



## TÍTULO

**EL VALOR DEL SILENCIO EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN**

## AUTORA

**María Pilar Robles Serrano**

	<b>Esta edición electrónica ha sido realizada en 2015</b>
Tutor	Andrés Vázquez Flaquer
Curso	Curso de Experto Universitario en Mediación Familiar, Civil y Mercantil (2014/2015)
ISBN	978-84-7993-673-0
©	María Pilar Robles Serrano
©	De esta edición: Universidad Internacional de Andalucía
Fecha documento	2015



## Reconocimiento-No comercial-Sin obras derivadas

### Usted es libre de:

- Copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra.

### Bajo las condiciones siguientes:

- **Reconocimiento.** Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciador (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o apoyan el uso que hace de su obra).
  - **No comercial.** No puede utilizar esta obra para fines comerciales.
  - **Sin obras derivadas.** No se puede alterar, transformar o generar una obra derivada a partir de esta obra.
- 
- *Al reutilizar o distribuir la obra, tiene que dejar bien claro los términos de la licencia de esta obra.*
  - *Alguna de estas condiciones puede no aplicarse si se obtiene el permiso del titular de los derechos de autor.*
  - *Nada en esta licencia menoscaba o restringe los derechos morales del autor.*



**El valor del silencio en  el proceso de Mediación**

Alumna:  
**M<sup>a</sup> Pilar Robles Serrano**

Tutor:  
**Andrés Vázquez Flaquer**

**un**  
**i** Universidad  
Internacional  
de Andalucía  
**A**

## **INDICE**

-Breve resumen-----	3
-Introducción: justificación de la elección del trabajo-----	5

## **PRIMERA PARTE**

### -CAPITULO I.- EL VALOR DEL SILENCIO

1.1.- Definición del silencio-----	6
1.2.- El silencio es música para los sentidos-----	6

### - CAPITULO II.- EL SILENCIO COMO FORMA DE COMUNICACIÓN EN LA MEDIACIÓN

2.1.-Aún en silencio estamos comunicándonos-----	11
2.2- Cómo el silencio puede convertirse en una forma de comunicación-----	12

### CAPITULO III.- MAS ALLA DEL SILENCIO

3.1.- El silencio como autoconocimiento-----	16
3.2.-El silencio en la Filosofía como forma de autoconocimiento-----	17
3.3.- El silencio permite mirar al interior-----	18
3.4.- Emociones que surgen en una mediación-----	19
3.5.- El silencio y la inteligencia emocional-----	22

## **SEGUNDA PARTE**

### CAPITULO IV- EL VALOR DEL SILENCIO EN LA MEDIACION

4.-El valor del silencio en la figura del mediador-----	24
A) Antes de la sesión de mediación-----	24
B) Durante la sesión de mediación-----	26
C) Después de la sesión de mediación-----	28

## **TERCERA PARTE**

-Conclusiones-----	30
-Bibliografía-----	31

## **BREVE RESUMEN**

“El valor del silencio en la mediación” es un proyecto que te permite mirar hacia el interior de las personas, reconocer y valorar otra forma de comunicación que se puede dar en la mediación más allá de las palabras así como valorar el silencio como forma de autoconocimiento en la figura del mediador.

El silencio existe en cualquier aspecto de nuestra vida, por ello, se dedica un apartado al valor del silencio en la música y se ha personalizado cada uno de los temas desarrollados a través de imágenes y frases relacionadas con la importancia del silencio.

En este trabajo se transmiten los conocimientos aprendidos en este curso de mediación así como las enseñanzas de cada uno de los profesores, conocimientos que se han relacionado con el silencio en la mediación, a la vez que se ha hecho una labor de investigación del silencio en sus diversas variantes.

Este proyecto está lleno de experiencias, conocimientos, agradecimientos e ilusiones, y desde luego no hubiera sido igual sin la aportación de las personas que me han rodeado durante la elaboración, las cuales sin haberse dado cuenta han generado una idea o una inspiración que luego se ha plasmado en estas páginas. En especial este proyecto está dedicado a mi entrañable amiga y magnífica profesora Itziar Giménez Sánchez.

Como bien nos quiere transmitir Eckhart Tolle en su parábola de la caja y el mendigo recogida en su libro “*El poder del Ahora*”, si las personas se observan y miran en su interior descubrirán conocimientos que creían que no tenían y que buscaban siempre fuera de ellos mismos.

Estos conocimientos pueden aplicarse a la mediación como autoobservación, autoconocimiento, comunicación etc, y para ello el mediador ha de estar en silencio y reconocer la importancia que tiene en una sesión de mediación.

Eckhart Tolle (2001/33) <sup>1</sup>“Un mendigo estuvo junto a una carretera durante más de treinta años. Un día, un desconocido pasó por allí.

-¿Una limosna?- murmuró el mendigo, alargando mecánicamente su gorra de béisbol.

-No tengo nada que darte- dijo el desconocido. A continuación preguntó:

-¿Sobre qué estás sentado?

-Nada-respondió el mendigo- Sólo una vieja caja. He estado sentado en ella desde no sé cuándo.

-Has mirado dentro alguna vez- preguntó el desconocido.

-No- dijo el mendigo- ¿para qué? No hay nada dentro.

-Échale una mirada-insistió el desconocido.

El mendigo consiguió abrir la tapa. Con infinita sorpresa, incredulidad y dicha vio que la caja estaba llena de oro.”



**“EL SILENCIO TIENE SU LENGUAJE, SABE HACERSE ENTENDER”  
(BUDA GAUTAMA)**

---

<sup>1</sup> Eckhart Tolle (2001) El poder del Ahora, Editorial Gaia Ediciones (Madrid)

## INTRODUCCIÓN: JUSTIFICACIÓN DE LA ELECCIÓN DEL TRABAJO

Cuando comencé el Curso de mediación y supe que tenía que entregar un proyecto, lo primero que se me vino al pensamiento fue tratar un tema relacionado con mi profesión.....las leyes, pero conforme fue pasando el tiempo y me fui adentrando en el apasionante mundo de la mediación, me di cuenta que quería elegir un tema del proyecto que me permitiera investigar, aprender y desarrollar conocimientos mucho más allá de la simple lectura de un manual de mediación.

Cuando las personas estamos en silencio es cuando entendemos el valor que merece. Nos damos cuenta en ese momento que a través del silencio se llega al autoconocimiento, a la paz interior, a desarrollar la llamada inteligencia emocional, a aprender a ser resilientes, a tener empatía, a entender y darle nombre a nuestras emociones así como a la de los demás, y sobre todo, a aprender a comunicarnos a través del silencio.

Todas estas habilidades y conocimientos juegan un papel muy importante en la mediación, sobre todo en la figura del mediador, pues es algo que sólo se puede conseguir **estando en SILENCIO**.



**“EL SILENCIO ES UNA FUENTE DE GRAN FUERZA” (LAO-TSE)**



## **CAPITULO I.- EL VALOR DEL SILENCIO**

### **1.1.- Definición del silencio**

La palabra silencio proviene del latín, de la palabra “silentium” y del verbo “silere” que significa “estar callado”.

La Real Academia Española define el silencio como la “Abstención de hablar”, “falta de ruido”, “Falta u omisión de algo por escrito” “pausa musical” etc.

Por tanto, podemos definir el silencio como la ausencia total de sonido. El silencio adquiere la misma importancia que el sonido y ello lo observamos con mayor énfasis en la música.

### **1.2- El silencio es música para los sentidos**

En la música, el silencio es una nota musical que tiene incluso más importancia que el resto de notas musicales, ya que la figura del silencio representa gráficamente la duración de una determinada pausa en una pieza musical. A través de las distintas notas musicales del silencio se separan las frases musicales y se proporciona un tiempo de respiración al intérprete musical.

Tanto en el lenguaje comunicacional como en la música, el silencio puede interpretarse como un suspiro, y a través del silencio estamos escuchando, estamos transformando nuestro oído y nuestra percepción de una situación pues desarrollamos una nueva forma de escucha que va más allá del ruido al que estamos acostumbrados. Debemos aprender a escuchar el silencio lo mismo que escuchamos una canción musical pues **el silencio es música para los sentidos.**

Quizás nunca nos hayamos parado a pensar que si no existiera el ruido tampoco existiría el silencio, y ello puede ser porque al ruido estamos habituados, al contrario de lo que nos ocurre con el silencio. El silencio lo vemos como algo incómodo.

Siempre se intenta rellenar el silencio con ruido, entiéndase ruido desde su más amplio sentido incluido la música.

Si reflexionamos sobre esto, nos podemos dar cuenta que en nuestro día a día nunca estamos en silencio, por ejemplo, cuando conducimos siempre ponemos la música, si estamos en nuestra casa ponemos música o la televisión de fondo, nunca estamos en silencio absoluto. Pero esto no sólo lo hacemos las personas de forma individual en el día a día sino que el ruido puede ser incluso una forma de marketing o de crear satisfacción por parte de las empresas a sus clientes, pensemos en los anuncios (hay incluso algunos que están caracterizados por la canción que tienen), en los hoteles donde hay hilo musical en los pasillos e incluso en los ascensores para evitar precisamente el silencio “incómodo” que se crea entre las personas cuando están en un ascensor.

Es cierto que la música es arte pero el silencio también lo es, por eso la importancia que las notas musicales tienen en la música. Si no existieran las notas musicales del silencio, la música seguramente no existiría o sería de otra forma.

Pero la importancia del silencio no sólo radica en la ausencia total de ruido, sino que a través del silencio podemos llegar a escuchar sonidos que de otra forma no seríamos conscientes de su existencia, porque no le prestaríamos atención.

En este sentido, existen grandes compositores que escribieron e interpretaron obras maestras dedicadas al silencio. Aquí destacaría al compositor y poeta John Cage, quién según los críticos musicales ha sido considerado y aplaudido como uno de los compositores estadounidenses más influyentes del siglo XX.

En 1952, John Cage compuso la obra 4'33 que consiste en tres movimientos musicales que se interpretan sin tocar una sola nota y que fue interpretada en prestigiosos musicales de todo el mundo.

La presentación de los tres movimientos de *4'33"* fue ofrecida por el pianista David Tudor el 29 de agosto de 1952, en Woodstock, Nueva York, como parte de un recital de música contemporánea para piano. La audiencia le vio sentarse al piano y, para señalar el comienzo de la pieza, cerrar la tapa del teclado. Un poco después, la abrió ligeramente para señalar el final del primer movimiento. Este proceso fue repetido para el segundo y tercer movimiento.

Esto produjo un shock entre los asistentes al concierto e incluso la llegaron a considerar una tomadura de pelo o una broma de mal gusto. Algunos críticos llegaron a considerarla (palabras textuales) *"absolutamente ridícula"*, *"una broma que debe disfrutarse como tal"*, *"una obra para probar quien era lo suficientemente estúpido como para caer en el garlito"*, *"una pieza que debe ser considerada como una broma fácil, innecesaria y quizás, también egocéntrica"*.

Ante estas críticas, el propio John Cage declaró que *"sabía que se lo tomarían todo como una broma y una renuncia al trabajo, pero aun así – dijo tras la interpretación del pianista David Tudor- quería que mi música estuviese exenta de mis gustos y aversiones, porque creo que la música debería estar libre de los sentimientos e ideas del compositor. Yo sentía, y esperaba haber llevado a otras personas a sentir, que los sonidos de su entorno constituían una música más interesante que la música que oirían si asistiesen a una sala de conciertos»*.

Lo que John Cage nos quiso demostrar con su pieza musical es que realmente la pieza no está exenta de silencios, sino que está llena de los sonidos ambiente que se producen de forma natural en el lugar donde es interpretada e incluso del sonido que emana del propio público asistente.

Según contó John Cage sobre su experiencia como oyente y asistente al concierto de aquel 29 de agosto de 1952 dado por el pianista David Tudor: *"Durante el primer movimiento, se oía el viento que soplaba en el exterior; durante el segundo, las gotas de lluvia empezaron a repicar sobre el tejado. Y durante el tercero, las propias personas emitieron todo tipo de sonidos interesantes, mientras hablaban o se encaminaban hacia la salida"*

La pieza ha sido controvertida hasta la actualidad, y se ve como un desafío a la misma definición de música.

Para algunos sólo fue una mala broma, para otros una obra de arte del siglo XX, lo cierto es que el silencio de Cage es **ese nuevo oído que aprendió a acallar su voz para abrirse a todos los sonidos.**

En la mediación podemos aplicar este nuevo oído como forma de comunicación. Si el mediador acalla su voz interior y está en silencio consigo mismo puede llegar a abrirse a otros sonidos que derivan en una nueva escucha hacia los mediados, pues sería una escucha plena, en donde aplicaría todos los sentidos, dándole toda la importancia que merece la historia que están narrando los mediados.

Si la obra de John Cage estuviese llena de sonidos como cualquier otro tipo de composición, no se hubiera escuchado en la interpretación dada por el pianista David Tudor ningún ruido ambiente como son el viento que soplaba en el exterior, las gotas de lluvia sobre el tejado, el murmullo del público asistente.

Esta escucha en donde se acalla la voz y se utiliza simplemente el oído, crea empatía en una sala de mediación, pues los mediados sentirán que son verdaderamente escuchados y se sentirán comprendidos.

Esta escucha de atención plena es realizada por el mediador de una forma humilde, paciente, alejada de todo prejuicio, porque es una escucha en donde no se crean juicios de valor.

Pero no sólo John Cage ha creado el silencio en la música, sino que ha habido escritores que han plasmado en sus obras literarias el silencio como tema primordial.

Entre ellos destacaría a Arthur Clarke y su cuento titulado "*Silencio por favor*" ("Silence please") en donde narra la historia de un científico que creó una máquina de hacer silencios. A esta máquina se la denominó "Silenciador Fenton".

Fenton era el científico que creó e inventó esta máquina porque consideraba que nuestro mundo era muy ruidoso.

Arthur C. Clarke (1972/11) <sup>2</sup> cuando dice, “Este silenciador consistía en un micrófono, un amplificador especial y un par de altavoces. Cualquier sonido podía ser recogido por el micrófono, amplificado e invertido, de tal modo que quedara totalmente desfasado con respecto al sonido original. Después, pasaba a través de los altavoces, la onda original y la nueva se destruían, y el resultado final era **silencio absoluto.**”

El mediador no posee ninguna máquina como en este cuento que anule los ruidos de la sala, pero sí puede desarrollar la capacidad de dejar la estancia en silencio a través de su conducta, ya que si el mediador se comunica con los mediados de una forma silenciosa, haciendo interrupciones entre las frases, dejando tiempos para reflexionar entre una pregunta y una respuesta; se llegará a un momento de silencio absoluto que se convertirá en una forma de comunicación más allá de las palabras.



**“DESPUES DEL SILENCIO, LO QUE MAS SE ACERCA A EXPRESAR LO INEXPRESABLE ES LA MÚSICA” (ALDOUS HUXLEY)**

---

<sup>2</sup> Arthur C. Clarke (1972), Cuentos de la Taberna del Ciervo Blanco. Alianza Editorial (Madrid)

## **CAPITULO II.- EL SILENCIO COMO FORMA DE COMUNICACIÓN EN LA MEDIACIÓN**

### **2.1.- Aún en silencio estamos comunicándonos.**

El ser humano tiene diversas formas de comunicarse: a través de las palabras, de gestos, sonidos, mediante el silencio. Es imposible no comunicarse. Cualquier acción que emprende el ser humano es una forma de comunicación.

Si echamos la vista atrás y remontamos a nuestros antepasados, nos damos cuenta que los primeros seres humanos se comunicaban mediante gestos e imitando sonidos de algunos animales, incluso las señales de humo se convirtieron en una forma de comunicación.

A lo largo del tiempo ha evolucionado y mejorado tanto la comunicación que nos hemos acostumbrado sólo a comunicarnos mediante la palabra y hemos olvidado comunicarnos a través del silencio.

En nuestra cultura, la comunicación se caracteriza por el uso de la palabra y el silencio se concibe como algo extraño. En este sentido creo que es característico un refrán que dice *“el que calla otorga”*, lo que significa que aquella persona que permanece en silencio y no se expresa mediante palabras está afirmando lo que se le cuestiona. Quizás por eso se considere el silencio como algo incómodo en la comunicación entre dos personas, de hecho, no llegamos a comprender lo que una persona nos quiere decir cuando permanece en silencio, pues no vemos más allá de las palabras, aunque las palabras que nos estén transmitiendo sean o no ciertas.

A sensu contrario, hay culturas en donde el silencio es la forma de comunicación más importante, en donde incluso prima sobre las palabras. El taoísmo nos enseña que *“cuando no entiendas lo que dice una persona, no persigas cada una de sus palabras. Ríndete y silénciate interiormente para escuchar tu ser más profundo”*

## **2.2.- Cómo el silencio puede convertirse en una forma de comunicación.**

El silencio es considerado una forma de comunicación tanto verbal como no verbal, y tiene una gran importancia en la mediación, tanto para los mediadores como para los mediados.

Miguel Armando Garrido (2004/37)<sup>3</sup> señala que *“Toda conducta humana, sea verbal, postural, contextual, activa o inactiva, palabras o silencios, tienen siempre valor de mensaje: influyen sobre los demás, quienes a su vez, no pueden dejar de responder a tales comunicaciones y, por ende también comunican”*.

En una sesión de mediación los mediadores deben ser conscientes de los silencios que se producen y saber comprender lo que a través de ese silencio los mediados le quieren comunicar. Algunos ejemplos serían:

-Al comienzo de la sesión de mediación, los mediadores pueden observar en silencio a los mediados para saber si van a estar o no cooperativos para que la sesión se produzca de forma fluida. Pueden observar la forma y el lugar donde los mediados se sientan (si uno al lado del otro mostrando cercanía o enfrente mostrando lejanía), la postura corporal que mantienen (con los brazos abiertos, piernas o brazos cruzados creando una barrera), el tono al hablar (alto, bajo, con chillidos) etc.

-Mientras se desarrolla la mediación, además de la palabra, los mediados se comunican de diversas formas: mediante posturas corporales, mediante gestos de afirmación o negación de lo que el otro mediado está explicando, con sonrisas, lágrimas, miradas etc.

Todas estas formas de comunicación que se realizan en silencio expresan sentimientos y emociones que a veces no son mostradas o expresadas a través de la palabra.

---

<sup>3</sup> Miguel Armando Garrido (2004) El valor del silencio en el proceso de mediación. Un medio para la paz.

De esta manera, en una sesión de mediación se crearía una comunicación silenciosa, que es aquella comunicación que se da entre dos personas más allá de las palabras. Es una comunicación armónica entre el mediador y los mediados.

Esta comunicación silenciosa es denominada como comunicación “kinésica”, que es una comunicación no verbal, en donde no intervienen las palabras.

En la comunicación kinésica los elementos característicos son los gestos y los movimientos del cuerpo, las expresiones faciales y corporales e incluso la mirada.

Uno de los pioneros en la comunicación kinésica fue Ray Birdwhistell que es un antropólogo que se dedicó a investigar la importancia que cada una de las partes del cuerpo tienen en la esfera de la comunicación no verbal.

Ray Birdwhistell estudió, entre otras cosas, las expresiones faciales, y llegó a la conclusión de que las personas a través del rostro transmiten mensajes y emociones. En su libro *“La antropología de la gestualidad”* profundiza sobre la comunicación gestual y considera que, la comunicación verbal y la no verbal, no son inseparables la una de la otra, sino que forman parte de un mismo tipo de comunicación entre las personas.

Según Birdwhistell (2005/10) <sup>4</sup> *“Si estudiamos las expresiones faciales, podemos comprobar que las personas, en su mayoría, saben fingir una expresión pero no saben cómo hacerla surgir espontáneamente ni cuánto deben mantenerla o cómo debe desaparecer: esto nos lleva a decir que los seres humanos no saben mentir.”*

*En palabras de Freud: “Aquel que tenga ojos para ver y oídos para escuchar, podrá convencerse de que ningún mortal puede guardar un secreto. Si tus labios mantienen silencio, parloteará con las puntas de sus dedos, la traición brota de todos sus poros”.*

---

<sup>4</sup> Ray Birdwhistell, (2005) “Antropología de la gestualidad”



- Al finalizar la mediación, el mediador puede conocer si la sesión ha ido bien y si ha sido ventajosa para los mediados observando en silencio la forma en la que ellos se despiden.

Si lo hacen de forma afectuosa, si cuando le tiende la mano le corresponden o se la rechazan, si hay sonrisas o expresiones alegres en las caras de los mediados, si la mediación ha finalizado porque uno de ellos se ha levantado de su asiento y se ha marchado etc.

Por su parte, el mediador puede transmitir a través del silencio una forma de comunicación a los mediados. Cuando un mediado habla y el mediador lo escucha en silencio, la persona que acude a mediación se siente escuchada y por tanto, comprendida. Siente que su problema es importante para el mediador y por tanto, se siente “protagonista” de la sesión de mediación. De esa forma se “empodera” a los mediados para que tengan el protagonismo que merecen en la mediación.

Cuando un mediador escucha en silencio mostrando o no gestos de asentimiento ante las palabras que les está transmitiendo el mediado, se genera entre ambos un vínculo comunicacional que va más allá de las palabras y que permite conservar en todo momento la imparcialidad del mediador que con palabras sería difícil conservarla. Mediante esta forma de comunicación se está generando una empatía entre el mediador y el mediado.

A modo de ejemplo, ante una misma historia contada por uno de los mediados, si el mediador manifiesta con palabras durante la conversación que lo está escuchando (“sí” “claro” “de acuerdo”) está dándole validez a los hechos contados por ese mediado y por tanto abandonando la imparcialidad y la neutralidad que debe conservar en todo proceso de mediación, pues el otro mediado sentirá que está de acuerdo con la otra persona produciéndose un desequilibrio entre las partes.

En cambio, si durante la misma conversación anterior, el mediador simplemente se limita a escuchar en silencio sin manifestar ninguna palabra, el mediado se sentirá escuchado y comprendido (igual que en la ocasión anterior)

pero en este caso no se le está dando validez a los hechos contados pues no ha sido expresado así en ningún momento por el mediador, conservando en todo momento el principio de neutralidad.

Miguel Armando Garrido (2004/49) <sup>5</sup>manifiesta que *“Nichols, reconoce que escuchar no es sólo prestar atención, sino interesarse, preocuparse, valorar, reconocer y emocionarse en lo que dice el otro. La escucha, es un medio, una vía de comunicación esencial entre las partes y el mediador”*

Por eso, el mediador debe ser consciente de que el silencio puede ser una forma de comunicación en la mediación sin necesidad de pronunciarse ninguna palabra.

Como dijo el poeta Amado Nervo *“Solo hay tres cosas dignas de romper el silencio: la poesía, la música y el amor”*



**“A VECES LO QUE UNA PERSONA NECESITA NO ES UNA MENTE BRILLANTE QUE LE HABLE, SINO UN CORAZÓN PACIENTE QUE LO ESCUCHE”**

---

<sup>5</sup> Miguel Armando Garrido (2004), El valor del silencio en el proceso de mediación. Un medio para la paz

## **CAPITULO III.- MAS ALLA DEL SILENCIO**

### **3.1.- El silencio como autoconocimiento**

Vivimos en un mundo agitado en donde el silencio es algo escaso en nuestro día a día, pues siempre estamos rodeados de ruido.... en el trabajo, en la casa, cuando salimos a la calle etc. El ruido se ha convertido en nuestra banda sonora cotidiana y hemos olvidado la importancia que tiene el silencio en nuestra vida y en nuestro autoconocimiento.

Pero estar en silencio no sólo es abandonar los “ruidos externos” sino también los “ruidos internos”, como son nuestra mente y pensamiento. Por regla general, las personas no son capaces de estar en silencio consigo mismas; constantemente se llenan de ruido, ya sea de ruido exterior o interior. Nuestra mente está repleta de pensamientos ruidosos que nos impiden estar en silencio con nosotros, dejándonos, por tanto, dominar por la mente.

Hay personas que pueden tenerle miedo a estar en silencio porque estando en silencio se conecta con nuestro mundo interior, y ahí pueden surgir emociones, sentimientos o palabras que tenemos guardadas y que nos producen dolor.

Mediante el autoconocimiento aprendemos a querernos y a conocernos a nosotros mismos, con nuestros defectos y nuestras virtudes. En la mediación es importante el silencio como autoconocimiento, pues un buen mediador debe primero conocerse a sí mismo para después llegar a conocer a los mediados, pues si no, difícilmente se puede llegar a desarrollar la empatía que es la capacidad que el mediador debe poseer para poder percibir lo que los mediados pueden llegar a sentir durante la mediación.

### 3.2 El silencio en la filosofía como forma de autoconocimiento

En la filosofía también está presente el silencio como autoconocimiento. Algunos de los filósofos más importantes que han tratado el tema del silencio en sus reflexiones filosóficas y nos han dejado frases dignas de aplicar a la mediación, son los siguientes:

- Pitágoras tiene una frase que señala que *“El silencio es la primera piedra del templo de la filosofía”*, ya que para los pitagóricos el silencio es una señal de autodomínio y de gran sabiduría.

- Martin Heidegger, es uno de los más importantes filósofos alemanes del siglo XX y ha considerado que *“La perplejidad es una actitud sana, ella lleva al silencio y a la espera, invita a la paciencia, es otra forma del claro”*. Heidegger nos recomienda estar callados y en silencio para que sea nuestro Ser el que nos hable, y de esa forma llegarse al autoconocimiento.

- Francis Bacon, canciller de Inglaterra y célebre filósofo nos dice que *“Los hombres conversan por medio de lenguajes, pero las palabras se forman a voluntad de la mayoría, y de la mala o inepta constitución de las palabras surge una portentosa obstrucción de la mente. Ni tampoco las definiciones y explicaciones con que los eruditos tratan de guardarse y protegerse son siempre un remedio, porque las palabras violentan la comprensión, arrojan a la confusión y conducen a la humanidad a innumerables y vanas controversias y errores”*. Para Francis Bacon la palabra es una forma de enturbiar la comunicación.

- Max Scheler, que es un filósofo alemán, representante de la fenomenología y la antropología filosófica, distingue a los seres humanos por su capacidad para estar en silencio consigo mismos y como forma de autoconocimiento. Max Scheler dice que *“La comprensión de uno mismo, que es la primera condición requerida para que una persona pueda hacer entender a otra (...) lo que es, lo que piensa, lo que desea, lo que ama, etc., depende y muy estrechamente de la técnica del silencio”*

A través de la filosofía se nos quiere enseñar que si nos quedamos en silencio llegaremos al autoconocimiento en su más amplio sentido.

El mediador que practica el silencio y el autoconocimiento como parte de su labor profesional, conseguirá desarrollar habilidades psicológicas necesarias para ser un buen mediador (empatía, escucha activa, comunicación verbal y no verbal, manejo del conflicto etc).

### **3.3.- El silencio permite mirar al interior**

El silencio no es sólo la ausencia de ruido sino la ausencia de sobreestimación.

La sobreestimación que nos tenemos de nosotros mismos en su máxima plenitud nos lleva a pensamientos equivocados tanto de nosotros como del resto de las personas.

Esto puede generar que la vida de una persona sea una constante queja: quejas por el trabajo, de la gente que le rodea, de cómo ha ido el día, de la vida en general....todo ello impide vivir en un estado de tranquilidad o quietud, ya que la mente apoderada por pensamientos repetitivos está constantemente quejándose de todo lo que le rodea.

Pero no sólo eso, sino que también puede llevar a una persona al resentimiento: por lo que le han hecho, le han dicho o le han dejado de decir, por lo injusta que es la vida....todo eso le lleva a estar amargado, ofendido, indignado con la vida y la gente.

Como bien expresa Eckhart Tolle (2014/64) <sup>6</sup> *"Al ego le encanta quejarse y sentir dolor, no solo de otras personas, sino también de las situaciones. Así como es posible convertir a una persona en enemiga, también puede hacerse lo mismo con una situación. La reacción es siempre: esto no debería estar ocurriendo; no quiero estar aquí; no quiero estar haciendo esto; me están*

---

<sup>6</sup> Eckhart Tolle (2014) Un mundo nuevo, ahora, Grupo Editorial SA (Barcelona)

*tratando injustamente. Y el mayor enemigo del ego es, por supuesto, el momento presente; es decir, la vida misma”*

La sobreestimación de una persona es algo que con bastante frecuencia se va a dar en una sala de mediación, pues habrá veces en que uno de los mediados sea más “fuerte” que el otro e intente imponer su postura e intentar llevar la razón, pues estas personas no hay cosa que les guste más que llevar la razón, ya sea acerca de una situación o sobre una persona; su punto de vista u opinión será la única que valga y no querrá escuchar ninguna otra más.

Por eso, la labor del mediador será la de identificar este comportamiento en el mediado y tomar las medidas oportunas para evitar situaciones injustas, de desequilibrio entre las partes, de falta de respeto e incluso de violencia verbal o física.

Eckhart Tolle (2014/63) <sup>7</sup>*“No reaccionar al ego de los otros es una de las maneras más eficaces de superar el propio ego, y también de disolver el ego colectivo humano”*

### **3.4- Emociones que surgen en una mediación**

Cuando permanecemos en silencio con nosotros mismos pueden surgir diferentes tipos de emociones. Normalmente las emociones se califican como positivas o negativas aunque todo es positivo o negativo dependiendo del prisma con el que se mire.

Hay situaciones en la vida que es inevitable sentir dolor pero en nosotros depende sufrir o no. En este sentido hay una frase muy esclarecedora pronunciada por Buda Gautama: *“El dolor es inevitable, el sufrimiento opcional”*. Esta frase nos enseña que en la vida hay situaciones que es inevitable sentir dolor (debido a situaciones dramáticas, enfermedades, pérdidas de seres queridos etc.), pero en cada uno de nosotros está la posibilidad de no sufrir más

---

<sup>7</sup> Eckhart Tolle (2014) Un mundo nuevo, ahora, Grupo Editorial SA (Barcelona)

allá de lo necesario o bien regocijarnos en ese sufrimiento. El sufrimiento puede durar toda o una inmensa parte de nuestra vida, aunque la situación que lo provocó pertenezca al pasado.

En la causa de ese sufrimiento no sólo intervienen nuestros pensamientos sino nuestras emociones, que normalmente se encuentran reprimidas.

Las emociones reprimidas nunca mueren sino que siempre están latentes en el interior de cada una de las personas, y si no se afrontan, saldrán a la luz aumentadas por dos y en el peor momento, quizás unidas a otras emociones, lo que hace aún mayor el problema.

Cuando surgen emociones negativas tales como el miedo en su más amplio sentido (el miedo a contraer una enfermedad, miedo a no conseguir lo que queremos, miedo a la muerte etc), la ira, el odio, la ansiedad, el rencor etc. lo normal es intentar esconder esta emoción porque provoca infelicidad, cuando lo correcto es etiquetar esa emoción, ponerle nombre y darle una solución para que no vuelva a aparecer otra vez, o si aparece, cada vez en menor intensidad. Pero para conseguir esto, que no consiste más que en mirar en nuestro interior, debemos antes estar en silencio.

Las emociones emanan por sí solas en la mediación, es algo que podríamos decir inseparable de una sesión de mediación, y casi siempre los mediadores se tendrán que enfrentar a emociones negativas de los mediados, pues por algo asisten a la mediación, porque se han dado cuenta que por sí mismos no han sido capaces de solucionar sus problemas y acuden en busca de ayuda.

Los mediadores deberán saber identificar qué tipo de emoción está surgiendo en cada uno de los mediados, y a partir de ahí, empatizar con los mediados ante la emoción o emociones (ya que pueden ser varias) que están sintiendo y experimentando en ese momento, siempre sin hacer suya esa emoción, e intentar que a través del silencio los mediados reconozcan y le pongan nombre a eso que están sintiendo y que andan perdidos en la confusión del pensamiento negativo.

Para ello, durante la mediación, los mediadores deberán formular preguntas a los mediados para intentar ahondar en lo más profundo de ellos y que les transmita qué sienten ante esa situación o problema que les ha hecho acudir a la mediación. Preguntas tales como “*¿Cómo te sientes? ¿Sientes tristeza, dolor, desengaño, miedo etc? ¿Cómo te gustaría sentirte?*” permiten al mediador reconocer de forma clara y rápida los sentimientos de sus mediados para poder incidir y hacer hincapié en ese punto de la mediación.

Esta identificación de sentimientos que se muestran de forma verbal en la mediación a través de preguntas, no sólo facilita la labor profesional del mediador sino que también permite que el otro mediado escuche de las propias palabras de la persona con la que en ese momento se encuentra en conflicto cómo esa persona se siente hacia esa situación, que seguramente era desconocido para él o ella, y que difícilmente lo podría saber si la otra parte no lo manifiesta.

Con la identificación de sentimientos a través del silencio se consigue que los mediados entiendan el dolor o sufrimiento que ese conflicto le está ocasionando a la otra persona, o el motivo por el cual se ha generado ese conflicto (que normalmente son emociones o sentimientos callados y/o reprimidos), lográndose incluso que entre los propios mediados se cree la empatía, lo que deriva a que la comunicación vuelva a fluir entre los mediados.

A través del silencio los mediados pueden llegar a retomar las riendas de su vida o ver una solución a sus problemas, llegando incluso a alcanzar la paz interior que es una sensación subjetiva de bienestar. Esa sensación de calma o bienestar llega cuando los mediados consiguen que las emociones o pensamientos negativos no los controlen, evitando así el llamado secuestro emocional, que deberá ser reconocido y evitado en todo momento por el mediador en una sesión de mediación.

En el caso de que en una sesión de mediación se produzca un “secuestro emocional” por parte de uno de los mediados, el mediador deberá controlarlo y, si es necesario, finalizar la sesión de mediación porque la persona se encuentra “secuestrada emocionalmente”. Esa persona no controla sus actos, ni sus acciones ni sus palabras, se encuentra totalmente desbordada y puede incluso



generarse situaciones desagradables en una sesión de mediación, tales como gritos, palabrotas, gestos violentos etc. que perjudican al otro mediado.

Por ello, el mediador debe reconocer los sentimientos de los mediados y saber controlarlos para evitar llegar a estas situaciones de desborde de emociones, pues lo más habitual es que los mediados acudan a mediación totalmente resentidos con la situación o conflicto e incluso resentidos con la otra parte.

Cuando una persona que acude a mediación está en calma, todo lo complejo del problema se hace simple porque es capaz de despejar la “espesura” de emociones que le impedían ver las cosas con claridad.

Como bien dijo Aristóteles *“Cualquiera puede enfadarse, eso es algo muy sencillo. Pero enfadarse con la persona adecuada, en el grado adecuado, en el momento oportuno, con el propósito justo y del modo correcto, eso, ciertamente, ya no resulta tan sencillo”*

### **3.5- El silencio y la inteligencia emocional**

La inteligencia emocional se define como el conjunto de habilidades psicológicas que permiten apreciar y expresar de manera equilibrada nuestras propias emociones, entender la de los demás, y utilizar esta información para guiar nuestra forma de pensar y nuestro comportamiento.

A la inteligencia emocional se llega a través del silencio, pues el silencio permite:

- a) El autoconocimiento (reconocer nuestros propios sentimientos y emociones, etiquetarlos y conocer cómo nos influyen)
- b) Autocontrol emocional (dominar nuestros sentimientos y emociones para evitar que nos superen).
- c) Empatía (reconocer las emociones y sentimientos de los demás para establecer vínculos más estrechos con la persona que empatizamos).

- d) Buenas relaciones con los demás (es imprescindible para nuestra propia felicidad y bienestar interior, así como para desempeñar de una forma correcta nuestra profesión).
- e) Buena comunicación (una persona con inteligencia emocional conoce el significado que sus palabras puede ocasionar en las personas, por lo que elige las palabras adecuadas a la hora de expresarse)

Este conjunto de habilidades que comprende la inteligencia emocional deben estar presentes en el mediador pues debe ser capaz de sentir y entender sus propios sentimientos y los de los mediados, controlar tanto los suyos como los sentimientos ajenos, saber pronunciar las palabras y preguntas adecuadas pues conoce el significado y la repercusión que pueden tener dichas palabras en los mediados, consiguiendo con todo ello que se respeten los principios básicos de la mediación, sobre todo el de la imparcialidad y neutralidad.



**“NO EXISTE NADA BUENO NI MALO; ES EL PENSAMIENTO HUMANO EL QUE LO HACE APARECER ASÍ” (WILLIAM SHAKESPEARE)**

## **CAPITULO IV.- EL VALOR DEL SILENCIO EN LA MEDIACION**

### **4.1- El valor del silencio en la figura del mediador**

El silencio tiene un valor importante en la mediación, no sólo como forma de comunicación entre el mediador y los mediados, sino también como autoconocimiento del propio mediador. El silencio en la mediación puede ser para el mediador una herramienta útil que le permita desarrollar su labor profesional y a la vez ayudarlo a respetar los principios básicos de una mediación.

En este apartado se puede distinguir tres fases en donde el silencio puede estar presente en la figura del mediador: antes, durante y después de la mediación.

#### **A) Antes de la mediación:**

Antes de una sesión de mediación el silencio puede servir como autoconocimiento del mediador. Un mediador que está en silencio consigo mismo y se autoconoce le será más fácil desarrollar una mediación, pues sabrá cómo se encuentra ese día, cuál es su estado de ánimo y apartará sus propios pensamientos evitando que influyan en la mediación.

Abandonaría el estado de “diálogo interior” para abrirse al “diálogo exterior” que es la escucha plena ante el relato y el conflicto de los mediados. Podríamos decir que mediante el silencio el mediador se escucha a sí mismo, escucha su interior, y de esta forma puede controlar su mente durante el transcurso de la sesión.

En una sesión de mediación la escucha que practica el mediador es una escucha activa, y por lo tanto, muy intensa. Durante la sesión, el mediador debe dejar a un lado y apartar de su mente sus problemas personales (en caso de que los tenga) así como cualquier tipo de prejuicio o juicio ante lo que le está narrando el mediado o mediados, e incluso contra los propios mediados, pues habrá personas con las que el mediador simpatice más que con otras, por lo que la

“idea preconcebida” que suele hacerse de una persona o de una situación quedarían “desterradas” de la mente de un buen mediador.

Lo anterior conlleva que se deje atrás los “juicios de valor” y que se consiga mediar sin juzgar a los mediados, consiguiéndose ser neutral e imparcial. Se trataría de que el mediador sea humilde, libre de todo prejuicio, libre de todo juicio de valor, libre de todo pensamiento negativo.

Además, el hecho de que el mediador esté en silencio antes de comenzar una sesión de mediación no sólo le sirve como autoconocimiento sino también como conocimiento hacia los mediados. El silencio le permite al mediador investigar datos valiosos de los mediados que le van a servir para saber encauzar la mediación.

De esta forma, el mediador podrá prever qué emociones o sentimientos pueden surgir durante la sesión en cada uno de los mediados y cómo estar preparado para afrontarlos, conocer datos de los mediados (personales, morales, religiosos etc) que le serán de utilidad al mediador para adaptarse a las preguntas que les realice, para adaptarse al vocabulario o forma de hablar que poseen los mediados e incluso para acomodarse a la vestimenta de los mediados, pues no es lo mismo mediar con una persona de clase alta que con una de clase más baja, en donde sus recursos económicos y el lenguaje utilizado será más escaso.

Cualquier detalle que el mediador se prepare en silencio antes de desarrollar la mediación puede ser significativo para el buen fin de la sesión. Incluso podemos indicar que influiría en la voluntariedad de los mediados de someterse a la mediación, ya que al ser la mediación voluntaria, si los mediados que acuden a la sesión informativa sienten que “conectan” y “simpatizan” con el mediador estarán dispuestos a intentar resolver el conflicto mediante la mediación.

Esta conexión puede ser sentida por los mediados incluso en la sesión informativa en donde el mediador le informa en qué consiste la mediación, de los principios de la misma, del coste etc. pero no entra a tratar el conflicto.

Si el mediador ha observado y estudiado en silencio antes de reunirse con los mediados todos los datos que pueda obtener de los mismos (la amplitud de la información que posea el mediador dependerá de si la mediación es judicial o extrajudicial, si ha sido propuesta por una de las partes o por ambas), podrá surgir un “vinculo comunicacional” más allá de las palabras en donde se cree una empatía entre el mediador y los mediados.

Esa empatía que se puede crear incluso en la sesión informativa es lo que va a determinar si un mediado se somete o no a mediación, pues si percibe que el mediador es una persona que empatiza con él o ella, que lo/la trata correctamente, que entiende el modo en que se expresa el mediador y le explica los principios de la mediación no quedándole ninguna duda de la importancia y de las consecuencias de someterse a la mediación, que se amolda a su vocabulario pues el mediador se aleja de todo tecnicismo que dificulte la comprensión de cualquier asunto a tratar, que siente cercanía en el trato, que siente que comprende su conflicto, que vea que el mediador sintoniza con su forma de vestir creando una proximidad entre ambos etc, todo ello conllevará que las personas deseen solucionar su conflicto mediante la mediación y sobre todo, con el mediador con el que se han entrevistado en la sesión informativa.

## **B) Durante la sesión de mediación**

Durante la sesión de mediación también tiene un valor importante el silencio como forma de comunicación.

Cuando los mediadores se encuentran en una sesión de mediación, podrán escuchar a los mediados a través del silencio. Esta escucha mediante el silencio genera una atención plena en lo que están relatando los mediados y una mejor comprensión del conflicto que sólo se consigue a través de la escucha activa.

El silencio y las pausas que se producen mientras habla un mediado, permite al mediador obtener información y hacer las preguntas oportunas que encaminen la mediación hacia una posible solución al conflicto. Además, si un mediador se encuentra en silencio escuchando sin interrumpir, transmitirá que el conflicto por el cual el mediado ha acudido a mediación es para él igual de importante que para la persona que lo está sufriendo. El mediado se sentirá comprendido, escuchado e incluso aceptado, lo que creará un “vínculo estrecho” entre mediador y mediado en donde no será necesario verbalizar nada, pues se palpará en el propio “ambiente” de la sesión de mediación.

La escucha en silencio durante la narración de cada uno de los mediados permite al mediador hacer las preguntas adecuadas para llegar a comprender el fondo del conflicto, pues muchas veces es necesario ahondar mediante las preguntas para conocer la “raíz” del mismo.

Las preguntas que a un mediador se le pueden ocurrir en silencio durante la sesión, genera un doble efecto:

-Por un lado, aumentará la confianza y la seguridad en el mediador como profesional pues se dará cuenta que está realizando bien su labor mediadora y que está entendiendo todo lo que le están narrando. El mediador estará demostrando interés y preocupación por el conflicto de sus mediados.

-Por otro lado, los mediados se sentirán escuchados, y por lo tanto, se sentirán importantes y protagonistas en la mediación, pues cuando alguien los escucha de forma plena, sienten que están comprendiendo sus sentimientos y preocupaciones, creándose así un clima de confianza entre el mediador y los mediados.

Además, si el mediador se encuentra en silencio durante la sesión se favorece la técnica del parafraseo, pues mediante el parafraseo el mediador transmitirá a los mediados que está entendiendo perfectamente el relato de lo que le están contando, ya que las palabras irán dirigidas a comprender lo que se está escuchando. Sería una escucha verdadera poniendo todos los sentidos.

Eckhart Tolle (2003/94-95) <sup>8</sup> ha tratado en sus obras sobre el tema de la escucha en silencio al decir que *“La verdadera escucha es otro modo de llevar quietud a la relación. Cuando escuchas verdaderamente a alguien, surge la dimensión de quietud y se convierte en parte esencial de la relación. Pero la verdadera escucha es un don escaso. Generalmente, la mayor parte de la atención de la persona está consumida por su pensamiento. En el mejor de los casos, puede estar evaluando tus palabras o preparando la siguiente frase que va a decir. O puede que no esté escuchando en absoluto, perdida en sus propios pensamientos.*

*La verdadera escucha va mucho más allá de la percepción auditiva. Es el emerger de una atención alerta, un espacio de presencia en el que las palabras son recibidas. Ahora las palabras se vuelven secundarias. Pueden ser significativas o pueden no tener sentido. Mucho más importante que aquello que estás escuchando es el acto mismo de la escucha, el espacio de presencia consciente que surge al escuchar. Ese espacio es un campo de conciencia unificadora en el que te encuentras con la otra persona sin las barreras separativas creadas por el pensamiento conceptual. Y la otra persona deja de ser “otra”. En ese espacio, estáis unidos en una misma alerta, una conciencia”*

### **C) Después de la sesión de mediación**

Una vez acabada la sesión de mediación, el silencio sigue siendo importante para el mediador ya que le permite autoevaluarse para saber si la mediación se ha desarrollado de forma correcta o si, en cambio, debe mejorar o hacer hincapié en algo en la próxima sesión de mediación.

Igualmente, el silencio le permite al mediador saber si ha sido neutral con las partes, si ha entendido todo lo que le ha narrado sus mediados o si tiene que hacer alguna pregunta más en la próxima sesión, y sobre todo, si su actuación profesional como mediador ha sido adecuada o debe mejorar algunos puntos, tratándose de llegar a conocer cuáles son sus puntos fuertes y cuáles son sus puntos débiles para mejorarlo en la siguiente sesión.

---

<sup>8</sup> Eckhart Tolle (2003) El silencio habla. Editorial Gaia Ediciones (Madrid)

El silencio después de la mediación se convierte en una escucha del mediador hacia su interior, una reflexión consigo mismo, que únicamente puede llevar a cabo si lo hace desde la humildad pues es la única forma de reconocer sus logros pero también sus fallos.

Si un mediador llega a esta autoescucha llena de humildad podrá sentirse orgulloso, porque habrá conseguido algo que pocas personas consiguen: el silencio interior.



**“EN NUESTRO SILENCIO INTERIOR ES DONDE ENCONTRAMOS EL MÁS ALTO GRADO DE COMUNICACIÓN”**



## **CONCLUSIONES**

Tras la elaboración, el estudio y la investigación de este proyecto se puede llegar a la conclusión de que el silencio en el proceso de mediación tiene la misma, o incluso, más importancia que las palabras que se puedan manifestar en una sesión de mediación.

Mediante el silencio se expresan sentimientos, emociones, sensaciones, pensamientos, “palabras mudas” que de forma verbal no se pueden transmitir.

El silencio se convierte en la mediación en otra forma más de comunicación entre el mediador y los mediados. Es una comunicación que no da lugar a confusión, a diferencia de la comunicación verbal en donde se puede hablar una cosa y entender otra.

Además, el silencio es una comunicación de diálogo interno del mediador que deriva en el autonocimiento, en la autoobservación y en el aprendizaje. Si el mediador sabe valorar y aplicar el silencio en las distintas fases de la mediación, favorecerá no sólo a los mediados que se verán beneficiados de las distintas expresiones de este silencio, sino también al mediador que se convertirá en un buen profesional de la mediación.



**“EL SILENCIO ES EL ELEMENTO EN EL QUE SE FORMAN TODAS LAS COSAS GRANDES” (THOMAS CARLYLE)**

## **BIBLIOGRAFIA**

- 1.- “El lenguaje de la expresión corporal” (1979), Autor: Gustavo Gili.
- 2.- “Introduction to Kinesics”, (1952) y “Kinesics and Context. Essays on Body Motion Communication” (1970). Autor: Ray Birdwhistell
- 3.- “Antropología de la Gestualidad”. Autor: Ray Birdwhistell
- 4.- “Filosofía del silencio”. Autor: Alejandro Arvelo
- 5.- “Cuentos de la taberna del ciervo blanco”. Autor: Arthur C. Clarke
- 6.- “Silencio por favor (Silence please)”. Autor: Arthur C. Clarke
- 7.- “Martin Heidegger y el camino hacia el silencio: ensayo de crítica filosófica” (2006). Autor: Cesar Ojeda Figueroa.
- 8.- “Un nuevo mundo, ahora” (2014). Autor: Eckhart Tolle
- 9.- “El silencio habla” (2003). Autor: Eckhart Tolle
- 10.- “El poder del ahora” (2001). Autor: Eckhart Tolle
- 11.- “El valor del silencio en el proceso de mediación, Un medio para la paz” Autor: Miguel Armando Garrido