



**UNIVERSIDAD DE IXTLAHUACA CUI
CAMPUS TOLUCA**



**INCORPORADA A LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL GOBIERNO DEL ESTADO
DE MÉXICO**

MAESTRÍA EN MEDIOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

RVOE 2052A0000/615/2010

DE FECHA 30 DE JULIO DE 2010

C.C.T.15PSU0240N

EXCELENCIA ACADÉMICA CON TRABAJO ESCRITO

**IMPORTANCIA DEL SILENCIO COMO COMUNICACIÓN NO VERBAL EN EL PROCESO DE
MEDIACIÓN**

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRA EN MEDIOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**PRESENTA
MARIA TERESA POSADAS SALGADO**

**DIRECTOR
ENRIQUE URIBE ARZATE**

TOLUCA ESTADO DE MÉXICO, FEBRERO DE 2023

DEDICATORIA

A cada mujer que desea, ama y se esfuerza por ser mejor cada día

**IMPORTANCIA DEL SILENCIO COMO COMUNICACIÓN NO VERBAL EN EL PROCESO DE
MEDIACIÓN**

ÍNDICE	PÁGINA
I.- Introducción	4
II. Esbozo de la Mediación	5
III. Tipos de comunicación	6
IV. Uso del silencio	9
V. Conclusiones	11
VI. Fuentes de información	12

IMPORTANCIA DEL SILENCIO COMO COMUNICACIÓN NO VERBAL EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN

SUMARIO: I.- *Introducción*; II. *Esbozo de la Mediación*; III. *Tipos de comunicación*; IV. *Uso del silencio*; V. *Conclusiones*; VI. *Fuentes de información*

I. INTRODUCCIÓN

Dentro de la convivencia que como seres humanos tenemos unos con otros, la comunicación es una herramienta utilizada diariamente. Nuestro medio de comunicación primordial, es la conversación a través de las palabras que se acompañan de otro tipo de comunicación básico: como es el lenguaje corporal y los gestos. Entonces, la comunicación es un sistema de canales múltiples en el que al actor social participa en todo momento, deseándolo o no, por medio de sus gestos, sus movimientos, sus posturas, su mirada, su distancia e inclusive su silencio.

Al respecto en su obra de mediación, Suárez hace referencia a lo siguiente:

La comunicación es un elemento esencial en la resolución de conflictos, de hecho, podríamos definir el proceso de mediación como el consistente en dotar a las partes en conflicto de unos recursos comunicativos de calidad para que puedan solucionar el conflicto que se traigan entre manos (1996, p. 50).

Durante el desarrollo de todo el proceso de mediación, las partes se expresan a través de emociones, hablan de reproches, posturas, opiniones, deseos, necesidades, sentimientos y los mediadores deben ayudarles a que se expresen de forma constructiva y a que se escuchen de tal manera que la comunicación que establezcan pueda ayudarles a resolver el conflicto.

El desarrollo del presente trabajo destaca la necesidad del uso del silencio como elemento para hacer notar otros aspectos, siendo uno de ellos el atreverse a mirar a la persona que tenemos de frente.

II. ESBOZO DE LA MEDIACIÓN

La Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal, nos brinda una definición al respecto de la Mediación: Es el mecanismo voluntario mediante el cual los Intervinientes, en libre ejercicio de su autonomía, buscan, construyen y proponen opciones de solución a la controversia, con el fin de alcanzar la solución de ésta. El Facilitador durante la mediación propicia la comunicación y el entendimiento mutuo entre los Intervinientes.

Ahora bien, el estar inmerso en el mecanismo de mediación no significa propiamente que es un delito; sí hay delitos que son susceptibles de mediación, sin embargo, hay diferentes conflictos o malos entendidos que pueden tener un fin positivo al ser parte de este proceso.

Hoy en día, hacer uso del mecanismo de mediación representa tener una invaluable disposición para avanzar en el proceso donde se está involucrado. En ese sentido, es de gran relevancia tener en cuenta que este mecanismo respeta la voluntad de las partes y eso da pie a que se genere la confianza y así expresar sus pretensiones.

Al respecto, Pesqueira nos dice:

Siendo los protagonistas del conflicto los dueños de éste, la mediación les proporciona espacio suficiente para que se perciban y experimenten como tales y en este sentido puedan operar con informalidad y flexiblemente siempre y cuando se

haga con el fin de alcanzar una solución que los satisfaga mutuamente, ya que si esto es así seguramente se convertirán también en dueños de la solución y en consecuencia en los principales protectores y defensores de sus acuerdos. (2010 AÑO p. 220)

En razón de lo anterior, la mediación puede generar un cambio en nuestra manera de ver la justicia, porque nos devuelve la confianza, nos brinda protagonismo, nos da la oportunidad de proponer, para garantizar estabilidad y seguridad; así, ya nos podemos olvidar de imposiciones, pues en nosotros está la disponibilidad de propiciar el cambio defendiendo nuestros acuerdos.

III. TIPOS DE COMUNICACIÓN

Por lo que se refiere a la comunicación, es un tema necesario para sobrellevar la convivencia, las relaciones, el medio para solucionar los conflictos; cabe mencionar que influye de manera sustancial en el entorno cultural, es decir, un patrón de actitudes, creencias que en algunas ocasiones son precisamente éstas las que transforman lo que realmente queremos expresar dándole otro sentido. De igual manera se debe tener mucho cuidado y no perder de vista los comportamientos que pueden ser el reflejo de lo que se quiere comunicar.

En este sentido, la comunicación es transmitir mi pensamiento de la manera que me sea posible. En la actualidad basta un equipo electrónico para compartir, poner en común las ideas, solicitar apoyo humanitario, hacer más grande un conflicto o reducirlo.

En el espacio de las sesiones de mediación, la comunicación verbal es la que se espera como la más adecuada, pues a través de ella podemos expresar de forma concisa lo deseado y pretendido; claro está que no es la única comunicación al alcance, es por ello que también abordaremos la comunicación no verbal, de

donde desglosamos la capacidad de transmitir en los gestos, expresiones, moderación de voz, incluso del silencio.

Rescato aquí un pensamiento de Víctor E. Frank, quien dijo:

El hombre no puede controlar las condiciones con las que tiene que enfrentarse. Sin embargo, puede controlar sus propias respuestas. Hay circunstancias que nos hacen perder la razón. Pero siempre está presente un principio de libertad y elección. Por tanto, el hombre es responsable de sus respuestas, elecciones y acciones (2015, pág. 38)".

Es importante señalar que en las sesiones de mediación hay un intercambio de sentimientos, gustos, disgustos, gestos, movimientos; esto derivado de los estados emocionales que en razón del conflicto determinan la conducta de las personas y que desde luego son diferentes a los que normalmente presentan los conflictuados en un estado de pasividad. La comunicación no verbal se hace presente dando lugar a expresiones específicas identificables como lo puede ser el no querer mirar a la persona que está frente a ti, levantar la voz, incluso llegar a algo más violento como lo puede ser golpear la mesa.

En la comunicación no verbal uno de los elementos esenciales son los gestos o kinésica a la que Poyatos define como:

Los movimientos y posiciones de base psicomuscular conscientes o inconscientes, aprendidos o somatogénicos, de percepción visual, audiovisual y táctil o cinestésica que, aislados o combinados con la estructura lingüística y paralingüística y con otros sistemas somáticos y objetuales, poseen valor comunicativo intencionado o no. (1994, pag. 55).

Ahora bien, como mediador se es responsable de la adecuada comunicación, no sólo de estar atentos a las palabras, sino también a lo transmitido con el tipo de comunicación Kinésica. Imaginémonos en una sesión de mediación en la cual se presenta un breve silencio acompañado del cruce de miradas de los intervinientes, en donde uno de ellos rompe ese silencio con una tos fingida, claro está que no tiene un significado preciso, sin embargo puede ser un factor de alerta en el facilitador para generar más espacios de silencio, pues lo más notorio es que se tenga temor al reconocimiento de aquello que realmente se desea expresar. Esto es solo un ejemplo de los escenarios a desarrollar en un lapso muy corto de una sesión donde sólo se nota la comunicación no verbal.

Derivado de lo anterior, se resalta que el facilitador o mediador sólo controla el proceso de la mediación, la cual esta permeada de comunicación no verbal, pero no el contenido ya que sólo es una parte neutral que no favorece a una parte sobre la otra. Aquí subrayo que en el acuerdo solo se establecerán los puntos expresados por la comunicación verbal.

De manera general los tipos de comunicación los resumiremos de manera clara y precisa:

Discurso = Lenguaje

Kinésica y Paralenguaje = actividad no verbal

Proxémica = distancia y contacto físico interpersonal

Cronémica = actitud que manejamos respecto al tiempo

Así, tenemos diversas formas de comunicación como ya se ha mencionado, pero es oportuno agregar a esas formas de comunicación la cultura y en el caso de nosotros mexicanos se dimensionan nuestras tradiciones, costumbres; esto compartido como miembros que radican en un espacio geográfico generan condiciones aprendidas en la comunicación. Referente a esto me parece sensato recordar ese pensamiento de Octavio Paz que dice:

El mexicano es tímido, introvertido, pero que compensa esto siendo en ocasiones ruidosos y agresivo. Tiene un sentido del humor muy especial, sarcástico en vez de alegre, pone cara de palo y es seco. Los mexicanos de la colonia aprendieron a ser hipócritas y, si en la actualidad no lo son, son sin embargo timoratos y sospechosos. Esconde tanto su enojo como su ternura. Envuelto en soledad, el individuo mexicano es irascible. Todo le sirve como defensa: el silencio o las palabras, la cortesía o el desprecio. (2015, pág. 102)

IV. USO DEL SILENCIO

En la construcción de una mediación donde valiosamente se aprende a participar, nos encontramos con el silencio que es la ausencia de ruido o voz y justo de esa manera es como lo percibimos agregando que nos brinda la oportunidad de darnos un tiempo.

Nuevamente observo la necesidad de que algunos conflictos además de que requieren una sola sesión, también necesitan un acompañamiento que podemos advertir en el desarrollo de algunas habilidades como es el silencio. El poder del silencio en pequeños instantes que rodean nuestro espacio seguro (lugar de la mediación), nos hace descubrir la realidad que estamos viviendo; y se trata de estos espacios reflexivos que el Mediador/ Facilitador debe respetar. Pesqueira hace ver cómo podría ser la solución a muchos conflictos si trabajamos en este pensamiento: (2010. Pag. 338) Al vincular el silencio de la interrupción con el diálogo interior, favorecemos el equilibrio emocional y otorgamos el poder a los mediados.

En consecuencia, el silencio puede resultar ese momento clave en la mediación para marcar la diferencia y juntos laborar en las relaciones en la comunión de sus desavenencias; unido a esto se tiene que desarrollar esa habilidad.

Por su parte, Maltos. V. y Valle H., nos refieren que:

Habilidad es: La capacidad de una persona para hacer algo con facilidad, las habilidades no son técnicas específicas ni un conjunto de pasos únicos para hacer algo; una habilidad están directamente conectada con el desarrollo humano, entre más habilidades tenemos, más desarrollo tenemos.

Más allá de los silencios naturales que se crean en cualquier proceso de diálogo, las personas facilitadoras pueden usarlo también como herramienta.

¿Para qué se usa el silencio?

- Provocar reflexión en las partes sin hacer sentir presión
- Acompañar a las víctimas con respeto
- Provocar profundidad en las historias de las partes

¿Cómo usar el silencio?

- Hacer una pregunta del guión o complementaria.
- Escuchar activamente la respuesta.
- No use el silencio después de cada pregunta o las personas participantes sabrán que es una técnica y dejarán de contestar cuando lo use (2020, pág. 45).

Al hacer uso del silencio no podemos dejar pasar el saber escuchar; sin embargo, no sólo es escuchar, sino tener una escucha activa en donde debemos utilizar todos nuestros sentidos, y es aquí donde se da la empatía porque puedo sentir su necesidad; no dudo que se pueda dar en una sesión, aunque se debe ser realista y se necesita más de una para lograr la preparación adecuada de los intervinientes, ya que se involucra la capacidad

de integrar todos los elementos de la comunicación a fin de poder captar la totalidad del mensaje que esto implica:

- a) Esfuerzo físico: Que nuestro cuerpo muestre que estamos escuchando con mucha atención, evitando obstáculos y distracciones.
- b) Esfuerzo mental: Concentrar toda nuestra atención en lo que las partes están diciendo y lo que no están diciendo.
- c) Entender su punto de vista: No el nuestro, ni lo justo, ni lo real, sino partir de la pregunta: ¿Desde dónde él o ella están viendo esto?
- d) Corroborar que la persona emisora se sienta escuchada: Esto lo hacemos preguntándole directamente a la persona si estamos captando, entendiendo los que nos dice y si se siente cómoda, colocada con nosotros.

Como Mediador/ Facilitador es de gran relevancia hacer uso de forma personal, el estar con uno mismo en la quietud de la ausencia de ruidos; así se da el tiempo para dialogar, comprender, estar preparado para la ayuda en la solución del conflicto.

Considero de esta forma que sin el silencio nos entenderíamos menos. Claro ejemplo de ello lo conocemos en la Torre de Babel, en que no hubo comprensión ni intercomprensión, ni traducción, falló también el intento de llegar a una lengua única. Lo primordial es buscar el diálogo y en ese ir y venir debe existir ese silencio comprensivo que nos lleva a la escucha activa.

V. CONCLUSIONES

Tenía presente que dentro de cada sesión era importante hacer uso del silencio, pero ahora que he tenido un poco más clara la comunicación no verbal he encontrado su objetivo; si se hace uso del silencio se tiene la pauta perfecta para la observación de manera eficaz. Es verdad que no solo durante el silencio se verán manifestadas todas las emociones y expresiones pero sí ayuda a que la

persona se sienta nerviosa por decir algo y lo exprese con la comunicación no verbal. Agregar también que la podemos ocupar como una técnica auxiliar de otras, dependiendo el contexto y el tipo de conflicto.

Dejar que el silencio inunde la Sala de Mediación nos obliga a mirarnos y eso nos vuelve a la realidad, hace que nos encontremos con nosotros mismos fuera de los ruidos externos que nos invaden y en ocasiones deciden por nosotros ya que el silencio puede estar lleno de temor, de impaciencia.

Trasformar ese momento de silencio en la mediación para mirarme y hacer que vea el valor del otro se puede lograr bajo una guía y en mi criterio le corresponde al Facilitador ya que es el enlace que ayudará a la buena y positiva comunicación.

VI. FUENTES DE INFORMACIÓN

Frank, V. *El Hombre en busca de sentido*. Herder. Barcelona. 2015.

Maltos M, Valle H, *Manual de Justicia Restaurativa*. Instituto Internacional de Justicia Restaurativa y Derecho, México.2020

Paz, O. *El laberinto de la Soledad*. Madrid. Cátedra. 2015.

Pesqueira Leal, J y Ortiz Aub, A. *Mediación Asociativa y Cambio Social. El Arte de lo posible*. Instituto de Mediación de México, S.C. México. 2010.

Poyatos F. *La Comunicación no verbal*: España. Itsmo. 1994

Suarez, M. *Mediación: Conclusión de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires. Paidós.1996.