

# PLAN DE MEDIACIÓN EDUCATIVA ENTRE IGUALES

## REAL COLEGIO ALFONSO XII

"Lo que hagáis a uno de estos, mis pequeños, a mí me lo hacéis"

Mt. 25, 40

## Contenido

<b>1. Justificación y revisión.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Objetivos y característica de la mediación escolar. ....</b>	<b>6</b>
<b>3. Destinatarios y objeto o ámbito de la mediación.....</b>	<b>8</b>
<b>4. Proceso de mediación. Conceptualización y fases. ....</b>	<b>8</b>
<b>5. Funciones, compromisos y habilidades del mediador.....</b>	<b>14</b>
<b>6. Procedimiento de selección, formación y reconocimiento de mediadores.....</b>	<b>16</b>
<b>ANEXO. PROTOCOLO COVID.....</b>	<b>17</b>

### **1. Justificación y revisión.**

El Real Colegio Alfonso XII es una micro sociedad donde conviven muchas personas, durante muchas horas, en un mismo lugar y entorno; seres humanos que la llenan a diario de experiencias, de encuentros y desencuentros, que la dotan de normas, de procedimientos formales para su cumplimiento y estrategias informales para su incumplimiento. Como comunidad humana, el conflicto forma parte de nuestro ser, sin que este sea algo característico de nuestro centro; sucede, lisa y llanamente, que nuestra naturaleza como organización social implica conflictos. La gestión de conflictos es una parte muy importante de la gestión de la convivencia, aunque no su fin último. Así, este Plan no se plantea unívocamente para la resolución de conflictos, pretende ser una fuerza dinámica que nos ayude a mejorar el ambiente de convivencia del colegio, centrado especialmente en puntos claves como la prevención, la promoción de actitudes prosociales y asertivas, y el conocimiento y diagnóstico de situaciones donde está germinando la conflictividad.

La mediación es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera persona neutral, el mediador. Los mediadores pueden ser alumnos, profesores o padres. No son ni jueces ni árbitros, no imponen soluciones ni opinan sobre quién tiene la verdad, lo que buscan es satisfacer las necesidades de las partes en disputa, regulando el proceso de comunicación y conduciéndolo por medio de unos sencillos pasos en los que, si las partes colaboran, es posible llegar a una solución en la que todos ganen o, al menos, queden satisfechos

En este proceso de mediación se hace imprescindible potenciar las habilidades sociales de los alumnos implicados: en primer lugar, de los propios alumnos mediadores; en segundo lugar, de los compañeros a quienes ayudan en la resolución de conflictos. Por ello, la formación de los mediadores, que ha de ser constante, supone una herramienta fundamental para su capacitación tanto a nivel personal como a nivel utilitario dentro del Plan. Desde los primeros pasos del primer programa de mediación vimos, con meridiana claridad, que era preciso incrementar los tiempos de formación y de mediación directa, que continúa siendo formación, así como mejorar el encuadre de ambas situaciones en el horario escolar. En esta revisión intentaremos modular de una manera óptima este aspecto. También volvemos a pedir, rogar si así será efectivo, que se reconozca, como merece, la gran labor de los mediadores. Así lo recogemos en el último punto.

Junto a toda fundamentación legal recogida en la primera edición<sup>1</sup>, en esta segunda versión del Plan de Mediación desarrollamos principios presentes en la *Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia*; quedando el proyecto de mediación bajo la supervisión del Coordinador de bienestar y protección del alumnado. Retomamos directrices del Plan de Promoción de del Bienestar y Seguridad del Alumnado, versión 2. 9/11/2015 de la Provincia Agustiniana Matritense, hoy Provincia de San Juan de Sahagún de España de la Orden de San Agustín; Plan agustiniano que, es preciso reconocer, ya se adelantó a muchos de los principios que recoge la citada de ley de protección integral a la infancia y adolescencia. También incorporamos todo lo relativo a mediación en la *Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación* y en el *DECRETO 32/2019, de 9 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se establece el marco regulador de la convivencia en los centros docentes de la Comunidad de Madrid*.

Y ya que la realidad se impone, debemos considerar, en nuestra revisión, todo lo que la pandemia ha supuesto y supone en el desarrollo de la convivencia en nuestro centro. Desde algunas entidades<sup>2</sup> constatan un gran aumento del “ciberbullying”, con un ciberacoso más grupal y organizado. Se han incrementado algunas formas de acoso, como los insultos, el aislamiento y la difusión de rumores, esta última forma se ha multiplicado por cuatro. Encontramos también, entre los efectos devastadores de la pandemia, el incremento de problemas de salud mental en niños y adolescentes<sup>3</sup>. Hecho de enorme influencia y relevancia en la convivencia escolar.

Ante tales mimbres, el cuidado esmerado y riguroso de la convivencia se erige como una cuestión de justicia, porque es un derecho de todos los que formamos la comunidad del Real Colegio Alfonso XII. Y así *“lo que se hace con derecho se hace justamente, es imposible que se haga con derecho lo que se hace injustamente. En efecto, no pueden llamarse derechos las constituciones injustas de los hombres, puesto que ellos mismos dicen que el derecho mana de la fuente de la justicia y que es falsa la opinión de quienes sostienen torcidamente que es derecho lo que es útil al*

---

<sup>1</sup> *Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación* y *DECRETO 15/2007, de 19 de abril, por el que se establece el marco regulador de la convivencia en los centros docentes de la Comunidad de Madrid*.

<sup>2</sup> *III Informe de Prevención del Acoso Escolar en Centros Educativos. Tiempos de pandemia, 2020 y 2021*. FUNDACIÓN ANAR Y FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA.

<sup>3</sup> *The State of the World's Children 2021. On My Mind: Promoting, protecting and caring for children's mental health*. UNICEF.

*más fuerte. Por tanto, donde no existe verdadera justicia no puede existir comunidad de hombres fundada sobre derechos reconocidos y, por tanto, tampoco pueblo<sup>4</sup>”.*

---

<sup>4</sup> SAN AGUSTÍN, *La Ciudad de Dios*, 19, 21, 1.

## 2. Objetivos y característica de la mediación escolar.

Los objetivos del Plan de Mediación son:

- Detectar conflictos y analizarlos.
- Intentar acercar a las partes en conflicto para que voluntariamente acepten una mediación.
- Establecer una comunicación respetuosa entre las partes en conflicto.
- Conseguir la escucha activa de una parte sobre los argumentos y sentimientos de la otra, y viceversa.
- Buscar la empatía.
- Conseguir un acuerdo basado en intereses concretos y un compromiso de su cumplimiento, que será objeto de seguimiento por parte de los mediadores. [Si no se llega a acuerdos, el mismo proceso de comunicación acontecido en sí ya tiene valor]
- Transformar y resolver definitivamente los conflictos.
- Establecer un seguimiento de las personas implicadas en el conflicto mediado.
- Apoyar a las personas que han sufrido alguna secuela derivada del conflicto.
- Trabajar activamente en la prevención de conflictos y en la concienciación sobre los factores que los provocan.
- Desarrollar campañas y programas de promoción de la convivencia en todas las etapas escolares.
- Fomentar entre el personal del centro y el alumnado la utilización de métodos alternativos de resolución pacífica de conflictos<sup>5</sup>.
- Promover el respeto a la diversidad y fomento de la igualdad entre hombres y mujeres, así como la prevención de la violencia de género y de las actitudes y comportamientos xenófobos y racistas<sup>6</sup>.

Los principales rasgos que caracterizan la mediación escolar son éstos:

- Voluntariedad de las partes.
- Esfuerzo de las partes por comunicarse, comprenderse y llegar a acuerdos justos.

---

<sup>5</sup> Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia. Artículo 35, e.

<sup>6</sup> DECRETO 32/2019, de 9 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se establece el marco regulador de la convivencia en los centros docentes de la Comunidad de Madrid. Artículo 12-d.

- Intervención de terceras personas, los mediadores, aceptados por las partes.
- Imparcialidad de los mediadores.

Lo más importante es el proceso seguido para resolver el conflicto, porque desarrolla valores muy importantes:

- Participación
- No violencia
- Empatía
- Voluntad de acuerdo
- Preocupación por las personas

En la mediación escolar, cuando los alumnos son mayores, es importante que sean los propios alumnos los que desempeñen la función de mediador. De modo especial esto es así cuando se trata de conflictos entre alumnos (los más habituales), aunque habrá, y se recomienda especialmente en algunos momentos, meditaciones llevadas a cabo por profesores. En este sentido se promoverá la adhesión del profesorado a esta manera de resolución de conflictos.

Respecto al número de mediadores la experiencia de estos años nos dice que, en nuestro centro escolar, es mejor que actúen dos o más mediadores coordinadamente, por varias razones:

- Pueden realizar mejor la premediación, que es la fase en la que se recaba información del conflicto. Siendo dos pueden obtener una visión más completa de los elementos que afectan al conflicto.
- En la mediación pueden alternar sus intervenciones, haciendo más dinámico el proceso (lo cual por otra parte precisa aprender a coordinarse)
- En caso de duda, pueden ofrecer a los profesores responsables del Programa un relato más detallado de los problemas encontrados. Aunque sean alumnos mayores, en sus primeras meditaciones siempre deberían actuar acompañados de un profesor-observador.

No obstante, cuando las partes en conflicto no son sólo alumnos, en correspondencia con ello, actuarán como mediadores otros miembros de la comunidad educativa: padres y madres, educadores, personal no docente, etc.

### **3. Destinatarios y objeto o ámbito de la mediación.**

Los **destinatarios** primeros del presenta Plan son todos los alumnos del Real Colegio Alfonso XII, con matices en su aplicación acordes a cada etapa. Por extensión se destina a toda la comunidad educativa como herramienta fructífera en la resolución de conflictos.

El **objeto de mediación** son los conflictos de convivencia que se producen *entre alumnos*, que no constituyen acoso escolar, que suelen tener una frecuencia alta sin llegar a ser faltas muy graves, tales como agresiones directas o indirectas, insultos, amenzas, malentendidos, rumores, abusos leves, etc.

Por el contrario, no serán objeto de mediación:

- Conflictos entre profesores y alumnos.
- Problemas entre adultos: profesores, familias, personal no docente.
- Conflictos muy violentos, muy graves o delictivos.
- Conflictos específicos: abuso sexual, acoso continuado (*bullying*) en grado severo.
- Conflictos en los que una o ambas partes estén muy afectados psicológicamente.

### **4. Proceso de mediación. Conceptualización y fases.**

La mediación puede ser entendida como un “viaje”, un proceso desde el análisis reflexivo del conflicto hasta el consenso y la búsqueda de un acuerdo. En este proceso, eminentemente educativo, todos los participantes aprenden algo, y de algún modo:

- Las partes en conflicto aprenderán a reflexionar sobre sus actos, a controlar sus impulsos, a comunicarse mejor y a utilizar en lo sucesivo el diálogo para resolver conflictos.
- Los mediadores aprenderán a analizar y valorar los conflictos, a detectar errores de comunicación, a desarrollar habilidades de comunicación y promover su uso, a coordinar con el compañero sus intervenciones...

En este proceso es importante que los mediadores ayuden a las partes a identificar elementos diferentes presentes en el conflicto:

- Los hechos: Con frecuencia las partes en conflicto tienen percepciones, versiones o relatos distintos sobre lo que ha ocurrido. El mediador deberá ayudar a escuchar la versión del otro y si es posible llegar a una versión común.
- Las intenciones: A veces, en el curso de un conflicto, percibimos intenciones que no son reales y a la vez motivan otras intenciones. Aclarar las verdaderas intenciones es una ocasión para pedir disculpas, reparar el daño y resolver el conflicto.
- Los sentimientos: Son la clave de la mediación. En todo conflicto aparecen sensaciones negativas (dolor, humillación, odio, desconfianza, decepción, vergüenza...), en definitiva, se han herido sentimientos. El mediador tiene que conseguir que cada parte haga suyos –o al menos, comprensibles- los sentimientos de la otra: es lo que conocemos como empatía.
- Las posiciones: Corresponden al estado inicial de las personas ante el conflicto, lo que las partes reclaman en principio, pues piensan que así quedarán satisfechas. Implican pronunciamientos más o menos explícitos en torno al contenido del conflicto o a las personas envueltas en él. Cuando las partes negocian sobre posiciones, tienden a encerrarse en ellas, y las posiciones cerradas son barreras para el diálogo.
- Los intereses y necesidades: Representan el por qué y para qué de una determinada posición, los deseos que subyacen a lo que se reclama, lo que interesa resolver fundamentalmente en el conflicto.
- Los valores: Creencias y criterios que nos sirven para evaluar las conductas de otros y justificar o argumentar las propias. Son principios morales o socioculturales que condicionan las actitudes, las posiciones e intereses de las personas. Es importante que los mediadores estén atentos a los valores que guían a las partes en conflicto, y, si es posible, encontrar también valores compartidos.

En esencia, la mediación es un proceso de incremento de la confianza entre las personas:

- Confianza en los mediadores, como colaboradores imparciales.
- Confianza en la voluntad de resolución del conflicto y consecución de un acuerdo de la otra parte.
- Confianza en uno mismo, en mi capacidad de comprender al otro, dialogar y negociar.

- Confianza en el proceso y en la filosofía de la mediación como herramienta de resolución de conflictos y como práctica educativa, por parte de todos los participantes y de la comunidad educativa.

### 3.2 Fases del proceso de mediación

Vamos a exponer a continuación las fases que componen el proceso de mediación, en toda su extensión. En el caso de los alumnos más pequeños, será necesaria una simplificación, pero creemos que en cualquier caso es necesario comprender el sentido completo del proceso y el papel de cada paso hacia el acuerdo.

- Premediación

#### Objetivo

Se trata de una fase previa a la mediación propiamente dicha. Se realiza en un tiempo breve, como primer contacto. El propósito es crear condiciones que faciliten la mediación, hablar con las partes y con otros implicados, generar confianza, consensuar el proceso, prever el espacio y orientar la aceptación de mediadores por las partes.

#### Actuación de los mediadores

- Hablar ambos con cada parte por separado.
- Presentaciones.
- Pedir que nos cuente su versión (ventilar el conflicto).
- Explicar el proceso: reglas y compromisos. Importancia de su colaboración.
- Concertar la cita de la sesión de mediación-

#### Aspectos a tener en cuenta Determinar si...

- La mediación es apropiada para el caso.
- Son necesarias otras actuaciones previas a la mediación: nuevas entrevistas individuales, hablar con otras personas relacionadas con el conflicto, etc.
- Las partes están dispuestas a llegar a la mediación.
- El espacio y el tiempo son los más favorables a la mediación.
- La designación de los mediadores es adecuada (ej.: no familiar o amigo de una de las partes, no profesor que imparta clase al alumno,...)
- Es necesario comentar algunas técnicas que se van a usar, como:

mensajes en primera persona, parafraseo, etc.

Mediación

En la sesión de mediación, distinguimos estas fases:

1. Presentación y reglas de juego

Objetivo

Crear confianza en el proceso. Se realiza la presentación de las personas y las normas básicas del proceso de mediación: voluntariedad, respeto, confidencialidad. Es importante crear una atmósfera positiva, de aceptación y respeto que permita afrontar el conflicto.

Actuación de los mediadores  Presentaciones personales.

- Explicar brevemente cómo va a ser el proceso: objetivos, expectativas, papel de los mediadores.
- Recordar la importancia de la confidencialidad y de su colaboración, siendo honestos y sinceros.
- Aceptar unas normas básicas: no interrumpirse, no utilizar un lenguaje ofensivo, no descalificar al otro, postura corporal abierta y de escucha, etc.

Aspectos a tener en cuenta

- Espacio adecuado.
- Tiempo suficiente.
- Papel para notas.
- Coordinación entre mediadores.

2. “Cuéntame”

Objetivo

Poder exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos.

Poder desahogarse y sentirse escuchados.

Las partes expresan qué ha pasado desde sus perspectivas, expresando a la vez sus sentimientos (crear un ambiente de confianza y explorar el problema practicando la escucha activa).

#### Actuación de los mediadores

- Crear un ambiente positivo y controlar el intercambio de mensajes.
- Generar pensamiento y reflexión sobre el conflicto: objetivos personales en el conflicto y otras formas de alcanzarlos, sentimientos personales y de la otra parte.
- Explorar con preguntas y parafraseo el verdadero problema (no los detalles accesorios). Animar a que cuenten más, a que se desahoguen, evitando la sensación de interrogatorio.
- Escuchar atentamente las preocupaciones y sentimientos de cada parte, utilizando técnicas como: mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar el sentimiento, resumir, etc. (ver Unidad 4)
- Ayudar a poner sobre la mesa los temas importantes del conflicto.
- No valorar, ni aconsejar, ni definir qué es verdad o mentira, ni lo que es justo o injusto.
- Prestar atención tanto a los aspectos del contenido en sí del conflicto como a la relación entre las partes.
- Apoyar el diálogo entre las partes. Reconocer sentimientos y respetar silencios.

### 3. Aclarar el problema.

#### Objetivo

Identificar el conflicto y que las partes consensúen los aspectos más importantes del mismo y que pueden desbloquear el conflicto.

#### Actuación de los mediadores

- Asegurar la conformidad de las partes sobre los temas a tratar para avanzar hacia una solución o transformación positiva del conflicto.
- Conseguir una versión consensuada del conflicto. Si no fuera posible consensuar el pasado, orientar la mediación hacia compromisos de futuro.
- Concretar los puntos que pueden desbloquear el conflicto y avanzar hacia un entendimiento y acuerdo.

- Tratar primero los temas comunes y de más fácil arreglo, pues crea confianza y mantiene el interés.
- Explorar los intereses subyacentes a las posiciones y dirigir el diálogo en términos de intereses.

#### 4. Búsqueda de soluciones

##### Objetivo

Tratar los aspectos del conflicto y buscar vías de solución de un modo abierto: explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y lo que le pide a la otra parte, en términos de intereses/necesidades. Plantear, evaluar y seleccionar la solución realista más satisfactoria y justa para los implicados.

##### Actuación de los mediadores

- Facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de ideas o soluciones por las partes (Lluvia de ideas)
- Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y lo que le pide a la otra parte.
- Resaltar los comentarios positivos de una parte sobre la otra.
- Pedirles que valoren cada una de las posibles soluciones.
- Solicitar su conformidad o no con las distintas propuestas.

#### 5. Llegar a un acuerdo

##### Objetivo

Establecer las condiciones de la aplicación de la solución, quién hace qué, cómo, cuándo y dónde. Suele tomar la forma de acuerdo escrito y firmado por las partes, para tener un mayor simbolismo de compromiso.

##### Actuación de los mediadores

- Ayudar a las partes a definir claramente el acuerdo.
- Tener en cuenta los requisitos que deben cumplir los acuerdos de las partes:
  - Equilibrado
  - Realista
  - Específico y concreto.
  - Claro y simple

- Aceptable por las partes
- Evaluable
- Que mantenga expectativas de mejora de la relación.
- Redactado por escrito (así se evita el olvido y las malas interpretaciones, y se facilita el seguimiento).

- Felicitar a las partes por su colaboración.
- Hacer copias del acuerdo para cada parte y archivar el original.
- Hacer reflexionar sobre lo aprendido a las partes, para que expongan cómo actuarían en una nueva ocasión.

Los recursos principales del plan de mediación son: el coordinador del Plan y los alumnos mediadores.

El **coordinador** del Plan de Mediación deberá ser, preferiblemente y si se dispone, un profesor del colegio que haya recibido formación específica en mediación. Si no hay profesor con tal perfil o no está disponible, un profesor que haya recibido formación sobre gestión de convivencia en centros docentes o formación en gestión de centros educativos. También, cualquier otro profesor o trabajador del centro que reúna los requisitos de formación y las cualidades personales que le capaciten para cumplir los objetivos del plan. Algunas de estas características son:

- Empatía
- Capacidad de diálogo
- Disponibilidad
- Capacidad comunicativa con alumnos y padres
- Capacidad organizativa
- Buena relación con el personal del centro.

Por su parte, los alumnos **mediadores** tendrán unas determinadas características o cualidades para ser elegidos y que formen parte del Plan como tales. Los mediadores asumen una función particularmente relevante. Sus cualidades personales, que pueden ir desarrollando con el mismo Plan, son claves para el éxito de sus actuaciones. Una de ellas es la *escucha activa y la capacidad de inducir a los demás a la reflexión* sobre sus propios pensamientos, sentimientos y expresiones; al mismo tiempo, *hacer que los demás reflexionen sobre los sentimientos ajenos*.

## **5. Funciones, compromisos y habilidades del mediador.**

Las **funciones** de los mediadores en el proceso de mediación:

- Controlar el proceso, no los resultados. No asumen la responsabilidad de transformar el conflicto, que corresponde a las partes.
- Ayudar a las partes a identificar y satisfacer sus intereses.
- Ayuda a las partes a comprenderse (empatía) y a reflexionar sobre sus planteamientos.
- Contribuir a que se genere confianza entre las partes, y confianza en el proceso.
- Proponer procedimientos para la búsqueda conjunta de soluciones por las partes.
- Ayudar a valorar los actos propios de los implicados, sin juzgar ni criticar a las partes.
- Estar atentos a los valores por los que se guían las partes.

Así mismo, los mediadores asumen ciertos **compromisos** dentro de sus funciones reglamentarias:

- Asumir los casos asignados (salvo alegación de circunstancias que perjudiquen la imparcialidad).
- Actuar coordinadamente con su pareja de equipo.
- Recabar información de los casos asignados.
- Coordinarse con el profesorado encargado del Programa, asistiendo a las sesiones que se establezcan sin interferir su horario académico.
- Realizar la formación y actualización correspondiente.

Como consecuencia de ello, las **habilidades** básicas del mediador serán:

- Saber **analizar conflictos** para ayudar a que las partes encuentren soluciones
- Saber **escuchar activamente** mostrando interés y promoviendo la reflexión de las partes.
- Saber **cómo ayudar** a:  
clarificar pensamientos (estructurar, resumir)  
expresar el punto de vista sin herir (mensaje en primera persona)  
ponerse en el lugar del otro (empatía)  
buscar y valorar soluciones.

Aunque hablamos de “*perfil ideal*”, partimos de la base de que cualquier alumno o alumna puede aspirar a ser formado como mediador, ya que, como hemos dicho antes, la intención a largo plazo es la generalización de estos conocimientos a todos los alumnos del centro.

No obstante, serían *cualidades* deseables (aunque no imprescindibles):

- Persona comunicativa, extrovertida, que se relaciona con todos los alumnos de la clase.
- Personas con un buen rendimiento académico.
- Persona que inspira confianza.
- Persona altruista, capaz de dedicar un tiempo a los demás sin recibir nada a cambio.
- Persona con actitud tolerante hacia la diversidad.

## **6. Procedimiento de selección, formación y reconocimiento de mediadores.**

Los mediadores serán alumnos de los cursos de 5º de Primaria a 4º de ESO.

Al comienzo del curso, el coordinador del Plan visitará las clases para sensibilizar sobre el proyecto. Los mediadores se deben presentar voluntariamente. Contarán con el visto bueno de los profesores y tutores. Para la aceptación del candidato, se valorarán una serie de ítems relacionados con su personalidad del alumno y su capacidad de socialización. Se informará a las familias de la selección de sus hijos para el equipo de mediación, recabando su necesaria aprobación.

El número de alumnos mediadores será de una media de 2-3 por aula.

Los candidatos recibirán una formación inicial del grupo de alumnos por parte del coordinador del Plan. Los puntos básicos para los nuevos será:

1. La mediación: qué es y qué no es.
2. Fases.
3. Habilidades de comunicación en la resolución de conflictos.
4. Saber observar. La prevención y el seguimiento.

Con la incorporación o salida de los mediadores a comienzo de curso se constituirá el Equipo de Mediadores. Los alumnos mediadores durante el año recibirán formación de profundización, por parte de profesores del centro y otros externos.

La labor de mediación de los alumnos en tanto que beneficiosa para la vida del colegio y la formación de los alumnos, será reconocida por los medios que la dirección estime apropiados en cada momento, pudiendo consistir, entre otras cosas en el reconocimiento público, anotación en el expediente o historial académico.

**ANEXO. PROTOCOLO COVID.**

Las mediaciones se desarrollarán conforme a las directrices del centro frente a la situación sanitaria en la que aún nos encontramos. Todos los contactos se harán respetando la distancia de seguridad y con mascarilla, se desarrollarán en espacios amplios y ventilados, priorizando, siempre que sea posible, lugares exteriores. Se registrarán por todos los contactos anotando el nombre de todas las personas implicadas en el proceso.