

## LA MEDIACIÓN UNIVERSITARIA: UN RECURSO DE ORIENTACIÓN. EXPERIENCIA EN LA UNIVERSIDAD DE ALICANTE

**Salvador Grau Company**  
**Carlota González Gómez**  
**José Daniel Álvarez Teruel**

Departamento de Psicología Evolutiva y Didáctica. Facultad de Educación. Universidad de Alicante  
Salvador.grau@ua.es, carlota.gonzalez@ua.es, josedaniel.alvarez@ua.es

<http://dx.doi.org/10.17060/ijodaep.2016.n1.v2.197>

*Fecha de Recepción: 4 Enero 2016*  
*Fecha de Admisión: 15 Febrero 2016*

### RESUMEN

Este trabajo de investigación parte del concepto de *orientación* que compartimos con Bisquerra (2008), definiéndola como un proceso de ayuda continuo a todas las personas, en todos los aspectos, con la finalidad de potenciar el desarrollo humano a lo largo de toda la vida. En este marco de referencia caben todas las acciones dirigidas hacia quien necesita y busca apoyo para su crecimiento personal, académico y profesional. En el ámbito universitario, históricamente poco receptivo a este tipo de actuaciones, se vienen generalizando a raíz de las nuevas concepciones metodológicas que exige la convergencia europea conceptos novedosos e innovadores y que avalan la *orientación* en la Universidad, como *tutorización, transición universitaria, o mediación*. Y son ya muchas instituciones las que han puesto en marcha organismos y programas de innovación para su desarrollo efectivo. La Universidad de Alicante viene trabajando en estos temas desde hace unos años y una de las experiencias más novedosas la desarrolla la Facultad de Educación, implantando la figura de la *mediadora* como recurso de resolución de situaciones conflictivas. En el marco de esta innovación nos planteamos abordar qué se entiende por *mediación* y cuál es su funcionalidad, al tiempo que realizar una reflexión sobre los agentes implicados y las competencias necesarias para su implementación. Ha participado en la investigación un grupo de alumnas solicitantes del recurso y un equipo docente constituido en Red de investigación. De los resultados obtenidos en la búsqueda de delimitación conceptual y funcional, de estrategias de gestión y de propuestas de actuación en el proceso mediador podemos concluir que es un aspecto positivo y necesario que rentabiliza las tareas de gestión universitaria y que soluciona al alumnado situaciones que pueden entorpecer un desarrollo personal y académico adecuado.

**Palabras clave:** orientación, mediación, competencias, ámbito universitario, estrategias.

## **ABSTRACT**

### **The university mediation: a resource guide. Experience at the University of Alicante**

This research on the concept of orientation we share with Bisquerra (2002), who defines it as a process of continuous assistance to all people, in all aspects, in order to enhance human development throughout the lifetime. In this framework fit all actions directed towards those who need and are looking for support for their personal, academic and professional growth. In the historically unreceptive to such actions, university level are widespread as a result of new methodological concepts that European convergence requires new and innovative concepts that support and guidance in the university as tutoring, college transition or mediation . And there are already many institutions that have launched innovation agencies and programs for effective development. The University of Alicante has been working on these issues for several years and one of the most innovative experiences develops the Faculty of Education, introducing the figure of the mediator as a resource for resolving conflicts. As part of this innovation we plan to address what is meant by mediation and what is its functionality, while making a reflection on those involved and the skills needed for implementation. He has participated in research a group of applicant's resource students and faculty constituted Research Network. From the results obtained in the search for conceptual and functional delimitation, management strategies and proposals for action in the mediation process we can conclude that it is a positive and necessary aspect that pays the tasks of university management and solving the student's situations that may hinder adequate personal and academic development.

**Keywords:** counseling, mediation, skills, university level, strategies.

## **ANTECEDENTES**

### **1.1.- La orientación universitaria**

La Orientación educativa en la Universidad está comenzando a consolidarse, gracias al esfuerzo de las distintas actuaciones que se están implementando en estos últimos años, como respuesta a las necesidades y adaptaciones que la reforma educativa lleva consigo. Y concretamente, en la Universidad de Alicante, entorno en que se mueve nuestro trabajo, ya se están implementando algunos de los indicadores relacionados con la Orientación Universitaria, en la línea de los descritos por Salmerón (2010, p. 10): transición, acogida, atención a la diversidad, acción tutorial, inserción laboral, etc.

Para la puesta en marcha de estas acciones, la Universidad de Alicante cuenta con distintos organismos. Quizás las de mayor repercusión serían: el Programa de Acción Tutorial y el Programa Psicopedagógico y Psicológico.

El Programa de Acción Tutorial (PAT) lo desarrolla el ICE de la Universidad de Alicante y tiene como objetivo fundamental ofrecer al alumnado orientación personal y apoyo en su desarrollo académico, personal y en la adaptación al contexto curricular y social universitario. Para obtener más información sobre este programa se puede consultar la página web: <http://web.ua.es/es/ice/tutorial/programa-accion-tutorial.html>

El Programa de Asesoramiento Psicológico y Pedagógico lo desarrolla el Centro de Apoyo al Estudiante (CAE) y su objetivo es ofrecer asesoramiento especializado ante dificultades relacionadas con los estudios: motivación, planificación, mejora del rendimiento, técnicas de estudio, estrés ante los exámenes, entre otros. Para obtener más información sobre este programa se puede consultar la página web: <http://web.ua.es/es/cae/asesoramiento-psicologico-y-psicopedagogico.html>

Y una acción de *orientación* que se está introduciendo paulatinamente en las instancias universitarias es la *mediación*.

## 1.2. La mediación en el ámbito universitario

La incorporación paulatina de la *mediación* a la vida universitaria está propiciada básicamente por la Ley de Universidades (LOU; 2001) en su pretensión de incorporar al alumnado al estatus de protagonistas de su propio proceso de aprendizaje asumiendo la toma de decisiones en las situaciones que lo aconsejen.

Terminológicamente, por *mediación* podemos entender muchas cosas: desde la definición etimológica, más simplista y generalista, que entiende que mediar es ponerse en medio de dos personas que se enfrentan, con la idea de reducir, evitar o poner fin al conflicto; hasta otras aportaciones más complejas y completas, como la de Alonso (2012, p. 10), que entiende por mediación “*el sistema de resolución de conflictos por el cual son las propias partes las que consiguen poner fin al litigio mediante un acuerdo adoptado tras un proceso de negociación, en el cual, el mediador intentará aproximar a las partes o incluso sugerir alternativas de acuerdo. Ante todo, el acuerdo no es impuesto por el mediador*”.

Recomendable también consultar la definición que se aporta en las conclusiones de la mesa de trabajo sobre la *mediación* desarrollada dentro del XVI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios desarrollado en la Universidad de Sevilla y la Universidad Pablo de Olavide (2013, p. 4).

De una u otra forma todas las definiciones van a coincidir básicamente en que:

Se trata de un proceso canalizado hacia la resolución de conflictos, en el que dos personas o entes solicitan la participación de una tercera para dar respuesta a una situación de conflicto entre ellas.

Supone la utilización de determinadas habilidades, técnicas y/o estrategias para las que se precisa una formación previa.

Es una negociación no competitiva de dos o más personas asistidas por un tercero que capacitado y entrenado en técnicas específicas para esa tarea, ayuda a los implicados a visualizar, identificar y clarificar el conflicto, y a generar alternativas y opciones para alcanzar una solución aceptable para, finalmente, poner sus acuerdos por escrito.

Otro aspecto que se repite en todos los intentos definitorios del concepto de *mediación* es la introducción del *conflicto* entendido en su concepto más amplio, no sólo como algo negativo sino como factor de evolución personal o institucional. La solución o gestión del conflicto se basa en la idea de que todos ganan y nadie pierde (Torrego, 2004, Prada y López, 2007), y las partes enfrentadas son las protagonistas de su resolución. Y aquí aparece una figura básica en el proceso, el tercer elemento (o el primero según se analice): la persona mediadora. Su función básica es aproximar a las partes y favorecer 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).

Para ello, el mediador o la mediadora habla con las partes implicadas en el proceso y trabaja con ellas para descubrir sus intereses y diferenciar las posiciones en el conflicto. Y el resultado final de sus gestiones debe ser un acuerdo ratificado por consenso, en el que nadie ha conseguido obtener sus pretensiones pero tampoco nadie pierde por completo. Es preciso un justo equilibrio de sacrificios.

Uno de los principios básicos de la *mediación* debe ser la voluntariedad y la libre disposición, no estando nadie obligado a mantenerse en el proceso ni a concluir con un acuerdo. Pero no podemos olvidar lo importante que resulta respetar la igualdad entre las partes y la confidencialidad.

En el proceso de *mediación* la empatía es el elemento más importante, ya que supone la capacidad de ponerse en la posición contraria entendiendo a la perfección sus sensaciones y sentimientos. La mediación se fundamenta en un verdadero proceso de negociación (negociación estructurada) que se desarrolla entre los protagonistas del conflicto cuyo resultado final es la solución o al menos su adecuada gestión.

Dentro de este panorama vamos a centrar el objeto de nuestro trabajo en la *mediación universitaria*. Al hablar de mediación en el ámbito universitario entendemos dos modalidades: Como actividad institucional o como actividad docente.

### 1.2.1.- Mediación universitaria como actividad institucional.

Cuando se habla de *mediación universitaria* inevitablemente la asociamos a instancias institucionales. Bien se asigna a unidades o servicios específicos, bien a órganos unipersonales como el Defensor Universitario.

En el primer caso encontramos experiencias como:

La Unidad de Mediación y Asesoramiento de conflictos de la Universidad de La Laguna (UNI-MAC).

El Servicio de Atención a la Comunidad Universitaria (SACU) de la Universidad de Huelva.

El Grupo de Mediación UC3M de la Universidad Carlos III de Madrid.

El Centro Universitario de Transformación de Conflictos (GEUZ) de la Universidad del País Vasco.

Incluso a otros niveles nos encontramos con la Conferencia de Universidades para el Estudio de la Mediación y el Conflicto (CUEMYC), organismo nacido en la Universidad Complutense de Madrid en junio de 2012 (Instituto Complutense de mediación y gestión de conflictos) y compuesto por los responsables de formación en mediación en Universidades o/y Directores de Institutos o Centros universitarios de investigación en mediación y gestión de conflictos de la mayoría de las Universidades españolas.

Pero en la mayoría de los casos el concepto de *mediación* la encontraremos asociada al Defensor Universitario. La LOU (2001) da a este órgano unipersonal una doble implicación en el tema de la *mediación*: por un lado ser el instrumento oficializado de resolución de conflictos para todos los miembros de la comunidad universitaria; por otro actuar con el objetivo de mejora de la calidad universitaria.

En el terreno de la realidad, y aunque en los estatutos universitarios al Defensor se le atribuyen funciones mediadoras, difícilmente las realizan (suelen llegar a la *conciliación*) ya que suelen carecer de una formación específica para la *mediación*.

La *mediación*, vista de este plano institucional, se convierte en un instrumento de lo "políticamente correcto", jerárquico, impuesto, protocolizado y avalado por la necesidad de convertirse en un indicador de calidad, lo que provoca una pobre efectividad.

### 1.2.2.- Mediación universitaria como actividad docente.

Nuestra aportación la encuadramos en un modelo de *mediación* desarrollado por docentes y desde su propia actividad. Con frecuencia el profesorado es 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.

Desde esta perspectiva, corresponde al mediador aproximar las partes, acercarlas, favorece un encuentro en un lugar común satisfactorio y aceptado como justo por ambas y en las que todas se encuentren a gusto y reconocidas (Alonso, 2013). Parte de su tarea consiste en establecer una comunicación dinámica con ambas partes y descubrir cuáles son sus intereses y sus posiciones en el conflicto. Al final del proceso deberá existir un acuerdo ratificado con un consenso, en el que nadie ha conseguido obtener sus pretensiones ni tampoco nadie pierde por completo. Cada parte debe observar la situación desde la posición del otro, entendiendo a la perfección las sensaciones y sentimientos de la parte contraria.

En el proceso mediador se despliegan una serie de habilidades y competencias que permiten realizar adecuadamente la mediación: escucha activa, empatía, lenguaje no verbal, negociación, etc. Y sobre todo saber ceder. Se inicia cuando existe una solicitud de intervención por necesidad de alguno de los agentes. En esta modalidad la jerarquía no se vislumbra. Hay algunas experiencias de *mediación docente*, como la desarrollada en la Universidad Complutense (García, 2009) y la que presentamos.

Nuestra investigación 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. Se desarrolla en la Facultad de Educación de dicha Universidad y consiste en una actividad de *mediación* que surge por la necesidad de resolución de situaciones conflictivas del alumnado de los Grados de Educación Infantil y Primaria. Está avalada por los Estatutos de la Universidad de Alicante (2012).

En este contexto se crea la figura de la *Tutora de mediación*, responsabilidad que recae en una profesora de la Facultad, con actitudes y aptitudes adecuadas para el buen desempeño de la tarea. Se le dota de la autoridad y los recursos necesarios para desarrollar el proceso de mediación y la toma de decisiones correspondiente. Se trata de un proyecto de innovación.

## OBJETIVOS

El proyecto surge a partir de una circunstancia específica que se produce durante el curso 2014-2015, en la Facultad de Educación: se precisa urgentemente de una *Tutora mediadora* para solventar los casos específicos en los que el alumnado tenía dificultades para asistir a las clases debido a incompatibilidades horarias.

Nuestro trabajo de investigación se articula en torno a una serie de objetivos:

Abordar el concepto de *mediación* y su funcionalidad como punto de partida en la implementación de un proyecto de innovación sobre el tema.

Reflexionar sobre los agentes implicados en el *proceso de mediación* y las competencias necesarias para su implementación.

Mostrar la forma de abordar conjuntamente, docentes, alumnado y *Tutora de mediación*, una situación que genera un clima inadecuado para el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Reflexionar sobre la experiencia de puesta en marcha del proceso de *mediación*.

## PARTICIPANTES

La implementación de este proyecto de innovación en torno a la *mediación universitaria* precisa de una serie de agentes participantes:

El alumnado de los Grados de Educación Infantil y Primaria, que es la población en la que se genera la necesidad y las demandas de *mediación*.

El alumnado que solicita mediación y que pone en marcha los procesos (500 solicitudes en el primer cuatrimestre y 600 en el segundo).

La profesora *Tutora de mediación*, que tiene la responsabilidad de conducir el proceso.

El *equipo de mediación*, constituido por nueve miembros del personal docente e investigador (PDI) de la Facultad de Educación, cinco estudiantes y un miembro del personal de administración y servicios (PAS).

Se trata de una población extensa en número (alumnado de la Facultad de Educación del Grado de Maestro en Infantil y Maestro en Primaria) y heterogénea en circunstancias y características, lo que nos ha aportado percepciones distintas.

## MÉTODO

El proyecto de innovación que presentamos, la implementación de la *mediación* como tarea de orientación en la Facultad de Educación de la Universidad de Alicante, tiene como premisa metodológica el trabajo colaborativo entre los diferentes agentes que la integran, aportando cada uno de ellos su implicación y su experiencia para la resolución de los conflictos. La *entrevista* se constituye en un instrumento básico de trabajo y el *equipo de mediación* es un referente imprescindible como recurso consultivo y para el análisis y la reflexión del proceso.

Los agentes participantes en el *proceso de mediación* asumen distintas tareas:

Los *agentes afectados* plantean la necesidad de *mediación* que ha generado el conflicto y exponen las posturas enfrentadas que impiden una resolución del mismo.

La *Tutora mediadora*:

Cuenta con una formación básica en tareas de mediación y una actitud favorable a este recurso de mejora de convivencia.

Dispone de una visión global de la situación que se vive en la Facultad de Educación.

Se encarga, con ayuda del *equipo de mediación*, de recopilar la información, percepción y valoración de los diferentes agentes implicados en el proceso.

Estudia cada solicitud y facilita soluciones a las peticiones adecuadamente justificadas.

Pone en marcha el proceso y actúa utilizando los distintos recursos necesarios: entrevistas, careos, revisión documental...

Coordina el proceso y se responsabiliza de alcanzar una solución al conflicto que sea consensuada y respetada por los agentes participantes.

Lleva a cabo un seguimiento de los acuerdos establecidos.

El *equipo de mediación* colabora en la gestión del proceso con la *Tutora mediadora* y recoge, además de la información y los recursos necesarios que se le soliciten, la información aportada por terceras personas (sujetos pacientes) que no forman parte de la negociación pero que están afectados por los acuerdos.

Para la investigación de este *proceso de mediación* utilizamos la información suministrada por los agentes mediadores, a través de entrevistas personales, y el análisis de los expedientes de resolución de conflictos incoados.

### 4.1. Ejemplo de un proceso de mediación

Tomamos como referencia empírica de trabajo una situación concreta de intervención, *los cambios de grupo solicitado por el alumnado a principios de curso*. En la Tabla 1 presentamos de forma resumida situaciones conflictivas que se han ido presentando y que han precisado de *mediación* y las solicitudes que el alumnado presentaba con propuestas de solución.

La información utilizada para la confección de esta Tabla 1 es el resultado del análisis de la documentación de solicitudes de mediación del alumnado del Grado en Educación Infantil. Estas mismas situaciones hemos observado que se repiten en la titulación del Grado en Educación Primaria, siendo por consiguiente similares las propuestas presentadas por el alumnado para su resolución.

Observamos que hay algunas diferencias significativas entre lo que considera imprescindible el alumnado de nueva incorporación al sistema universitario (primer curso) y las necesidades de mediación que plantea el alumnado de los cursos superiores de los Grados.

Tabla 1.  
Situaciones de mediación del grado Maestro en Educación en Infantil

SITUACIÓN	SOLICITUD
<b>PRIMER CURSO</b>	
Matriculados en varias asignaturas en grupos de horario de clase que son coincidentes con otras asignaturas en la que también se han matriculado <b>Solapamiento total</b>	Cambio de grupo para poder asistir presencialmente a las sesiones de los créditos teóricos y las de los créditos prácticos.
Matriculados en varias asignaturas en grupos de horario de clase que son coincidentes con otras asignaturas en la que también se han matriculado <b>Solapamiento parcial</b>	El alumnado de primero (de nueva incorporación) busca poder asistir presencialmente para seguir mejor el desarrollo de la materia por la inseguridad que les genera este nuevo ámbito educativo.
Alumnado procedente de Módulos Profesionales con determinadas asignaturas convalidadas, por lo que escogen en la matrícula inicial materias que se imparten en el primer y segundo curso.	Poder asistir a las clases en los horarios que nos les eran coincidentes con las asignaturas en las que estaban oficialmente matriculados(Grupo-clase)
Se han tenido que matricular en grupos con horario de clase en la franja de la tarde a pesar de tener que estar en sus respectivos trabajos.	
También se han presentado casos con matrículas aceptadas incompatibles con prácticamente todas las asignaturas que debían realizar, tanto en el primer como en el segundo semestre.	
<b>SEGUNDO CURSO</b>	
Solapamiento en horarios de clase de segundo con alguna que realizan en primero curso. (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)	Cambio de grupo para poder asistir de manera presencial a las sesiones de los créditos teóricos y a las de los créditos prácticos.
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.	
<b>TERCER Y CUARTO CURSO</b>	
No poder asistir a determinadas horas de la asignatura por coincidir con entrenamientos deportivos.	Cambio de grupo para poder asistir de manera presencial a las sesiones de los créditos teóricos y las de los créditos prácticos.
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.	Que no se les tenga en cuenta la presencialidad obligatoria para aquellas sesiones a las que no les es posible asistir

## RESULTADOS

Una vez concluido el *proceso de mediación* la valoración general de los agentes implicados es positiva y un 95% de los casos presentados se han ido solucionando, gracias, en parte, a la buena predisposición de los docentes y del alumnado.

Se ha observado una clara distinción actitudinal entre el colectivo de alumnos y alumnas de nuevo ingreso (colectivo mayoritariamente afectado por la *mediación* y que se adapta con más facilidad) y el colectivo de alumnos y alumnas de cursos superiores.

El alumnado mayoritariamente ha expresado una gran satisfacción por la actuación de la *Tutora*

de mediación, que ha supuesto tener a una persona de referencia a quien acudir. Del mismo modo, resulta positiva para el resto de profesorado, a quien facilita mucho su labor.

## CONCLUSIONES

Para presentar las conclusiones acudimos a elaborar una tabla donde se recoge los aspectos positivos y negativos que han valorado los agentes de mediación.

Tabla 2.  
Aspectos positivos y negativos de la actuación en el proceso de mediación.

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Función ejercida por la <i>Tutora mediadora</i>.</li> <li>✓ Solución satisfactoria para alumnado y docente</li> <li>✓ Docencia de una misma asignatura con un grupo de tarde y otro de mañana: facilidad para cambios sin problemas de espacios.</li> <li>✓ Corrección de percepciones o ideas erróneas.</li> <li>✓ La <i>mediación</i> ha facilitado la comunicación entre el alumnado y el profesorado.</li> <li>✓ Resolución de los casos de manera rápida y menor pérdida de horas.</li> <li>✓ Persona de referencia como contacto inicial ante una problemática planteada.</li> <li>✓ <i>Tutora mediadora</i>: docente de la Facultad:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato personal con el alumnado.</li> <li>- Figura referente ante problemáticas.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Incompatibilidades horarias del alumnado.</li> <li>✓ Número de alumnos por aula para favorecer los cambios: limitaciones de espacio.</li> <li>✓ Desconocimiento del alumnado acerca de los cambios permitidos.</li> <li>✓ No implicación de alguno de los participantes.</li> <li>✓ Desconocimiento de derechos y obligaciones hacia la optimización del proceso de enseñanza-aprendizaje de todos los colectivos.</li> <li>✓ Cualquier circunstancia problemática se redirigía a esta figura.</li> <li>✓ El alumnado buscaba en la tutora de mediación la solución ante cualquier situación vivida y ante cualquier duda de funcionamiento.</li> </ul>

## BIBLIOGRAFIA

- Alcover, C.M., Lemus, E. (2013). *Mesa de trabajo A: la mediación*. Actas del XVI Encuentro Estatal de Defensores Universitarios Universidad de Sevilla y Universidad Pablo de Olavide.
- Alonso, P. (2013). *La mediación como medio de resolución de conflictos en el ámbito universitario*. TFC. Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de: <https://goo.gl/qun1w4> el 18/02/2016
- Bisquerra, R. (2008). *La práctica de la Orientación y la tutoría*. Wolters Kluwer Educacion. Barcelona.
- Estatutos de la Universidad de Alicante. BOE núm, 49, de 27 de febrero de 2012.
- García, L. (2009). *Mediación en comunidades universitarias: la experiencia de la Universidad Complutense*. Revista CONFLICTOLOGY, nº 1, 2009, UOC, pp. 63-69.
- González, C.; Tortosa, M.T. y otros (2016). Los docentes: mediadores activos en la adaptación del alumnado al contexto universitario. Facultad de Educación. En Álvarez, J.D., Grau, S., y Tortosa, M.T. *Innovaciones metodológicas en docencia universitaria: resultados de investigación*. Ediciones ICE. Universidad de Alicante.
- 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.
- Salmerón, H. (2010): Los servicios de Orientación en la Universidad. Procesos de creación y desarrollo. Repositorio institucional de la Universidad de Huelva. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10272/3453> el 18/02/2016.
- Torrego, J.C. (2004). Resolución de conflictos desde la acción tutorial. Madrid. Comunidad de Madrid.

González, C.; Tortosa, M.T. y otros (2015) Los docentes como mediadores activos en la adaptación del alumnado al contexto universitario. En Tortosa, M.T., Álvarez, J.D. y Pellín, N. *XIII Jornadas de Redes de Investigación en Docencia Universitaria. Nuevas estrategias organizativas y metodológicas en la formación universitaria para responder a la necesidad de adaptación y cambio*. Ediciones ICE. Universidad de Alicante.

### FUENTES ELECTRÓNICAS

Conferencia de Universidades para el Estudio de la Mediación y el Conflicto (CUEMYC). Recuperado de <http://www.cuemyc.org/> el 18/02/2016.

Conferencia Estatal de Defensores Universitarios (2013): *Estatutos de la CEDU*. Recuperado de <http://www.cedu.es/> <http://www.cedu.es/index.php/cedu/normativa> el 18/02/2016.

Universidad Carlos III de Madrid (2016). *Grupo de Mediación UC3M*. Recuperado de <http://goo.gl/8CEJey> el 18/02/2016.

Universidad Complutense de Madrid (2016): *Instituto Complutense de mediación y Gestión de Conflictos (IMEDIA)*. Recuperado de <http://www.ucm.es/imedia> el 18/02/2016.

Universidad de Huelva (2016): *Servicio de atención a la Comunidad Universitaria*. Recuperado de <http://www.uhu.es/sacu/> el 18/02/2016.

Universidad de La Laguna (2016) *Unidad de Mediación y Asesoramiento de conflictos de la ULL (UNIMAC)*. Recuperado de <http://goo.gl/2RWiwK> el 18/02/2016

Universidad del País Vasco (2016): *Centro Universitario de Transformación de Conflictos*. Recuperado de <http://www.geuz.es/> el 18/02/2016.

