzo extra, en el desempeño de las tareas programadas inicialmente por el profesorado.

1 Tabla Resumen situaciones en el título de grado Maestro en educación en infantil

C	SITUACIÓN	SOLICITUD
1	Matriculados en varias asignaturas en grupos de horario de clase que son coincidentes con otras asignaturas en la que también se han matriculado Solapamiento total El horario completo de una asignatura (grupo-clase) coincide con el horario completo de otra en la que también se han matriculado	Cambio de grupo para poder asistir presencialmente a las sesiones de los créditos teóricos y las de los créditos prácticos. El alumnado de primero, por tanto de nueva

	<p>Solapamiento parcial:</p> <p>Coinciden en una de ellas sesiones de los créditos teóricos con sesiones de los créditos prácticos de otra asignatura.</p> <p>Coinciden en una de ellas sesiones de los créditos teóricos con sesiones de los créditos teóricos de otra asignatura</p> <p>Combinados, en dos sesiones de clase (horario grupo-clase) no coinciden pero en la tercera sí.</p> <p>Alumnado procedente de los Módulos Profesionales a los que se les convalidan determinadas asignaturas, razón por la cual escogen en la matrícula inicial materias que se imparten en el primer curso y materias de segundo curso.(según nuestro Plan de estudios)</p> <p>Se han tenido que matricular en grupos con horario de clase en la franja de la tarde a pesar de tener que estar en esas horas en sus respectivos trabajos. Siendo esta situación la mayoritaria en las solicitudes que me han llegado.</p> <p>También se han presentado algunos casos con matrículas aceptadas que eran totalmente incompatibles en prácticamente todas las asignaturas que debían realizar, tanto en el primer como en el segundo semestre.</p>	<p>incorporación busca el poder asistir presencialmente para poder seguir mejor el desarrollo de la materia dada la inseguridad que les genera este nuevo ámbito educativo.</p> <p>Poder asistir a las clases en los horarios que nos les eran coincidentes con las asignaturas en las que estaban oficialmente matriculados(Grupo-clase)</p>
2	<p>Solapamiento en horarios de clase de segundo con alguna que realizan en primero curso.</p> <p>Esto se da en caso de repetición de asignatura, pero también en casos de alumnas-os que tiene convalidaciones y pueden realizar créditos de primer curso y de segundo curso.</p> <p>Se han tenido que matricular en grupos con horario de clase en la franja de la tarde a pesar de que están en esas horas en sus respectivos trabajos. Siendo esta situación la mayoritaria en las solicitudes que me han llegado.</p>	<p>Cambio de grupo para poder asistir de manera presencial a las sesiones de los créditos teóricos y a las de los créditos prácticos.</p>
3/4	<p>No poder asistir a determinadas horas de la asignatura por coincidir con entrenamientos deportivos.</p> <p>Se han tenido que matricular en grupos con horario de clase en la franja de la tarde a pesar que están en esas horas en sus respectivos trabajos. Siendo esta situación la mayoritaria en las solicitudes que me han llegado.</p>	<p>Cambio de grupo para poder asistir de manera presencial a las sesiones de los créditos teóricos y las de los créditos prácticos.</p> <p>Que no se les tenga en cuenta la presencialidad obligatoria para aquellas sesiones a las que no les es posible asistir.</p>

Las situaciones se repetían también en la titulación de Primaria, siendo por consiguiente también similares las propuestas presentadas por el alumnado para su solución. Al igual que en la tabla anterior hay algunas diferencias significativas entre lo que considera imprescindible el alumnado de nueva incorporación al sistema universitario (primer curso) y lo que ven más plausible el alumnado de cursos superiores.

Tabla 2 Resumen en el Grado maestro en educación en Primaria

C	SITUACIÓN	SOLICITUD
---	-----------	-----------

1	<p>Matriculados en varias asignaturas en grupos de horario de clase que son coincidentes con otras asignaturas en la que también se han matriculado</p> <p>Solapamiento total</p> <p>El horario completo de una asignatura (grupo-clase) coincide con el horario completo de otra en la que también se han matriculado</p> <p>Solapamiento parcial:</p> <p>Coinciden en una de ellas sesiones de los créditos teóricos con sesiones de los créditos prácticos de otra asignatura.</p> <p>Coinciden en una de ellas sesiones de los créditos teóricos con sesiones de los créditos teóricos de otra asignatura</p> <p>Combinados, en dos sesiones de clase (horario grupo-clase) no coinciden pero en la tercera sí.</p> <p>Se han tenido que matricular en grupos con horario de clase en la franja de la tarde a pesar de que están en esas horas en sus respectivos trabajos. Siendo esta situación la mayoritaria en las solicitudes que me han llegado.</p> <p>Algunos casos en los que se han tenido que matricular en algunos grupos con horario de mañana y con otros en horario de tarde, incluso grupos de primera hora (franja horaria inicial) y grupos de tarde de la última hora (franja de horario final).</p> <p>También se han presentado algunos casos con matrículas aceptadas que eran totalmente incompatibles en prácticamente todas las asignaturas que debían realizar, tanto en el primer como en el segundo semestre.</p>	<p>Cambio de grupo para poder asistir presencialmente a las sesiones de los créditos teóricos y las de los créditos prácticos.</p> <p>El alumnado de primero, por tanto de nueva incorporación busca el poder asistir presencialmente para poder seguir mejor el desarrollo de la materia dada la inseguridad que les genera este nuevo ámbito educativo.</p> <p>Poder asistir a las clases en los horarios que nos les eran coincidentes con las asignaturas en las que estaban oficialmente matriculados(Grupo-clase)</p>
2	<p>Solapamiento en horarios de clase de segundo con alguna que realizan en primero curso.</p> <p>Esto se da en caso de repetición de asignatura, pero también en casos de alumnas-os que tiene convalidaciones y pueden realizar créditos de primer curso y de segundo curso.</p> <p>Se han tenido que matricular en grupos con horario de clase en la franja de la tarde a pesar de que están en esas horas en sus respectivos trabajos. Siendo esta situación la mayoritaria en las solicitudes que me han llegado.</p>	<p>Cambio de grupo para poder asistir de manera presencial a las sesiones de los créditos teóricos y las de los créditos prácticos.</p> <p>Alternativas ante la imposibilidad de no poder asistir a las clases presenciales.</p>
3/4	<p>No poder asistir a determinadas horas de la asignatura por coincidir con entrenamientos deportivos.</p> <p>Se han tenido que matricular en grupos con horario de clase en la franja de la tarde a pesar de que están en esas horas en sus respectivos trabajos. Siendo esta situación la mayoritaria en las solicitudes que me han llegado.</p>	<p>Cambio de grupo para poder asistir de manera presencial a las sesiones de los créditos teóricos y las de los créditos prácticos.</p> <p>Que no se les tenga en cuenta la presencialidad obligatoria para aquellas sesiones a las que no les es posible asistir.</p> <p>Alternativas ante la imposibilidad de no poder asistir a las clases presenciales.</p>

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

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, al menos esta ha sido la percepción que, en general, nos has aportado.

Sin embargo, no todos los casos abordados se han resuelto de igual forma, se ha ido estudiando cada caso antes de hacer una posible propuesta de conciliación, también se ha tenido en consideración elementos significativos como son las características de la materia, las características y preferencias del profesorado y la situación particular del alumnado solicitante, concretando ya las propuestas, 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 a la Guía de la asignatura. No es una situación deseable pero sirva de ejemplo por cuanto 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 responsables 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.

Nos parece 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 extraen 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. Bien distinta es la percepción de la situación que describen los alumnos y alumnas de nuevo ingreso, 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 hace posible poder 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 mediación ha sido positivamente valorada, ya que facilita a los alumnos el 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 compañera 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 posibilitando que el estudiante perdiera el menor número de horas lectivas en una asignatura.

Se ha consensuado como un elemento altamente positivo el hecho de llevar a cabo esta iniciativa con una mediadora que ejerce como docente de la Facultad, también en el primer curso, y por tanto, personal interno que conocía al resto de profesores y puede haber tenido un contacto previo con los alumnos en alguna asignatura. Habiéndose de este modo un canal de comunicación rápido y efectivo, tanto entre docentes como entre el alumnado y la mediadora.

Por otra parte, y 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 3* de resumen de los aspectos positivos y negativos más significativos de la actuación en el proceso de mediación.

Tabla 3 Aspectos relevantes a considerar.

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
Función ejercida por la Mediadora.	Incompatibilidades horarias del alumnado.
Soluciones satisfactorias por ambas partes: alumnado y personal docente.	Número de alumnos por aula para favorecer los cambios: limitaciones de espacio.
Docencia de una misma asignatura con un grupo de tarde y otro de mañana: facilidad para cambios sin problemas de espacios.	Desconocimiento del alumnado acerca de los cambios permitidos.
Corrección de percepciones o ideas erróneas.	No implicación de alguno de los participantes.
La Mediación ha facilitado la comunicación entre el alumnado y el profesorado.	Desconocimiento de derechos y obligaciones hacia la optimización del proceso de enseñanza-aprendizaje de todos los colectivos.
Resolución de los casos de manera más rápida y por tanto, menos horas lectivas que el alumnado que por incompatibilidad horaria ha perdido.	Cualquier circunstancia problemática se redirigía a esta figura.
Persona de referencia como contacto inicial ante una problemática planteada.	El alumnado buscaba en la tutora de mediación la solución ante cualquier situación vivida y ante cualquier duda de funcionamiento.
Mediadora: docente de la facultad.	
Trato personal con el alumnado.	
Figura referente ante situaciones-problema.	

Prácticamente el 90% de las asignaturas de nuestras titulaciones, en al menos el desarrollo de los créditos prácticos, contempla la asistencia obligatoria al 80% de las sesiones de clase. En dichas sesiones (créditos prácticos) se trabaja de manera explícita la consecución de las competencias asignadas, dedicándose las sesiones presenciales a la interacción entre el alumnado, por ejemplo, en grupos de trabajo y a la interacción y supervisión de las diferentes tareas por parte del docente responsable del grupo-clase.

Se potencia de esta forma el trabajo colaborativo con todo lo que está metodología de trabajo conlleva: organización del grupo, responsabilidades para con los compañeros de grupo de trabajo, distribución de tareas, entendimiento entre los diferentes componentes del grupo, tutoría entre iguales, etc.

Ahora bien, cuando el alumno o alumna no cubren el 80% de presencialidad controlada exigida, se tiene previsto una serie de alternativas, que dependiendo del Departamento, de los acuerdos entre los docentes y del coordinador de la asignatura se han decantado por una u otra.

En general las diferentes alternativas que quedan plasmadas en las guías de las asignaturas pueden resumirse en tres tipos:

- Elaboración de manera autónoma e individual de un portafolio o dossier de prácticas. El material se cuelga en el Campus Virtual y el alumnado dispone de guía para su realización y tutorización por parte del docente responsable mediante el servicio de Tutoría virtual del UaCloudCV.
- Realización de un examen relacionado con los contenidos de los créditos prácticos específicos.
- Entrega (para su evaluación) de un dossier de prácticas y la realización de una prueba escrita (ejercicio práctico) correspondiente a los contenidos prácticos de la asignatura.

Ante la situación producida que afecta a casi la totalidad de las asignaturas impartidas, sobre todos las de primero y segundo, desde los Departamentos se toman en consideración algunas alternativas que eviten la penalización al alumnado que por motivos justificados no puedan cubrir la asistencia presencial exigida para la evaluación de las mismas.

- En cuanto a las sesiones de clase dedicadas al desarrollo de los créditos teóricos. Se ha facilitado material adicional (carpetas específicas) que han ido colgando los docentes en el UaCloudCV, apartado de Recursos Materiales.
- Respecto a las sesiones dedicadas al desarrollo de los créditos prácticos. Se ha colgado en Recursos Materiales (UaCloudCV) protocolos de realización de las actividades prácticas, guías para su realización e incluso enlaces para la consulta de documentos escritos, audiovisuales, etc. A partir de los cuales se recomendaba su realización. De esta forma se ha facilitado el trabajo al alumno NO PRESENCIAL.
 - o Dichas actividades prácticas recogidas en un documento (Dossier de prácticas de no asistencia) deberá completarlas y entregarlas el

alumnado de manera individual y de manera autónoma tutorizado-a (tutorización virtual), en la mayoría de los casos ante la imposibilidad de asistir presencialmente del alumno-a, por el docente responsable del grupo-clase en el que el alumno-a está matriculado oficialmente.

- Se elimina la obligación de hacer un examen de los créditos prácticos específico para los que no cubran la asistencia presencial requerida a los grupos-clase de realización en el aula.

3. CONCLUSIONES

Se han mantenido varias reuniones con los docentes implicados y con el alumnado solicitante, con objeto de aclarar la mejor alternativa que diera una solución factible ante cada una de las problemáticas presentadas.

Se ha recordado, tanto a docentes por un lado como a alumnado por el otro, las obligaciones y compromisos acordados con anterioridad y de común acuerdo que aseguraban el adecuado desarrollo de la asignatura. Se ha supervisado, en algunos casos específicos que efectivamente los acuerdos establecidos se mantenían y cumplían por ambas partes, en algún caso ha bastado con un recordatorio puntual. No se ha detectado problemas en esta línea.

Se han supervisado las evaluaciones del alumnado que se encontraba en esta situación excepcional. No se ha detectado problemas relevantes, tanto en el primer semestre como en el segundo.

Conviene aclarar en este punto que el poder llevar a cabo los acuerdos pactados ha supuesto, en la mayoría de los casos, el desarrollo de unas tareas extra por parte de los docentes. Tareas que pasan por la elaboración de materiales específicos y un seguimiento particular (personalizado) por parte del docente, añadido al que ya se contemplaba en su programación de cada una de sus asignaturas.

De la misma manera que ha requerido de un trabajo más intenso por parte de los coordinadores de las asignaturas para velar por el cumplimiento de todos y cada uno de los acuerdos establecidos, una vez estos fueron consensuados por el equipo de docentes y corroborados por los Departamentos responsables de la docencia de cada una de las asignaturas a ellos asignadas.

La valoración de las tareas desempeñadas ha sido a todas luces altamente valorada. Por un lado por cuanto ha supuesto llegar a acuerdos entre las partes, además ha evidenciado algunas de las problemáticas con las que se enfrentan ambos colectivos. Pero lo que resulta más relevantes ha servido para poder a prueba el grado de implicación de docentes hacia la consecución de las competencias programas en las materias de las que son responsables (grupos-clase), la coherencia de los contenidos con los que se trabaja en el aula y las diferentes metodologías para trabajarlos, así como la aplicación de buena parte de las teorías explicativas del aprendizaje que se centran en la participación activa del alumnado, en la búsqueda de una mayor autonomía en el desarrollo de sus

habilidades y resolución de conflictos-problemas y en la relevancia de la situación específica en la que tiene lugar el proceso de enseñanza-aprendizaje y que un mayor protagonismo al contexto en el que este tiene lugar.

Es de agradecer el esfuerzo y dedicación, inicialmente no previsto, que han tenido que realizar buena parte del equipo docente que configura nuestra Facultad de Educación.

4. DIFICULTADES ENCONTRADAS

Las dificultades han venido de la mano del elevado número de solicitudes y de la urgencia en su resolución. Ciertamente el proceso se ha desarrollado con alguna incertidumbre inicial pero que poco a poco ha sido calmada gracias al elevado grado de implicación de un gran número de profesionales que forman nuestra Facultad y que han hecho posible que se pudieran poner en práctica los diferentes acuerdos y que, además, han velado por el cumplimiento de todos ellos tanto de docentes como de alumnado, una vez acordados y establecida la forma como llevarlo a cabo.

Las dificultades que se han podido producir en el proceso han servido para llamar nuestra atención sobre posibles mejoras en los cauces establecidos a la hora de formalizar una matrícula al tiempo que han dejado patente las repercusiones que tiene en el funcionamiento del Dentro.

Sinceramente el equipo que constituye esta Red confía en que al menos algunas de ellas se prevean para el próximo curso y no se reproduzca problemáticas similares, al menos en algunas de ellas, como las vividas este curso académico.

5. PROPUESTAS DE MEJORA

Sirva este apartado a modo de reflexión, a partir de las inquietudes que algunos de los docentes implicados en el proceso me han ido comunicando y que el propio alumnado involucrado de manera directa o indirecta me ha transmitido a lo largo del curso.

Habilitar algún sistema por el cual no le sea posible al alumnado aceptar como válida una matrícula (matricula on-line) en la cual queda patente que se está matriculando en asignaturas cuyos grupos (grupo-clase) se solapan en horario docente (créditos teóricos, créditos prácticos o ambos). Es decir **NO** se podrán **validar matrículas incompatibles** con los horarios asignados para la realización de cada uno de los grupos en los que se está matriculando.

Habilitar en las guías de las asignaturas una **alternativa de NO presencialidad** en la se especifique el compromiso por parte del docente en la facilitación de guía de aprendizaje, materiales de consulta y recursos materiales tanto para los créditos teóricos como para los prácticos.

Valorar la dificultad en la consecución de algunas de las **competencias** establecidas en varias materias que conllevan la **necesaria presencialidad** del alumnado que asegure su correcta adquisición.

Dificultad por parte del profesorado para asegurar que el alumnado no presencial pueda lograr adecuadamente las **habilidades** de comunicación, trabajo en equipo, trabajo colaborativo pautado, etc. Propias de nuestras titulaciones **profesionalizantes**.

Buscar la forma más adecuada para no devaluar el **esfuerzo** de seguimiento que realiza el alumnado con presencialidad en las aulas, que da muestras de una **participación activa en el proceso de aprendizaje**, tan reclamado desde las diferencias instancias formativas e instituciones formadoras.

No debemos olvidar que la presencialidad de nuestro alumnado, máxime cuando hacemos que esa presencialidad sea activa, posibilita una mayor y mejor **interacción profesor-alumno** con el enriquecimiento que ello implica en el ejercicio de nuestra profesión docente y en la búsqueda de la mejora de la **calidad docente** en el ámbito universitario.

La presencialidad activa de nuestro alumnado en las aulas posibilita la interacción profesor alumno tan reclamada para la docencia en la etapas de Infantil y Primaria, aunque cada vez más también en Secundaria. Al tiempo que posibilita al docente **observar** de manera directa como se está gestionando **el proceso de adquisición** de competencias, le permite realizar una guía más pautada según la evolución del alumnado y aprender del tipo de interacciones que se establecen entre el grupo de alumnos, tutoría entre igual y actividades de consenso.

Agradecer el extraordinario esfuerzo que han realizado de manera casi unánime el equipo docente de nuestra Facultad para posibilitar que este curso académico se desarrollara dentro de los cauces establecidos. Desde el Equipo Decanal, Equipos directivos de los departamentos, Coordinadores de áreas, Coordinadores de las diferentes asignaturas, Docentes, Colaboradores y Personal implicado en el desarrollo docente de las materias de las distintas titulaciones de la Facultad de Educación, y también al Alumnado que ha sido comprensivo con las situaciones excepcionales de sus compañeros. En muchos casos las han asumido y, en algunos que hay que destacar, han colaborado para subsanarlas.

Gracias a todos y cada uno de ellos mi labor como mediadora, a pesar de alguna que otra situación problemática, no ha sido difícil.

6. PREVISIÓN DE CONTINUIDAD.

Si bien es cierto que esperamos que semejante situación, en sus inicios. Al menos, desestabilizadora, no se reproduzca, si tenemos en mente continuar desempeñando esta función como mediadores. Quizás en casuísticas diferentes a las vividas, pero que la experiencia ha revelado como necesaria para la mejora de la calidad en el ámbito universitario.

Consideramos que la figura del mediador en el ámbito universitario, es también, necesaria, Que el alumnado sepa hacia quien dirigirse en primera instancia y encauzar o guiar de manera partículas al alumnado en su incorporación, de manera conjunta con los profesores que trabajan en el Programa de Acción Tutorial (PAT) de nuestra Facultad.

7. 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.