

Supervisiones y ateneos. Formación desde la práctica de la mediación¹.

-Relato de una experiencia-

Patricia Aréchaga²
Silvana Greco³
Florencia Brandoni⁴

I. Introducción

El objetivo de este escrito es dar cuenta de algunos dispositivos de formación de mediadores apoyados en la aplicación de los saberes que realizan los mismos profesionales con trayectoria en el área. También queremos compartir algunos resultados de una experiencia realizada por las autoras, entendiendo que estas ideas pueden contribuir con quienes estén interesados en la formación de mediadores.

La experiencia que vamos a referir, fue convocada por el Superior Tribunal de la Provincia de Mendoza con los objetivos de acrecentar la formación del Cuerpo de Mediadores del Tribunal de Familia del Poder

1 Artículo publicado en L@ Revista de Fundación Mediadores en Red, año 2003.

2 Patricia Valeria Aréchaga es abogada, psicóloga social y mediadora. Consultora y formadora en métodos de Resolución Alternativa de Conflictos. Desarrolla su actividad en el Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos y en la mediación privada. Editora de **la trama**, revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos, www.revistalatrma.com.ar Docente de la especialidad en el interior del país y en el extranjero. Autora de numerosos artículos.
arechagap@ciudad.com.ar

3 Silvana Greco, es abogada, mediadora, formadora e investigadora en temas de formación de operadores en RAD. Desarrolla su actividad en Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; Fundación Libra; Universidad de Buenos Aires; Universidad de Ciencias Sociales y Empresariales. Realiza consultorías en el país y en el extranjero en Resolución Alternativa de Conflictos. sgrecoibertel.com.ar Coautora del capítulo "Diseño reflexivo en la práctica de la Mediación" en Schnitman, Dora y Littlejohn comps. *Nuevos Paradigmas de resolución de conflictos*, Granica, Buenos Aires, 2000.

4 Florencia Brandoni es psicóloga y mediadora. Docente, consultora y formadora en métodos de Resolución Alternativa de Conflictos en el país y en el extranjero. Desarrolla su actividad en el Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos y en la mediación privada. Directora ejecutiva de **la trama**, revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos, www.revistalatrma.com.ar. Compiladora del libro *Mediación Escolar, reflexiones, ensayos y experiencias* Editorial Piados, Buenos Aires, 1999.
fbrandoni@ciudad.com.ar

Judicial. También para realizar una evaluación cualitativa de fortalezas y debilidades en el desempeño profesional de cada mediador y del grupo, con el propósito de potenciar unas y mejorar otras.

La decisión de un organismo de llamar a concurso un programa de capacitación y de evaluación para profesionales que trabajan bajo su égida, refleja una gran responsabilidad ética e institucional del Estado, cuando éste establece y administra programas que obligan al ciudadano a acudir a un servicio que de él depende. "Entrenamiento en vivo que trabajara sobre los casos reales de mediación en tenencia, visitas y alimentos y talleres con el equipo en pleno"⁵, fueron los lineamientos metodológicos propuestos en las bases de la convocatoria, respetuosos del grupo profesional y de la intensa práctica que vienen desarrollando desde el año 1998.

La instancia para la cual fuimos seleccionadas no fue un pedido directo de los profesionales involucrados. Sin embargo, es de destacar que la demanda específica hacia la tarea fue desplegándose y consolidándose a medida que se desarrolló la experiencia y los mediadores fueron apropiándose de la misma

Nos encontramos con un grupo de profesionales ávidos, inquietos, curiosos y con un compromiso fuerte ante el desafío de su labor profesional.

Observamos también que le adjudicaban gran importancia a la calidad del servicio en el entendimiento de que la labor que desempeñan en torno a las relaciones familiares, implican a los sujetos humanos en vínculos de gran envergadura y alta complejidad afectiva, incluyendo padecimientos psíquicos y emocionales de suma importancia.

II. Fundamentación y objetivos

La mediación se define por su impronta eminentemente práctica, por un hacer que tiene por protagonistas a las partes, al mediador y al contexto que allí se arma. Los sujetos, el procedimiento y las intervenciones del mediador son cruciales en el desarrollo y los resultados. Un mismo conflicto puede tener distintos tratamientos en mediación y aún resultados diferentes, dependiendo en gran medida de las actitudes y aptitudes del operador. Subrayamos entonces, el protagonismo que tiene el mediador, inherente a su rol, existiendo una fuerte dependencia entre su persona y su quehacer. Su desempeño estará determinado por su capacidad para escuchar e interpretar el

⁵ De las "Bases y condiciones" del llamado a concurso.

conflicto que se le presenta. Su instrumento es él mismo y su herramienta, el lenguaje. Corresponde entonces examinar la relación establecida entre el operador y su cliente (aquí mediador - partes y abogados) y revisar el modo en que se involucra y afecta la calidad de su trabajo, así como la manera en que la práctica le impacta subjetivamente.

Así como en la mediación, el conflicto entre las partes requiere para su resolución de la mirada, la escucha y la intervención de un lugar tercero, neutral y regulador. Espacios como la “supervisión”, “mediación supervisada” y los “ateneos de casos” permiten realizar una función de “tercero”, de lugar exterior, una intermediación entre el mediador y su práctica, instalando análogamente la estructura necesaria reguladora entre ambos.

Fueron estructurantes para el diseño de nuestra propuesta, las ideas de "capacitación continua" de operadores; la de "supervisión clínica" y la de "evaluación permanente o de proceso".

La capacitación continua entendida como acciones de actualización, perfeccionamiento y profundización de saberes sobre la base de una práctica reflexiva, en cualquier disciplina, constituye ante todo un imperativo ético por varios motivos. El más significativo, es garantizar la calidad del trabajo, la del servicio que se presta. Se vincula directamente con la responsabilidad profesional, máxime cuando se opera en el campo de las relaciones humanas y directamente con los sujetos protagonistas de las mismas. Ello requiere de una práctica de la cual el profesional debe dar cuenta. Otro, es la necesidad de evitar la ritualización y burocratización de la tarea, que impide escuchar la singularidad del conflicto intersubjetivo.

El abordaje de la capacitación continua aquí propuesta tiene como punto de partida la práctica del operador, la experiencia misma, para someterla a distintos procesos de análisis a través de su interrogación, constituyendo el marco del crecimiento cuanti cualitativo del soporte teórico de dicha experiencia. Es el trabajo con y sobre la práctica.

Entender la capacitación continua como práctica reflexiva, supera tanto concepciones aplicacionistas en las cuales los procedimientos se transforman en prescripciones respecto del uso de medios técnicos surgidos de modelos desarrollados por expertos, como del voluntarismo empírico prescindente de la teoría⁶. “La práctica cotidiana debe afrontar la complejidad, la

6 Plan Académico de la Escuela Nacional de Mediación del Ministerio de Justicia

incertidumbre, la inestabilidad, el carácter único que plantea esa situación y los conflictos de valores. Esos procesos intuitivos que los actores profesionales aportan a las situaciones de incertidumbre e inestabilidad permiten hoy, definir el conocer desde la acción y que la acción experta muestra un saber mayor de lo que el operador puede decir. En consecuencia, de acuerdo a esta postura, la acción, el análisis y reflexión sobre la acción construyen saberes tanto como los saberes teóricos previos”⁷.

La “supervisión” es un dispositivo privilegiado en la formación del psicoanalista, que exige tomar en consideración por una parte una enseñanza de tipo docente, y por otra una experiencia personal. Una clave de la supervisión es la demanda espontánea, ligada a la necesidad que siente el analista de hablar de sus pacientes con alguien al que le supone lo puede escuchar y responder. Esta suposición de saber exige explicitación de ese saber⁸. El que está en posición de supervisor debe armar una construcción, que es una elaboración.

Hemos decidido hablar de "supervisión" de la práctica en mediación, dado que se trata de configurar un espacio intermedio, un espacio para hablar, para hablar de sí mismo con relación a un caso, para hablar de un caso con relación a sí mismo. Si se pone el acento en hablar del caso, se abre el camino al discurso docente, y si se pone en la persona del operador, nos ubicamos del lado del análisis.

Colette Soler define a la supervisión, a la que Lacan llamaba superaudición, como una operación siempre segunda que agrega a lo que allí se hace, la seguridad de una evaluación”⁹. Nos interrogamos igual que la autora acerca de qué es lo que se evalúa en una supervisión. No se evalúa ni el saber teórico del analista que consulta -en nuestro caso mediador- ni tampoco el momento subjetivo alcanzado en su propio análisis. Más bien se trata de verificar si hubo o no acto analítico – para nosotros acto de mediar-. Soler agrega “que lo que está cuestionado es el acto mismo en tanto causa de la cura”¹⁰. Permittiéndonos una extrapolación, podemos decir que aquello que se

7 Greco- Vecchi “Camino a la profesionalización de una Práctica. Práctica y profesión. Formación de saberes profesionales”. Ponencia presentada en el III Congreso del Foro Mundial de Mediación. Cerdeña, Italia 2000.

8 Pujó, Mario, “La supervisión y su dispositivo” incluido en la “La práctica del psicoanalista”, Ediciones Paradiso Psicoanálisis, Buenos Aires, 1994.

9 Colette Soler. “¿Qué control?”, Finales de Análisis, Manantial, Buenos Aires, 1988. Pág. 104.

10 Mirta Vazquez, “La supervisión en el hospital”, en “Psicoanálisis y el Hospital” Publicación semestral de practicantes en Instituciones Hospitalarias, nº 5, “Dispositivos institucionales”, Ediciones del Seminario, año 1994.

verifica en una supervisión, es si hay un acto de mediar y, en consecuencia si el proceso se está conduciendo hacia la construcción del dispositivo de la mediación. Esta idea, sostenida en otro artículo¹¹, quiere subrayar que para que el dispositivo de la mediación se instale es necesario el acto de mediar y queda del lado del mediador producirlo. Esa es su responsabilidad.

En la mayoría de las supervisiones, las consultas se refieren al diagnóstico, a preguntas sobre qué hacer, es decir interrogantes sobre la técnica, quizás con la expectativa de recibir un saber teórico sobre el caso, y en la suposición de que es transmisible o se puede aprender un cierto “saber hacer” del otro¹². Cuando lo específico de este dispositivo es trabajar sobre la construcción de la posición de mediador y desde allí abordar las cuestiones técnicas y teóricas que abre.

El material que se aporta a la supervisión es ya una construcción, al igual que en los ateneos. Implica la selección de algunos elementos, la omisión de otros y su puesta en relación.

Así concebida, entendemos que también para la mediación la supervisión es una instancia de formación nodal por la que las autoras hemos atravesado en posición de practicantes mediadoras y de supervisoras de otros mediadores.

Asimismo, consideramos importante consignar que la supervisión demandada institucionalmente, responde a la idea de control de calidad y eficacia estadística de la tarea, además de a la formación, y pone en juego dos niveles diferentes.

“Por un lado, la supervisión colectiva tiene riesgos y muchas veces consecuencias cuando se hace entre pares: vergüenza, miedos, pudor de mostrar torpemente algo privado. Se torna más difícil cuando quien supervisa tienen que mostrar ante su jefe su falta...de experiencia, su falta de manejo, su falta de escucha. Dificultad que también se extiende hacia el supervisor (tutor). Cuando se interroga un acto, una intervención, incluso una presencia, ahora del que detenta un cargo, ¿cómo no leerlo como un cuestionamiento a la autoridad, cómo no confundirlo con una disputa de poder y saber? ¿Quién es este señor de afuera, que fue invitado para afinar diagnósticos, para afinar el oído al signifiante, que se mete con problemas internos de funcionamiento?. Y por otro, resulta que esos problemas de funcionamiento son lo que hacen ruido a la hora de escuchar al paciente. Y que el cuestionamiento de la

11 Aréchaga, Patricia Valeria, “Especificidades del acto de mediar”, Revista virtual La trama, www.revistalatrma.com.ar, edición n°

12 Mirta Vázquez, art. cit.

práctica es la única forma de no terminar haciendo de la nuestra, una rutina burocrática en el seno de las instituciones que tienden cada día más a la standarización masiva de las respuestas técnicas¹³.

La idea de "evaluación permanente" entendida como observación y diagnóstico del hacer del practicante, es la que nos guió en esta experiencia. Su objetivo es hacer visibles las fortalezas y debilidades del desempeño de cada profesional, no para otorgarles una calificación final ni ubicarlos en un ranking, sino para promover el aprendizaje. Aprendizaje motivado desde la revisión de la práctica y el aumento de sus conocimientos, reconsiderando y reformulando los procesos, las intervenciones y las nociones conceptuales implicadas.

A la finalidad básica de la formación continua, de la supervisión y de la evaluación permanente del propio desempeño, se puede contribuir desde diferentes dispositivos. Nuestro diseño articuló la mediación con observación y supervisión por tutores, la observación entre pares con taller de reflexión posterior y el ateneo de casos.

Se trata de dispositivos de formación que promueven la articulación entre teoría y práctica y la presuponen y también resultan adecuados instrumentos para la evaluación del nivel de desarrollo de las habilidades que muestran los profesionales actuantes.

III. Presentación de los dispositivos

1.- La mediación supervisada

Propone la conformación de un equipo entre el mediador que conduce el caso y el tutor. El intercambio entre ambos permite generar una usina de hipótesis acerca de los emergentes del caso, diseñar estrategias y pensar intervenciones.

La mediación supervisada permite ampliar el análisis del caso y resguardar al mediador de los puntos ciegos de su escucha. La presencia de otro y su escucha funciona como garante ante la imposibilidad estructural de ser neutrales.

13 Claudio Glasman, "Admitir la Supervisión" en *Psiconálisis y el Hospital*, publicación ya citada.

El dispositivo que diseñamos consta de tres momentos diferentes: la observación de mediación por parte de los tutores, un intercambio reflexivo durante el transcurso de la audiencia, y el taller posterior.

En primer lugar, instalamos el encuadre de trabajo, estableciendo las pautas de funcionamiento. Entre ellas, buscábamos identificar las dificultades y fortalezas que el mediador interviniente considera que posee para desde ellas generar una instancia de aprendizaje. Otra pauta fue que los intercambios durante la mediación se harían en función de la necesidad o el interés del mediador en replantear, consultar o pensar junto con las tutoras.

Durante la experiencia observamos mediaciones reales conducidas por cada uno de los mediadores o por una pareja de co-mediadores, a través de la Cámara Gesell.

En el taller de reflexión posterior se trabajó con el fin de reconocer las habilidades y recursos puestos en juego por el mediador, para apropiarse de ellos y realizar conceptualizaciones, re trabajar fortalezas y debilidades. También se focalizaron ejes conceptuales sugeridos por las tutoras, proponiendo otras líneas de trabajo que aumentaban las posibilidades de intervención.

Hoy podemos decir que la tarea fue atractiva y ardua. Estuvo muy presente, al comienzo, la fantasía de los mediadores de ser examinados, cuando nuestro objetivo era hacer de esa observación un espacio de reflexión y formación y no una instancia examinadora- calificativa.

En este dispositivo la observación no está tamizada por ningún elemento, no hay intermediación entre el observador y el observado. Se instala entre el mediador y el tutor una relación muy asimétrica, una gran exposición de parte de quien es observado, un clima o temor de ser evaluado y las concomitantes reacciones a la situación de ser examinado, que despiertan mucha resistencia.

Cuanto más en una observación directa si “quien lleva un caso a una supervisión (analista o mediador practicante) está en una posición cuando menos incómoda, enredado entre el relato del caso y su implicación en esa conducción, obligado a testimoniar de su no saber, ¿para qué supervisar, sino? No tarda en constatar que al exponer su caso, se expone a sí mismo, al juicio o a la crítica, cuando no a una interpretación”¹⁴.

Los elementos que ayudaron a atemperar la tensión y construir el sentido pedagógico que hoy podemos destacar fueron, la transferencia entre tutoras y mediadores; la realización de un trabajo conjunto y el mantenimiento de ese

14 Pujó, Mario: Idem anterior.

trabajo durante un tiempo suficiente como para construir un vínculo de confianza.

La transferencia, en el sentido de otorgar un saber al observador-supervisor-tutor, es un elemento importante para pacificar esa tensión y la rivalidad que se instala entre el observado y su observador.

También favoreció la construcción de un trabajo en conjunto y haber partido del reconocimiento por parte del mismo sujeto de sus dificultades y fortalezas en su actuación como mediador.

Los intercambios durante la audiencia basados en la necesidad de consulta del mediador generaron una demanda hacia las tutoras, y junto con el tipo de intervenciones que utilizaron, ayudaron a disminuir esa tensión inicial.

Sabemos que la demanda de supervisión es una de las claves que permite instalar el dispositivo en su dimensión de enseñanza-aprendizaje, y vale la pena recordar que las observaciones tuvieron un carácter obligatorio para los mediadores.

El ritmo y frecuencia de desarrollo de la experiencia, durante 5 meses con intensas jornadas de trabajo conjunto, ayudó mucho a la construcción de un vínculo de confianza entre los protagonistas.

2.-Observaciones conjuntas de tutoras y mediadores.

Ya comenzada la experiencia decidimos incluir en la observación de mediaciones desde la Cámara Gesell, a otros mediadores del grupo junto con las tutoras. Esta metodología no había estado incluida en la propuesta inicial de trabajo.

Fue concebida, en parte, por lo que entendíamos es la riqueza del aprendizaje entre pares, para reconocer las etapas, el clima, la generación de los vínculos en la mediación, identificar intervenciones y observar sus efectos. En segundo término, porque advertimos la necesidad de transformar la tensión generada por la observación directa de las mediaciones. Y por último, porque a lo largo de la experiencia consideramos la necesidad de armar un dispositivo de trabajo al que pudieran recurrir sin la necesidad de un operador externo a la institución. Así instaurar una práctica de equipo en el grupo, que se sustenta en el grupo como factor de aprendizaje.

Entendemos al “grupo en tanto conjunto de personas, ligadas entre sí por constantes de tiempo y espacio y articuladas por su mutua representación

interna que se plantea explícita e implícitamente una tarea, que constituye su finalidad”¹⁵. El aprendizaje grupal se logra por sumación de información de los integrantes del grupo, que adquiere el ritmo de una progresión geométrica enriqueciendo como parcialidad a cada uno de los integrantes y como totalidad al grupo, lográndose mayor productividad. Se produce un cambio cualitativo del grupo, que se traduce en resolución de ansiedades, adaptación activa a la realidad, creatividad, proyectos, etc.

Para ello, se formaron equipos de trabajo compuestos por un mediador que conducía el proceso y dos compañeros que observaban conjuntamente con las tutoras. La constitución de los grupos fue voluntaria, considerando afinidades personales y la necesidad de crear un clima de trabajo armonioso, colaborativo y no competitivo.

La tarea resultó muy enriquecedora para los mediadores observadores, dado que la observación les permitió crear mayor cantidad de hipótesis de trabajo que cuando operan como mediadores. Alcanzaron un nivel de análisis mayor del proceso, de las intervenciones y los efectos que estas producen durante la mediación, favorecido por la distancia operativa que implica la observación no participante.

La tarea específica de observador no-participante es que situado en un rol liberado de la interacción verbal y de la devolución inmediata de una interpretación y/o intervención y/o hipótesis realiza el registro de los datos desde una perspectiva diferente a la de quien está interviniendo activamente en la escena. Con lo cual se enriquece la comprensión de los fenómenos observados.

Se produjo un efecto sorpresa en los observadores: ver/observar desde afuera el efecto de intervenciones hechas por el observador en muchas oportunidades, sin que se hubieran podido advertir antes, las consecuencias que estas provocaban. O sea que se hizo visible el efecto de intervenciones que además podían reconocer como propias.

Por vía de la identificación con sus compañeros mediadores, quien observaba podía reconocer efectos, estilos e intervenciones, y hacerlos

15 Pichón Rivière, Enrique, “El proceso grupal, Del psicoanálisis a la psicología social” (1). Ediciones Nueva Visión. Ed. 1985, Buenos Aires, pág. 152 y ss.

conciente sin que los recibiera como un señalamiento o indicación de un otro experto.

El verse reflejado permitió aprender de los errores y habilidades del hacer de otros, generándose un proceso donde claramente el profesional queda ubicado como responsable último de su propio proceso de aprendizaje y construyendo el conocimiento¹⁶.

Todos los subgrupos pudieron trabajar productivamente, sin que se presentaran conflictos interpersonales que perturbaran el desarrollo pedagógico propuesto.

Por otra parte como efectos importantes de la observación entre pares, pudimos observar un aumento de la autonomía individual y del sentido de pertenencia de cada participante, fortaleciéndose la identidad y cohesión grupal.

3.- El ateneo de casos

El ateneo tiene sus antecedentes en la clínica médica y psicológica y desde hace mucho tiempo se constituyó, en el dispositivo prevalente de formación con la finalidad de transmitir y conceptualizar la práctica clínica.

Consiste en la selección, elaboración y presentación de un caso complejo por parte del operador, cuyos interrogantes son puestos a consideración de un experto. El tutor dará a conocer su opinión /saber sobre los puntos problematizados y realizará articulaciones entre teoría y práctica. Dado que es un espacio de aprendizaje grupal, abre la participación a todo el grupo de pares, quienes participarán activamente en la escucha y análisis.

Del mismo modo en la práctica de la mediación, el caso se centrará en intervenciones claves, en aquellos pliegues que el caso le presentó al mediador, en los interrogantes teóricos, cuestionamientos técnicos y en los obstáculos que le deparó o cualquier otro aspecto que considere significativo para su práctica profesional.

El caso es el material básico del ateneo, pero también lo es de manera indispensable, la presencia y el testimonio del mediador que llevó adelante el procedimiento, quien hace la presentación ante sus pares. Ese material ya implica una selección de algunos elementos, la omisión de otros y su puesta

16 Coll César Salvador: “Desarrollo psicológico y educación”. Ed. Alianza. España 1990.

en relación. Hay en la construcción del caso, entonces, la marca ineludible y subjetiva del mediador.

Del análisis de los casos surgieron líneas conceptuales que se debatían entre todos, esbozándose estrategias de trabajo que excedían el caso particular, generalizaciones y conceptualizaciones válidas para otras situaciones.

También para este dispositivo cada integrante del cuerpo de mediadores presentó un ateneo.

Los ateneos tuvieron un gran valor en esta experiencia. Permitieron poner de manifiesto rasgos comunes entre los miembros del grupo, tanto habilidades, características en el estilo de conducción, como dificultades comunes. También identificar concepciones propias del grupo y atravesamientos institucionales que aparecían recurrentemente en las mediaciones. Se socializaron experiencias y señalamientos hechos de modo individual. Se volvió un espacio donde el grupo pudo acordar ciertas pautas de trabajo institucionales.

Claramente los miembros del grupo encontraron en el ateneo un espacio en el que conocer y reconocer el quehacer y las reflexiones de sus compañeros. Esto tuvo un efecto altamente positivo en las relaciones interpersonales: romper prejuicios, desestructurar alianzas, descubrir compañeros y afinidades no conocidas.

IV. Algunas conclusiones

Ha sido para nosotras resultado de esta experiencia la confirmación de la importancia del análisis de la propia práctica, en la formación continua del mediador.

El aporte de la "supervisión de la práctica" es generar un proceso por el cual se construye un lugar de tercero entre el mediador y su hacer, para control de su quehacer, que la valoriza como factor de aprendizaje y la califica para el reconocimiento de lo singular de cada caso y de cada mediador.

Entendemos que la supervisión de mediaciones, se transforma en una tarea que tiende a consolidar la identidad y autonomía del mediador. Cuando además articula dispositivos que incluye a los pares, como el ateneo de casos

y la observación, crea condiciones para el fortalecimiento de los vínculos, la construcción de pautas comunes, y el aumento de la pertenencia.

De la experiencia realizada en Mendoza podemos destacar además, por la importancia que tiene para una organización que trabaja con conflictos familiares, tres ejes temáticos desarrollados, que a la vez son recurrentes en la práctica de la mediación familiar.

La construcción del rol de mediador, la representación interna de la familia que cada mediador posee y su responsabilidad en la definición del problema y en recortar el universo de lo mediable. Los tres han sido tomados como temas centrales de nuestro trabajo en cada uno de los espacios.

La revisión de estos tres ejes temáticos en tanto estructurantes de la mediación en familia, resultó altamente fructífero y permitió ampliar la visión y la forma de aproximación a los conflictos familiares de cada uno de los participantes.

Pudimos observar en los sucesivos encuentros, con gran satisfacción por cierto, cambios y transformaciones en el trabajo de cada mediador en sus casos, incluyendo e incorporando muchas de las observaciones y conceptualizaciones construidas en los distintos espacios de formación.

La evaluación de la experiencia hecha por los miembros del Cuerpo de Mediadores fue muy buena, tanto en lo referente a los aportes teórico-técnicos, como al desarrollo de los distintos dispositivos pedagógicos utilizados. Asimismo, el grupo destacó la importancia de compartir y reconocer el modo de trabajo de cada integrante a través de las distintas instancias de formación.

Se encontraron motivados y con una honda preocupación por aumentar las destrezas y habilidades en torno a la escucha y la comprensión de los problemas que aquejan al sujeto humano.

Cabe destacar la relevancia que el grupo adjudicó a no incurrir en la mecanización de la tarea, tan propia de los trabajos institucionales, y que desnaturaliza el trato con los individuos, desdibujando su singularidad. Esto nos enfrenta con la necesidad regular de tener instancias de supervisión, requerida también por la imposibilidad estructural de ser neutral. Hablar de los casos y de algunos casos en particular, aquellos que nos conmueven más, nos coloca no sólo en la formación profesional, sino en el reconocimiento del compromiso y la afectación personal que supone tratar con el conflicto humano.