



# **(El silenci en el procés de mediació)** **un element comunicatiu,** **una tècnica al servei del mediador**

---

Autor:  
Maria Navas Jara

Màster en Mediació - ICAB 2014-2015



*Barcelona, juny 2015*



Edita: Biblioteca de l'Il·lustre Col·legi d'Advocacia de Barcelona.  
Mallorca 283, 08037 Barcelona  
<http://www.icab.cat> e-mail: [biblioteca@icab.cat](mailto:biblioteca@icab.cat)

Primera edició, 2015  
[www.icab.cat](http://www.icab.cat)

D.L. B 20738-2015



**Reconeixement – No Comercial – Sense Obra Derivada (by-nc-nd):** No es permet un ús comercial de l'obra original ni la generació d'obres derivades.  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.cat>

© Autor

© de l'edició ICAB



## ÍNDIX

Presentació .....	4
1. El procés de mediació, un procés comunicatiu .....	6
1.1 Comunicació verbal, paraverbal i no verbal .....	6
1.2 Les habilitats comunicatives del mediador .....	8
1.2.1 Habilitats comunicatives verbals.....	9
1.2.2 Habilitats comunicatives paraverbals i no verbals.....	11
1.3 Tècniques comunicatives al servei del mediador.....	12
1.3.1 L'escolta activa .....	13
1.3.2 Les preguntes .....	15
1.3.3 El resum i el parafraseig .....	16
1.3.4 L'ús intencionat del silenci .....	17
2. El silenci en el procés de mediació .....	17
2.1 El silenci, un element comunicatiu.....	17
2.1.1 Funcions prototípiques .....	19
2.2 El silenci en els diccionaris.....	21
2.3 El silenci segons les cultures.....	24
2.4 La por al silenci .....	26
2.5 El silenci de les parts.....	28
2.5.1 Tipus de silenci .....	29
2.5.2 Actitud del mediador davant del silenci de les parts.....	32
2.6 El silenci del mediador.....	35
2.1 El silenci en l'entorn 2.0 .....	39
2.2 El silenci interior .....	40
2.2.1 La meditació .....	42
2.2.2 El ioga .....	43
2.2.3 El mindfulness .....	44
2.2.4 Els mandales.....	44
Conclusions.....	45
Bibliografia.....	50



## Presentació

Recordo amb satisfacció la taula rodona que, com a cloenda del *Dia Europeu de la Mediació*, va tenir lloc el 21 de gener d'enguany en el *Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada*. En ella, un dels ponents, Francesc Torralba, va afirmar que el treball del mediador és fonamentalment un treball de tipus lingüístic, atès que li correspon construir ponts de diàleg i comunicació basats en l'escolta i en l'ús d'un llenguatge ponderat, equilibrat i sense ressentiment, per poder, així, ajudar les parts a arribar per elles mateixes a un acord que els permeti superar la situació de confrontació en què es troben.

I ho recordo amb satisfacció perquè fins a aquell moment jo, lingüista de formació, no acabava de saber ben bé quin rol professional podria arribar a tenir en l'apassionant món de la mediació que començava a descobrir després d'un trimestre de classes a l'ICAB envoltada d'excel·lents companys pràcticament tots ells advocats.

Durant quasi 30 anys m'he dedicat professionalment a la terminologia, és a dir, a l'estudi i la recopilació de les paraules que s'utilitzen en els diversos llenguatges d'especialitat, i aquesta experiència em permet reconèixer l'enorme poder comunicatiu que té la paraula i la gran complexitat que pot presentar des del punt de vista lingüístic però també interlingüístic i psicolingüístic. És per això que inicialment m'havia plantejat fer el treball de final de màster a l'entorn d'aquest tema, i fins i tot l'havia començat a acotar: *La terminologia de la mediació i en la mediació*, vaig pensar que seria un bon títol. Sens dubte una recerca sobre aquesta matèria m'hagués resultat ben interessant i m'hagués permès reflexionar sobre alguns aspectes ben singulars de la terminologia pròpia d'aquest àmbit. Però, sincerament, ho vaig descartar perquè vaig pensar que hauria estat un treball excessivament relacionat amb la meva pràctica professional habitual i em venia de gust aprofitar l'avinentsa d'aquest treball de màster per explorar nous territoris desconeguts, partint, això sí, dels meus coneixements de base.

Repassant els apunts del màster, buscant-hi la inspiració de partida, vaig trobar-hi unes anotacions fetes el 4 de desembre amb motiu de la classe que la ponent Mercè Alaball ens va impartir sobre comunicació (fases, tècniques i habilitats): *Gestionar el silenci en mediació és tot un art: fes que les teves paraules sempre siguin millor que el teu silenci. En general, els silencis no ens agraden. Som una societat del soroll, ens fa por el silenci. El silenci pot ser provocat. El silenci es pot interpretar malament. El silenci és comunicació verbal i no verbal.*



En llegir aquestes quatre línies d'apunts vaig recordar que aquell dia a classe el tema m'havia encuriolit, i en aquell moment, en reviure-ho, tornava a sentir el mateix, per la qual cosa vaig tenir clar que el meu treball de màster volia que fos a l'entorn del silenci en el procés de mediació, amb un enfocament eminentment aplicat, partint del supòsit que d'igual manera que el significat és la qualitat que atorga a la paraula el rang de ser-ho, el silenci també precisa de significat per a ser considerat realment un element comunicatiu.

El meu objectiu en aquest treball ha estat, doncs, recollir un conjunt de reflexions que ajudin a constatar que en tots els actes comunicatius quan callem voluntàriament el silenci parla igualment per nosaltres.

Tenint en compte que el procés de mediació es fonamenta en el diàleg i és, per tant, un acte comunicatiu, al mediador se li planteja, doncs, el repte d'interpretar el silenci de les parts en les sessions de mediació i, també, el repte de saber, el mediador, fer un ús estratègic del seu propi silenci.

Fent aquesta recerca crec que he adquirit coneixements força interessants que probablement em seran d'utilitat en la meva pràctica com a mediadora, quan tingui l'ocasió de poder-m'hi dedicar. Però m'agrada pensar, també, que aquest conjunt de reflexions podran ser d'interès per al lector d'aquest treball.

Maria Navas Jara

Barcelona, 27 de juny de 2015



## **El procés de mediació, un procés comunicatiu**

Els éssers humans som éssers socials, en el sentit que passem la major part de les nostres vides amb altres persones. Per aquest motiu, és important aprendre a comunicar-nos els uns amb els altres i a funcionar adequadament dins les dinàmiques relacionals.

Dit de manera planera, la comunicació és l'acte pel qual un individu estableix amb un altre individu un contacte que li permet transmetre una informació. Absolutament tothom necessita comunicar-se i ho fa d'una manera o altra, però únicament podem dir que la comunicació és eficaç entre dues persones quan el receptor interpreta el missatge en el sentit que pretén l'emissor.

La mediació és un procés interactiu, dinàmic i participatiu, i és per això que la comunicació hi té un paper fonamental.

Si tenim en compte, a més, que correspon al mediador facilitar la comunicació entre les parts, perquè tot conflicte provoca la ruptura del flux comunicatiu entre les persones implicades, podem dir, doncs, que cada sessió de mediació suposa per al mediador un repte comunicatiu...

### ***Comunicació verbal, paraverbal i no verbal***

Les formes de comunicació humana s'agrupen tradicionalment en dues grans categories: la comunicació verbal i la comunicació no verbal.

- La comunicació verbal es refereix als elements lingüístics que s'utilitzen en l'acte comunicatiu.
- La comunicació no verbal fa referència a un gran nombre de canals no lingüístics per mitjà dels quals es transmeten senyals comunicatius entre un emissor i un receptor. Seria el cas del contacte visual, els gestos facials, els moviments de braços i mans, i la postura i la distància corporal.

Però a cavall d'ambdós tipus de comunicació, hi ha, també, l'anomenada *comunicació paraverbal* o *paralingüística*, a la qual dedicarem ara una mica d'atenció perquè és on s'emmarca, precisament, l'objecte d'estudi d'aquest treball, que és el silenci.



Els elements lingüístics que integren la comunicació verbal sempre van acompanyats d'*elements paraverbals* o *elements paralingüístics*, que són, principalment, els següents:

- el volum de veu;
- la velocitat d'emissió dels enunciats;
- el to;
- les variants d'entonació;
- la duració de les síl·labes;
- les sensacions expressades (cridar, esbufegar, tossir, etc.); i
- l'ús i la durada del silenci.

Com es pot deduir a partir d'aquesta enumeració, costa pensar en maneres de comunicació verbal sense aquests elements paralingüístics, perquè són ells els que ens permeten fer afirmacions o exclamacions; fer preguntes amb el to adequat; ser irònics; mostrar-nos propers a qui ens escolta; fer pauses o silencis; cedir la paraula a l'altre, etc.

Aquests elements, en definitiva, són els que fan possible que el receptor capti amb major facilitat allò que volem transmetre-li amb paraules, perquè reforcen el contingut d'allò que comuniquem per mitjà del llenguatge verbal, aclareixen o suggereixen la interpretació que cal donar a la informació lingüística i informen, també, sobre l'estat emocional de l'emissor.

*"Preguntes o afirmes?"* hem hagut de dir alguna vegada davant la falta d'entonació del nostre interlocutor; o *"No m'ho diguis així!"*, quan qui ens parla ha començat a perdre les maneres en la conversa; o *"Si somiques, no t'entenc..."*, quan el fill petit no acaba de saber com expressar-nos el seu malestar i parla i alhora gemega com aquell qui plora; o *"Ningú pensa dir per què el gos encara no ha sortit avui al carrer?"*, quan, en arribar al vespre a casa, interpel·lem qui no ha atès la responsabilitat que tenia assignada amb relació a la nostra mascota i, com a resposta, es fa el longuis i no diu ni piu... D'igual manera, el to de veu amb què ens diu *"Bon dia"* el company de despatx quan arriba a la feina ens permet una primera aproximació a l'estat emocional en què es troba. Tots aquests són exemples d'elements paraverbals, paralingüístics, que han participat de manera significativa en les situacions



comunicatives descrites. Podríem dir, doncs, que el llenguatge i el paralenguatge es complementen per a poder transmetre la comprensió efectiva d'un missatge.<sup>1</sup>

Per tant, tant les paraules com els elements paraverbals que les acompanyen i tots els moviments corporals que fan les persones amb les mans, el cap, els peus, la cara (el somriure, la posició de les celles, etc.), els ulls (el parpelleig i la mirada) i la postura conformen la realitat d'una trobada interactiva i cal que tots ells es complementin de manera coherent perquè la comunicació sigui eficaç. Així mateix, convé tenir present que l'espai i el temps, i els objectes personals i de l'entorn també configuren el sistema comunicatiu. Diuen els experts que entre un 65% i un 80% del total de la nostra comunicació amb els altres la fem a través de canals que no són estrictament lingüístics. Poca broma.

Tenint en compte aquestes reflexions, és evident que en la gestió de conflictes la comunicació resulta clau, tant la verbal com la paraverbal i la no verbal, atès que sense la gestió de la comunicació difícilment podrà haver-hi acostament entre les parts. És per aquest motiu que no sembla agosarat dir que la qualitat de la gestió del procés de mediació dependrà en bona part d'aquest fet, i és per això que com més sàpiga de comunicació el mediador, millor sabrà com gestionar el conflicte.

Les habilitats comunicatives del mediador marcaran, doncs, en bona part, el full de ruta del procés de mediació, i és per això que en parlarem en el capítol següent.

### ***Les habilitats comunicatives del mediador***

Independentment de les singularitats de cada tipus de mediació, el rol del mediador sempre consisteix a generar un espai de comunicació perquè les persones que inicien una mediació arribin a un acord que els permeti sortir de la situació desavinent en què es troben, o que, si més no, aprenguin a gestionar les seves controvèrsies d'una manera més satisfactòria. Des d'aquesta perspectiva, el treball del mediador és un treball fi de comunicació persuasiva guiat per la imparcialitat, l'ètica i la discreció.

---

<sup>1</sup> En la comunicació escrita, els elements paraverbals també hi són presents. Són transcrits per mitjà dels signes de puntuació, d'exclamació, d'interrogació i la distinta tipografia. Així, per exemple, en la portada d'aquest document jo he emprat alguns elements paraverbals en el títol perquè he volgut emfatitzar el tema central del treball.





El mediador, doncs, haurà d'intentar convèncer les parts de les virtuts del pacte i de la cooperació i, per aconseguir-ho, mirarà de crear complicitats; prestarà, en tot moment, un tracte cordial, confidencial i paritari; treballarà per objectivar el problema, i vetllarà perquè el procés sigui compartit.

No s'hauria de perdre de vista que el fet que les parts acceptin la intervenció d'un tercer per ajudar-los a comunicar-se i mirar d'assolir, així, un acord, no implica que d'entrada aquest tercer sigui ben acollit, ni que la signatura del document d'acceptació de la mediació impliqui la seva admissió incondicional. El mediador ha de ser ben conscient que s'haurà de guanyar la confiança de les parts, que s'incorpora a una relació ja existent entre dues o més persones, i que la seva intervenció modificarà la dinàmica relacional entre els implicats perquè produirà efectes directes en la comunicació, si més no mentre duri la mediació.

Per tots aquests motius, un aspecte clau que ha de desenvolupar i potenciar la persona medidora són les seves habilitats comunicatives verbals, paraverbals i no verbals.

### **Habilitats comunicatives verbals**

Les habilitats comunicatives verbals que ha de tenir i conrear un mediador són de naturalesa ben diversa.

D'una banda, el mediador, d'entrada, haurà de fer front al relat dels fets que exposarà cada una de les parts. La principal dificultat amb què es trobarà, doncs, tindrà a veure amb la ambigüitat de significats que posseeixen les paraules i que poden produir errors d'interpretació. Per a cada persona, una mateixa paraula pot voler significar coses diferents. Fins i tot per a una mateixa persona, el significat d'una paraula pot variar segons el moment en què es trobi, perquè els significats que assignem als mots diuen molt dels nostres valors, de les nostres creences i, també, del nostre estat emocional.

Des d'aquesta perspectiva, cal recordar que el llenguatge és per definició un conjunt de codis flexibles, que varia en funció del context en el qual s'usa i de les persones que el fan servir<sup>2</sup>. El mediador haurà de

---

<sup>2</sup> Precisament aquests dies he llegit a la premsa que una de les preguntes de l'examen de castellà de selectivitat d'aquest any consistia a escriure un text argumentatiu explicant per què un enunciat que resulta adequat quan es pronuncia en una determinada situació comunicativa pot resultar inadequat o inacceptable en una altra.



tenir sempre present que no és prudent exigir un tipus de llenguatge formal o culte a les parts, sinó tot el contrari: és el mediador qui s'haurà d'adaptar al llenguatge i al registre que elles utilitzin. Així, el mediador haurà de ser conscient que cada persona té un estil, una forma de comunicar-se, i que ell és el prestador d'un servei i les parts, els clients. Per tots aquests motius, el mediador haurà de saber manejar-se, també, en el patró de comunicació de les parts per poder identificar-hi els factors repetitius o redundants del conflicte. Així mateix, l'ideal és que el mediador sàpiga crear un canal de comunicació que sigui incloent per a tots els implicats, permetent generar bases per a assolir un bon nivell de consens. Amb aquesta finalitat, a més, quan parli convindrà que empri el plural, per involucrar en tot moment tots els participants en la mediació.

D'igual manera, en aquest context, el mediador, quan s'expressi, també haurà de ser molt conscient que les paraules que empri tant podran servir per a apaivagar els ànims com per a avivar el foc, i és per això que usarà mots positius i eufemismes per evitar ferir susceptibilitats i evitarà termes que es puguin considerar ofensius o sectaris. Com hem comentat en el primer paràgraf, les paraules poden tenir connotacions diferents i despertar-nos emocions diverses, que poden arribar a ser molt intenses. Per aquest motiu quan parlem mai no sabem com impactaran les nostres paraules en qui ens escolta i, de retruc, en nosaltres mateixos. I el mediador ha de ser plenament conscient d'aquest fet.

En aquest context em sembla interessant compartir, també, una reflexió que M. Isabel Hernando, magistrada, va fer en la sessió que va impartir en el màster el proppassat 24 de març. Segons la ponent, les etiquetes (la terminologia) en mediació ajuden poc des del punt de vista comunicatiu perquè sovint són molt fredes i estan molt connotades en alguns casos, de manera que en boca del mediador poden fins i tot dificultar que les parts arribin a acord. Per tant, podríem dir que el mediador haurà de conèixer prou bé la terminologia específica de l'àmbit objecte de controvèrsia, com a eina de suport en l'anàlisi del conflicte i també per manejar bé els conceptes corresponents amb les parts, però sense arribar a emprar els termes pròpiament dits, per no causar rebuig ni dificultar la presa d'acords.

D'altra banda, el mediador també haurà de tenir habilitats verbals a l'hora de fer les preguntes, els resums i els parafraseigs. Convindrà que sigui clar, entenedor, concret, precís i, també, breu. Repetir diverses vegades el mateix amb distintes paraules, o allargar excessivament els plantejaments no és agradable per a qui escolta. Produeix la sensació que el destinatari del missatge és tractat com si tingués dificultats per entendre les coses. Si el mediador s'expressa així corre el perill de resultar molt pesat.



Això no contradiu en absolut que, dins de la seva estratègia, el mediador tingui ben present que, encara que sembli paradoxal, convé anar a poc a poc en la dialèctica per a avançar de pressa, que no s'ha d'afanyar a deconstruir el conflicte, i que cal respectar els temps i els ritmes de les parts durant el procés de mediació. Per això, és important remarcar que el mediador necessita, primer, comprendre les parts per a què les parts tot seguit el comprenguin a ell. Comprendre els punts de vista de qui parla és reconèixer obertament les diferències que poden haver-hi i respectar-les. El respecte per les diferències és un dels ítems fonamentals de la comunicació. El mediador ha de ser conscient que la part normalment s'expressa poc a poc i que comença pel que creu més convenient en un moment donat. Si sent que pot confiar en el mediador, arribarà fins al final del que vol dir i si no, no. Des d'aquest punt de vista, l'escolta resulta més eficaç que les preguntes. En parlarem amb detall a l'apartat següent.

Finalment, abans de donar per tancat aquest conjunt de reflexions a l'entorn de les habilitats verbals del mediador, únicament recordar que des del punt de vista comunicatiu cal tenir sempre present que el que és realment important no és allò que es diu, sinó el que el receptor entén. El mediador, doncs, té davant seu el repte de fer-se entendre i de saber crear bons ponts d'entesa entre les parts.

### **Habilitats comunicatives paraverbals i no verbals**

El mediador haurà de fer ús, també, de les seves habilitats comunicatives paraverbals i no verbals per ser coherent i eficaç en els seus missatges i, també, per poder traslladar a les parts emocions i un respecte afectuós durant les sessions de mediació. Així, per exemple, l'afecte amb què el mediador s'adreça a les parts es percebrà a través de la veu, de manera que una veu suau pot ser, alhora, ferma, i acompanyada d'una pregunta adequada, pot ajudar a desbloquejar una situació de tensió.

La veu és un element propi de la comunicació paraverbal que ajuda a configurar amb major o menor èxit el missatge que es vol transmetre. Des d'aquesta perspectiva, el mediador haurà d'intentar trobar un to, un ritme i una intensitat adequats al missatge que vol transmetre i a la tècnica comunicativa que vol emprar. Contingut i forma van de bracet a l'hora d'intentar aconseguir els tres objectius de base de tot procés de mediació: acceptació, compromís i confiança.

El mediador també ha de ser conscient que la vocalització i la dicció són fonamentals perquè el seu missatge transmeti seguretat. És per això que com a mediadors ens caldrà autoavaluar la nostra manera de parlar, per intentar corregir aquells defectes que entorpeixen la claredat del nostre discurs o la tècnica comunicativa que pretenem aplicar.



D'igual manera, el mediador ha de tenir clar que el primer que emet un individu a un altre són senyals no verbals. D'aquí la necessitat de veure i percebre amb tots els sentits els senyals silenciosos. Aquesta és probablement la primera tasca del mediador amb les parts: percebre els senyals que emeten. Es pot donar el cas que ningú es pronuncii a favor o en contra d'alguna cosa, però aquesta actitud ve a ser un senyal clau del que pot estar passant. La comunicació involucra totes les modalitats de llenguatge, inclòs el silenci, com havíem enunciat en l'apartat anterior i com desenvoluparem detalladament en la segona part d'aquest treball.

El mediador, doncs, haurà de tenir competències suficients per copsar com les parts participants en la sessió de mediació manifesten les emocions, les actituds i els sentiments en relació amb el seu propi relat i amb la resta de persones. Aquests comportaments convindrà que siguin observats i compresos pel mediador, perquè, sens dubte, influenciaran directament en les percepcions, actituds i sentiments de la resta de persones involucrades. Però d'igual manera, el mediador haurà de ser plenament conscient que el seu comportament paraverbal i no verbal serà generador de vincles i d'estabilitat en el marc de les sessions, o no.

El contacte ocular, el somriure, els moviments de cap, els moviments adaptadors, el to de veu i el temps de parla seran, sens dubte, rellevants i, per tant, el mediador també haurà de tenir prou habilitats comunicatives des d'aquesta perspectiva, perquè les parts, conscientment o inconscientment, també percebran si en el mediador hi ha coherència entre el seu dir (verbal i paraverbal) i el seu fer (no verbal), i això resultarà clau a l'hora de construir un clima de confiança.

Les reflexions recollides en l'apartat deixen palès que al mediador li calen unes dots determinades per a comunicar-se amb les parts amb eficàcia i eficiència. Per millorar les habilitats comunicatives, hi ha algunes tècniques possibles. En parlem tot seguit.

### ***Tècniques comunicatives al servei del mediador***

Per traspassar l'eix d'atenció des de la crisi cap a la relació deteriorada i més específicament cap a les solucions o acords sobre noves maneres de relacionar-se les parts en endavant, al mediador li convé que les converses en el marc del procés siguin com més fluides, amenes i sinceres, millor. Una conversa



tibant, forçada o duta a terme únicament per a complir un pur tràmit serà incapaç de restaurar la relació entre les parts.

No hi ha un catàleg de tècniques comunicatives en mediació, si ve hi ha tot un seguit d'estratègies i de tàctiques que s'utilitzen per a desbloquejar emocions, per a ajudar les parts a centrar-se en el present, per millorar la comunicació pròpiament dita i per modificar la forma de comprendre el conflicte. Per aconseguir una conducció i moderació del diàleg adequades, el mediador hauria de saber fer un bon ús de diferents eines de comunicació, com ara aquestes:

- l'escolta activa;
- les preguntes;
- el resum i el parafraseig; i
- l'ús intencionat del silenci

Aquestes eines són formes concretes de comunicació que es desenvolupen a través del discurs i l'observació i poden ser uns instruments molt pràctics per als mediadors a l'hora de reconduir el diàleg de les parts cap a la superació del conflicte.

No entrarem en detall amb relació a totes aquestes eines comunicatives, per no depassar l'objectiu d'aquest treball, però sí que en faré una breu exposició del tret diferenciador de cada una d'elles i m'hi estendré especialment en parlar de l'escolta activa, per la relació directa que té amb el silenci, al qual dedicaré tota la segona part d'aquest treball.

### **L'escolta activa**

La importància de l'escolta activa rau en què amb ella aconseguim que el parlant se senti protagonista. Amb una escolta ben feta el mediador es guanyarà la confiança de les parts. A més, la nostra actitud d'escolta posa en marxa l'actitud d'escolta del parlant, fet que resulta clau per al bon desenvolupament del procés de mediació.

Escoltar també demostra que s'està focalitzat en allò que l'altre vol dir. En escoltar, doncs, el mediador s'ha de concentrar en allò que la part està dient i mantenir una actitud imparcial que no impliqui ni conclusions ni assumpcions.



Saber escoltar és precisament un dels principis més importants i difícils de tot procés comunicatiu. Acostumem a estar pendents sobretot de les pròpies emissions, i en aquesta necessitat pròpia de comunicar es perd l'essència de la comunicació, que és posar en comú, compartir amb els altres. Hi ha la creença errònia que s'escolta de forma automàtica, i això no és així. Escoltar demana un esforç superior al que es fa en parlar, i també superior al que cal fer quan s'escolta sense interpretar allò que se sent.

Fer una escolta activa vol dir escoltar i entendre la comunicació des del punt de vista de qui parla. Una cosa és *sentir (oir)* el que l'altre diu, i una altra *escoltar*. *Sentir (oir)* és simplement percebre vibracions de so, mentre que *escoltar* és entendre, comprendre o donar sentit a allò que se sent. L'escolta efectiva ha de ser necessàriament activa, no passiva. Així mateix, l'escolta activa inclou l'habilitat d'escoltar no només allò que l'altre està expressant directament, sinó també els sentiments, les idees o els pensaments subjacents. I és que per a arribar a entendre algú cal, també, una certa empatia, és a dir, saber posar-se en el lloc de l'altra persona. Això no vol dir haver de mostrar alegria ni tan sols ser simpàtics. Simplement, manifestar que som capaços de posar-nos en el seu lloc. Això, però, no significa ni acceptar ni estar d'acord amb la posició de l'altre. Per demostrar aquesta actitud es poden emprar frases del tipus '*M'imagino el que sents...*', '*Noto que...*', etc.

Escoltar demana fer el pas del jo al tu. A internet, he trobat una manera de dir-ho que m'ha semblat enginyosa: si habitualment solem ser "*jo i les meves circumstàncies*", l'art d'escoltar convida a ser "*tu i tot el que la meva atenció t'inspira*". Saber escoltar és el primer ingredient en l'harmonia d'una bona relació.

La norma general del bon oïdor és la de no interrompre mai. Hem pogut experimentar més d'una vegada que qui escolta espera que el parlant faci tot just un lleuger respir per a prendre-li la paraula; massa sovint ens sentim empesos a ficar-hi cullerada, demostrant així no haver après ni els fonaments més mínims de la bona escolta. Tanmateix, si per alguna raó qui escolta ha d'interrompre el parlant, hauria de procurar ser molt cautelós per no fer-li perdre el fil de l'exposició, mirant de ser breu al màxim i demanant, a més, excuses. A vegades va molt bé de fer-li un petit senyal, sigui alçant discretament un dit o bé fent un moviment d'ulls, però sense interrompre'l. Qui parla ja s'adonarà que tenim alguna cosa a objectar o a aclarir i al final ens donarà la paraula. Sempre, però, és aconsellable de no intervenir en el tema, ni de paraula ni amb signes, fins que el parlant no s'hagi ben explicat. En mediació això resulta clau: la part ha d'experimentar que el mediador li concedeix temps per a exposar tot el seu missatge.



D'altra banda, quan es practica l'escolta activa, hi ha una sèrie d'elements que cal evitar, com ara aquests:

- No distreure'ns. Distreure's és fàcil en alguns moments. Diuen els experts que la corba de l'atenció s'inicia en un punt molt alt, disminueix a mida que el missatge continua i torna a pujar cap a la meitat del missatge. El mediador n'hauria de ser conscient i tractar de combatre aquesta tendència fent un esforç especial cap a la meitat del missatge per tal que la nostra atenció no decaigui.
- No oferir ajuda ni solucions prematures.
- No negar el que l'altre està sentint (*'No et preocupis', 'Això no és res'*).
- No explicar 'la teva història' quan l'altre el que necessita és explicar-te la seva.
- No contraargumentar (per exemple, l'altre diu *'Em trobo malament'* i tu dius *'I jo també'*).
- Evitar la síndrome de l'expert, és a dir, manifestar que ja tens les respostes al problema de l'altra persona fins i tot abans que t'hagi explicat la meitat del que et vol explicar.

Diuen els experts que l'escolta és precisament el primer pas per a resoldre un conflicte. Si escoltem, reconeixem l'altre i reconduïm les asimetries de poder, de manera que el conflicte canvia de significat i s'obre la porta de la solució. Sembla, doncs, que per a aprendre a escoltar cal una consigna ben senzilla i complicada alhora: evitar interrompre.

## Les preguntes

Les preguntes permeten que el mediador aprofundeixi en el conflicte i que, així, pugui ajudar les parts. Les preguntes obertes pretenen obtenir informació i obrir el diàleg amb les parts involucrades en la controvèrsia; les preguntes tancades pretenen obtenir informació concreta o aclarir elements, amb la intenció d'acotar el diàleg. Les preguntes circulars, per la seva banda, són un tipus de pregunta oberta que específicament el que intenten és generar empatia entre les parts, és a dir, la capacitat de posar-se en el lloc de l'altre.

És molt àmplia la bibliografia disponible sobre la tipologia de preguntes i les singularitats d'aquesta tècnica comunicativa, clau en el procés de mediació. Com he comentat abans, no hi entrarem ara en detalls, però el que sí que vull esmentar és que el mediador ha de tenir clar que les preguntes haurien de generar necessàriament temps de reflexió, temps de silenci, i que els temps de silenci ajuden a què





en el procés es produeixen alternatives de solució al conflicte. Remeto a la lectura de l'apartat d'aquest treball dedicat al silenci de mediador.

Només una última remarca, que en aquest context em sembla molt interessant des del punt de vista comunicatiu. El mediador també ha de tenir clar que el llenguatge pot afectar la nostra forma de pensar. I el mateix passa amb la nostra forma de respondre. Els entesos diuen, per exemple, que les respostes en les sondejos demoscòpics depenen en bona part de com es fan les preguntes. Em permeto incloure aquí un acudit sobre aquest tema perquè, a banda de què em resulta simpàtic, exemplifica perfectament aquest punt:

*Un jesuïta, amb una cigarreta a la mà, presumia davant d'un frare dominic de què a ells els seus superiors els permetien fumar mentre resaven. El dominic, sorprès, li va dir que ells havien intentat obtenir també aquest permís però que no ho havien aconseguit. El jesuïta li va preguntar com havien plantejat la petició al pare superior, i el dominic li va respondre que simplement havien preguntat si podien fumar mentre resaven. El jesuïta li va dir, llavors, que no era aquella la millor manera d'aconseguir el permís: "Nosaltres li van preguntar al pare superior si podíem resar mentre fumàvem..."*

### **El resum i el parafraseig**

Quan la part ha acabat de parlar, el mediador hauria de reflectir d'alguna manera el que ha dit. La millor manera de fer-ho és resumint-ne els punts perquè ambdós reconeixin els aspectes clau de l'exposició. Convé, doncs, que el mediador estigui segur d'haver entès tot el que s'ha dit per arribar a una conclusió adequada. Altrament, convé demanar a la part que ho aclareixi. El resum, doncs, permet centrar el diàleg, per a que cada persona senti que ha estat escoltada i que se l'ha entès i, sobretot, perquè el mediador pugui comprovar que ha entès allò que les parts han dit.

És important que en els resums el mediador utilitzi les paraules que han fet servir les parts i que sigui objectiu i breu, de manera que caldrà que abstregui la informació rellevant i que ignori tot allò que no sigui important.

El parafraseig, per la seva banda, constitueix una tècnica de l'oient actiu. La seva importància rau en què el mediador, en aquest cas, recollirà el missatge de les parts i el resumirà amb un llenguatge neutral,





contribuint així a reduir la tensió del conflicte pel fet que la intervenció del mediador haurà suposat la transformació de tots els comentaris negatius que les parts hagin pogut dir.

### **L'ús intencionat del silenci**

El silenci com a eina comunicativa és l'ús intencionat que el mediador en fa. Remeto a la lectura de l'apartat dedicat a "El silenci del mediador", dins la part central d'aquest treball.

Aquestes quatre tècniques de comunicació ajuden el mediador a guiar i a moderar una conversa fluida a l'entorn d'una relació deteriorada per construir col·lectivament acords capaços de superar un conflicte.

### **El silenci en el procés de mediació**

L'objectiu d'aquesta segona part del treball és recollir tot un seguit de reflexions a l'entorn del silenci com a element comunicatiu ple de significació i, específicament, com a peça clau dins del procés de mediació, tant quan les parts en fan ús com quan el mediador l'empra com a estratègia.

#### ***El silenci, un element comunicatiu***

Com hem vist en la primera part d'aquest treball, la comunicació és un procés constant i permanent. Resulta impossible no comunicar-se, i malgrat que hi pugui haver moments en els quals no hi ha activitat verbal, els signes no verbals i paraverbals, com ara el silenci, constantment emeten informació en relació amb els parlants i les intencions dels seus missatges.

Segur que més d'una vegada hem pogut comprovar la importància que té el silenci, no només en la vida interior de cadascú, sinó també en la comunicació amb els altres. Una conversa sol tenir alguns silencis, de vegades tant o més significatius que les paraules mateixes. Un bon discurs és el resultat d'una combinació perfecta entre paraules encertades i pauses oportunes. Un silenci pot captar més atenció que un so, perquè pot ser expectant, emotiu, intrigant... i, sens dubte, ajuda a què les paraules s'hi recolzin i flueixin millor.

Per tots aquests motius, vull començar aquestes reflexions afirmant, ja d'entrada, que el silenci, encara que no ho sembli, és una eina clau en la comunicació humana.



No cal dir que la paraula és la conclusió de tot allò que pensem, de tot allò que sentim, de tot allò que entenem. Però saber-la utilitzar de debò és quelcom més que dir coses eloqüents o brillants.

Fem servir la paraula per explicar o per demanar alguna cosa, per defensar-nos, per donar el nostre punt de vista, per expressar allò que sentim i allò que pensem. La programació neurolingüística fins i tot va més enllà i afirma que podem influir en el nostre món a partir de l'organització de la nostra paraula. És a dir: la paraula és un poderós mapa per a guiar les nostres vides.

Des de ben petits aprenem que la paraula és un mitjà per a comunicar-nos els uns amb els altres, però el que probablement no aprenem, o no ens ensenyen, és a dir les coses d'una manera clara i concreta, i a ser conscients que, cada vegada que volem expressar alguna cosa, convé que ens aturem uns moments abans de parlar per copsar si allò que anem a dir és realment necessari. Cal, per tant, aprendre, també, a guardar silenci.

Guardar silenci forma part de l'art de saber parlar apropiadament perquè, en guardar silenci, la paraula pren més força, serà de millor escoltar i, un cop acollida, millor valorada.

A més, la nostra experiència com a parlants ens dóna evidències de què la falta de control sobre la paraula provoca situacions incòmodes, ja sigui en entorns quotidians, pel fet de subministrar informació innecessària o confidencial; ja sigui en una negociació, pel fet d'anticipar-nos i parlar abans d'hora; ja sigui en una situació de conflicte, pel fet d'emprar la paraula com a arma d'atac.

En les relacions personals hauríem de ser conscients que el silenci resulta essencial perquè exercita les nostres habilitats d'escolta i enteniment, fa palès el respecte que sentim envers els altres i ens permet prestar més atenció als elements de comunicació no verbal com són les mirades, els gestos, etc., que rebem del nostre interlocutor. En poques paraules, podem afirmar que el silenci ens orienta vers els altres i ens permet tenir una actitud més oberta, més empàtica. A més, ens permet disposar de més temps per a reflexionar.

És evident, doncs, que tots plegats hauríem d'aprendre a fer un ús conscient del silenci, perquè, altrament, quan és imposat o impostat, és a dir, quan no neix de forma espontània i natural, potser sí que callem, però no ho fem prou bé i és fàcil percebre com es manifesten els nostres pensaments a



través de les formes que exterioritzen els nostres músculs facials i, també, la resta del cos, en expressar 'sense paraules' tot allò que ens està passant pel cap.

Per desgràcia, però, no acostumen a formar part dels programes d'estudi de les escoles totes les competències referides a l'educació emocional, específicament als aspectes vinculats amb el desenvolupament de les intel·ligències intrapersonal i interpersonal. Així, per exemple, únicament en l'assignatura d'educació musical l'escolta i el silenci, la pausa, hi tenen presència, com si fossin necessaris únicament per a desenvolupar habilitats musicals...

No és freqüent parlar del silenci en la comunicació perquè es tendeix a pensar que el silenci és només absència de so, i d'això és dedueix que el silenci implica, també, absència de comunicació. Això no és cert, d'igual manera que un gest amb les mans o una ganyota poden arribar a tenir més significació que un text farcit de paraules buides.

En el llenguatge escrit el silenci també té una representació gràfica. Així, per exemple, els punts suspensius deixen penjat el discurs, el suspenen, de manera que es crea l'espai necessari per a què l'atenció es desplegui. En aquest treball he fet un ús volgut dels punts suspensius en més d'una ocasió... La pausa s'ha d'entendre com un espai per a metabolitzar la informació rebuda, com un espai previ a la creació que ens permet enriquir allò percebut, i també com la possibilitat d'un descans entre una activitat i una altra.

Crear espais de pausa, de silenci, és cuidar la qualitat de la conversa.

### **Funcions prototípiques**

Dedicarem dos apartats d'aquest treball a parlar dels significats del silenci dins del procés de mediació, referit als usos i als possibles valors que li atorguen tant les parts participants com el mediador mateix. Abans, però, en aquest apartat, em sembla interessant fer referència a les categorització de les funcions prototípiques del silenci que han fet alguns estudiosos de reconegut prestigi internacional en l'àmbit de la comunicació. En aquestes sistematitzacions queda de manifest que el silenci té previstes unes funcions comunicatives ben concretes.

Així, per exemple, Jensen (1973) enumera aquestes cinc funcions prototípiques del silenci, cada una d'elles amb la seva part positiva i negativa:



- De connexió Per a unir o desunir persones.
- D'afectació Per a indicar tant respecte o acceptació com indiferència, odi o hostilitat.
- De revelació Per a desvetllar o amagar informació.
- D'avaluació Per a indicar assentiment o dissentiment.
- D'activitat Com a actitud de reflexió abans de parlar; com a absència d'activitat mental; o com a absència d'activitat.

Per la seva banda, Bruneau (1973) tipifica tres formes de silenci:

- El silenci psicolingüístic El que inclou els moments de dubte o d'indecisió.
- El silenci interactiu El que habitualment es dona en una conversa.  
És el que es manifesta en prendre decisions, en exercir un control, en expressar emocions internes, etc.
- El silenci sociocultural El que va associat a diferents cultures.

No voldria deixar d'esmentar, tampoc, algunes de les reflexions que Joseph Antoine Toussaint Dinouart va recollir el 1771 (!) en un tractat que va escriure amb el títol *L'art de callar*. En aquest llibre, parla de deu tipus diferents de silenci, que es podrien resumir en dos grups:

- D'una banda, tindriem els silencis estratègics, que són aquells que convenen als interessos concrets de qui es troba en un procés de comunicació. En tots ells, la persona silent prefereix no parlar perquè fent-ho n'obté més avantatges que parlant.
- D'una altra banda, en el segon grup ens trobem els silencis que emfatitzen el gest de la persona, facial o corporal. No són, doncs, silencis o absència: hi ha una comunicació que probablement necessita un context de referència.

En definitiva, es podria concloure que per a aquest autor hi ha silencis inexpressius i silencis expressius. Als primers els convé la no emissió de missatge, perquè es tracta d'una estratègia que consisteix a no transmetre res del que es pensa. Als segons, els convé que el receptor interpreti el seu sentit, però de forma que res es pugui retreure amb relació a cap paraula.



Dinouart afirma que únicament s'ha de deixar de callar quan es té quelcom a dir més valuós que el silenci. Per a Dinouart, l'art de callar és l'art d'intervenir en l'interlocutor a través del silenci. Per a ell, el silenci significa, també, aprendre a governar la llengua, aconseguint identificar en quins moments convé contenir-la i en quins se li ha de donar una llibertat moderada. Dinouart contempla, doncs, l'art de callar sobretot com un acte de contenció, la qual cosa podem relacionar amb l'autodomini i l'autocontrol, dues de les famoses competències emocionals divulgades per Goleman en les darreries del s.XX.

Per la seva banda, Maquiavel ja havia incidit encara amb més contundència en el caràcter estratègic del silenci, és a dir, en el poder d'influir en l'interlocutor mitjançant el càlcul o la tàctica, quelcom que actualment es considera extremadament eficaç en el món de la comunicació i de l'empresa en general.

En conclusió, la gestió adequada del silenci té, sens dubte, un elevat pes específic en l'èxit de la comunicació interpersonal i, per extensió, es pot considerar una competència clau en el *management* actual (negociació, lideratge, etc.). No en va, Henri Lacordaire, un eclesiàstic del segle XIX, afirmava que *'després de la paraula, el silenci es el segon poder del món'*.

### ***El silenci en els diccionaris***

Diuen que les definicions dels diccionaris de la llengua general parlen del sistema de creences i de valors d'una determinada cultura i dels seus parlants.

Des d'aquesta perspectiva m'ha semblat interessant consultar les diverses accepcions que el *Diccionari de la llengua catalana* de l'Institut d'Estudis Catalans (DIEC) i el *Diccionario de la lengua española* de la Real Academia Española (DRAE) recullen amb relació a l'entrada **silenci**:

#### **silenci (DIEC)**

**1** 1 m. [LC] Fet de no parlar, de callar. *Guardar silenci. Hi hagué un llarg silenci. Rompre el silenci.*

**1** 2 m. [LC] Fet de no expressar el pensament amb paraules o per escrit. *Fa dos mesos que no he rebut carta teva i m'estranya molt el teu silenci. Imposar silenci als calumniadors.*

**1** 3 [LC] ***passar una cosa en silenci*** [o ***passar una cosa sota silenci***] No parlar-ne.

**1** 4 [AD] [DR] ***silenci administratiu*** Absència de resolució per part d'una autoritat administrativa, respecte a una sol·licitud o a un recurs, que pot tenir efectes positius o negatius d'acord amb la normativa jurídica que en regulel el procediment.

**2** 1 m. [LC] Absència de tot so o soroll.



- 2 2 [LC] **silenci sepulcral** Silenci total.
- 2 3 m. [MU] En mús., pausa.
- 2 4 m. [MU] Signe de notació musical que indica la duració d'una pausa.

### **silencio (DRAE)**

(Del lat. silentium).

- 1. m. Abstención de hablar.
- 2. m. Falta de ruido. *El silencio de los bosques, del claustro, de la noche.*
- 3. m. Falta u omisión de algo por escrito. *El silencio de los historiadores contemporáneos. El silencio de la ley. Escríbeme cuanto antes, porque tan largo silencio me tiene con cuidado.*
- 4. m. Der. Pasividad de la Administración ante una petición o recurso a la que la ley da un significado estimatorio o desestimatorio.
- 5. m. Mil. Toque militar que ordena el silencio a la tropa al final de la jornada.
- 6. m. Mús. Pausa musical.

### **perpetuo ~.**

- 1. m. Der. Fórmula con que se prohíbe al actor que vuelva a deducir la acción o a instar sobre ella.

### **~ administrativo.**

- 1. m. Der. silencio (| | pasividad de la Administración).

### **en ~.**

- 1. loc. adv. Sin protestar, sin quejarse. Sufrir en silencio.

### **entregar alguien algo al ~.**

- 1. loc. verb. Olvidarlo, callarlo, no hacer más mención de ello.

### **imponer alguien ~.**

- 1. loc. verb. Hacer callar a otra persona.
- 2. loc. verb. Reprimir una pasión.

### **pasar alguien en ~ algo.**

- 1. loc. verb. Omitirlo, callarlo, no hacer mención de ello cuando se habla o escribe.

És curiós comprovar que tots dos diccionaris no descriuen com a primera accepció de **silenci** la '*falta de soroll*', que és el que probablement ens vindria amb més rapidesa al cap si espontàniament ens fessin definir aquesta paraula, sinó el '*fet de no parlar, de callar*', el fet d'*abstenir-se de parlar*'.

És ben interessant, també, remarcar el caràcter volitiu que es desprèn d'aquesta primera accepció. En aquest sentit, convé deixar clar que qui guarda silenci calla perquè vol, perquè podria parlar si volgués, perquè en té la capacitat. El silenci no deriva de la mudesa. I és precisament aquest caràcter d'elecció voluntària el que carrega de significat el silenci, i és per això que se'n parla en l'àmbit de la comunicació.

Algunes de les subentrades d'aquests diccionaris, i també algunes de les expressions que comunament emprem, o sentim emprar, en català o en castellà, ens permeten relacionar el silenci amb conceptes diversos:



- Amb l'absència, i així, per posar només alguns exemples, parlem de *silenci administratiu* en absència de resposta per part de l'Administració; diem que algú *pateix en silenci*, quan hi ha absència de rebel·lió, quan hi ha resignació; reconeixem en el *silenci dels cementiris* l'absència, la inexistència, de vida; etc.
- Amb el secret destinat a preservar l'ordre vigent de les coses, destinat a respectar els usos de la vida social, allò que convé dir i allò que convé callar. I així trobem el silenci associat al *secret mèdic*, al *secret de confessió*, al *secret professional*... La confidencialitat del procés de mediació s'emmarcaria en aquest tipus de silenci vinculat al secret.
- Amb el respecte, quan s'homenatja un difunt amb un *minut de silenci*.
- Amb el recolliment, i com a exemple tenim el *vot de silenci* d'alguns ordes religiosos.
- Amb la tranquil·litat, i així augmenta el valor comercial dels habitatges en alguns barris d'una gran ciutat si el preserven, perquè garanteix pau.
- Amb la por a expressar-se (la *lleï del silenci*) o amb la indiferència.
- Amb la mentida (ho pensem dels polítics quan callen!).
- Amb la desconfiança, perquè és el que ens fa sentir aquella gent que ens demana silenci ("No parreu!", "No opineu!") i ens impedeix protestar, o aquella gent que ens nega -tàcitament o expressament- l'opinió.
- .../...

Probablement per presentar un ventall tan ampli de significats, alguns diuen que el silenci és una eina, la virtut o la inconveniència de la qual dependrà de l'ús que se li doni; talment com se sol dir del ganivet, que serveix per a apunyalat algú però també per a tallar el pa.

Mirarem com es van concretant tot això en els apartats següents.



## ***El silenci segons les cultures***

El valor que se li dóna a la comunicació verbal i al silenci varia d'una cultura a una altra, i això convé tenir-ho en compte en un context multicultural com el nostre i, també, en el context de mediacions entre persones de procedència geogràfica diversa.

En les societats occidentals, l'estil característic de la comunicació és l'ús de la paraula fins al punt que per a determinats grups socials el silenci és indesitjable i intolerable perquè és interpretat com un senyal de buit, sense significat ni sentit. Des d'aquesta concepció, la paraula, oral o escrita, és l'única forma d'expressió del pensament per a comunicar-se de manera efectiva amb els altres i l'única forma valuosa d'expressar els pensaments interns.

Per contra, en cultures com ara la del Japó o Corea, es valoren de forma molt diferent el silenci i la comunicació oral o escrita. Contràriament al món occidental, a l'Orient se li dóna valor al significat del silenci o al significat d'allò no dit, no verbalitzat.

Així, es considera que un dels trets característics de la comunicació japonesa és la capacitat de transmetre els missatges sense necessitat de fer ús de les paraules. Els japonesos no toleren escoltar excuses quan es cometen errors; les expressions llargues i enrevessades no són comunes entre ells. Els japonesos prefereixen les persones que parlen poc i que per comunicar-se fan servir el menor nombre de paraules possible per evitar la redundància.

Sens dubte, en aquesta concepció hi ha tingut molt a veure la religió budista, que predica que hi ha comunicació autèntica quan algú s'expressa sense haver d'utilitzar la boca i quan escolta sense haver de fer servir les orelles. És a dir, el budisme, que té una gran influència a l'Orient, valora el silenci com a forma de comunicació significativa.

Les diferents percepcions sobre la comunicació oral i el valor del silenci entre cultures té, en conseqüència, seriosos efectes en les relacions interculturals, i això convé que el mediador ho tingui ben present. Així, per exemple, el silenci d'un japonès pot ser interpretat per un afroamericà com a senyal de rebuig i de desinterès, quan de fet es tracta tot just d'un signe de diferència cultural en l'estil de comunicació.





Un altre exemple que he trobat referenciat és el de la cultura apatxe, que prefereix el silenci en situacions singulars com ara les trobades amb desconeguts, en la fase inicial del festeig, amb amics i familiars, quan algú torna a casa després d'una llarga absència, o quan algú està trist o enfadat. A la cultura apatxe, els desconeguts han d'evitar afanyar-se a establir conversa o a presentar-se perquè aquesta urgència s'interpreta com a pedanteria. Així mateix, qui no respecta la regla de cortesia de mantenir silenci davant d'un desconegut, genera el recel i la desconfiança del grup, ja que la violació dels costums i regles de comunicació s'associa a la necessitat de diner, transport o treball.

Per als apatxes, doncs, sembla ser que el silenci és el que s'espera quan dues persones que es coneixen es retroben després d'una llarga separació. En la nostra cultura resulta inimaginable que una mare que torna a veure el seu fill després d'un llarg període de temps separats es mantingui callada.

En la cultura mediterrània el silenci està mal vist. Ni a l'ascensor tolerem fàcilment un silenci, encara que sapiguem que, per força, mai no pot ser llarg en aquella circumstància. El silenci es viu carregat d'amenaques o, almenys, de tensió. Excepte en situacions d'anonimat, com és el cas del transport públic, en tots els contextos es considera necessari intercanviar paraules. Per això no resulta estrany que, per exemple, en un congrés l'auditori visqui amb impaciència el "llarg moment" en què un conferenciant interromp la seva dissertació per a beure amb certa calma un got d'aigua...

En la nostra cultura mediterrània, un instant de silenci en una conversa es pot tolerar però si s'allarga, la situació es pot tornar incòmoda. Un silenci, doncs, no pot durar més del compte perquè es percebrà com a etern si no va acompanyat de gestos comunicatius, i podria arribar a deteriorar una relació. En canvi, a Escandinàvia, el silenci no es pren com quelcom intimidatori o com una mostra de falta d'educació sinó tot el contrari.

Finalment, una referència al cas de Mèxic. Sembla ser que allà es valora positivament els individus que es comuniquen de manera indirecta, que fan servir expressions de doble sentit i ambigües, que respecten les pauses i el silenci en la comunicació. Les persones que tenen aquest estil comunicatiu a Mèxic es consideren educades i discretes; en canvi, les persones amb un estil directe es titllen d'agressives i ofensives. Amb els mexicans, doncs, és millor emprar un llenguatge ple de metàfores i ambigüitats que poden ser interpretades de diverses maneres. Ser molt directe comporta un gran risc, atès que algú es pot ofendre o pot suposar cometre un error dins la comunicació que difícilment es



podrà reparar. Per al mexicà, en el silenci hi ha diversos significats, a més a més de ser una forma més d'expressar allò que amb paraules no es pot dir, i és per això que els plau.

Queda clar, doncs, que la consideració del silenci varia segons les cultures. Caldrà tenir-ho ben present en les sessions de mediació en què les parts tinguin procedències geogràfiques diverses.

### ***La por al silenci***

Com acabem de veure en l'apartat anterior, en el món occidental el silenci està valorat negativament. El silenci ens provoca temor, inseguretat, desconcert. Es viu com a fatal, com a absència de quelcom. Es podria arribar a dir que la por al silenci és una de les malalties del segle XXI, si més no a Occident.

En general, l'ésser humà no tolera l'ansietat generada davant un silenci prolongat. Hi ha estudis que mostren que tan sols 4 segons de silenci en una conversa activen sensacions d'incompatibilitat i d'exclusió. Es per això que tendim a restablir l'equilibri trencant d'alguna manera aquesta forma de tensió.

Tenim por de les coses no verbalitzades perquè ens produeixen inseguretat, perquè el silenci no ens permet basar-nos totalment en allò que l'altre *ha dit*. Podríem dir que hi ha una gradació quant al grau de seguretat que ens inspira un missatge en funció del canal pel qual s'ha emès. Així, un missatge escrit suposa per al receptor el major nivell de certesa possible, perquè permet ratificar un missatge oral, que sempre pot resultar dubtós; en l'altre extrem ens podem imaginar la desprotecció, conscient o inconscient, que sentim davant allò ni tan sols dit, d'allò silenciàt. És per això que explícitament diem que ens estimem més guardar silenci quan volem donar més força a allò que callem.

Se li sol retreure al silenci el seu caràcter ambigu, i això causa indefensió. Acabem de veure, i ho veurem també en parlar del silenci de les parts, que podem dir moltes coses a través d'ell. En algunes ocasions, el silenci pot ser clarament un mode d'incomunicació i no d'entesa. Però cal tenir present que també les paraules no són alienes a l'ambigüitat que en ocasions propicia el malentès.

Tant les paraules com el silenci, doncs, poden resultar ambigus, però el context resoldrà la major part de les vegades aquesta ambigüitat. Cal tenir present, a més, que els problemes d'incomunicació no es troben només en allò que emet o deixa d'emetre l'emissor, sinó en allò que interpreta el receptor.



Però no hem d'oblidar que, emprat adequadament, el silenci pot aportar valor positiu a la comunicació. N'hem parlat en apartats anteriors i en parlarem en els propers; per això no m'hi estenc ara.

El silenci, els silencis, no són un element accidental en la comunicació, sinó un element decisiu per aconseguir una comprensió autèntica. Però, malgrat això, ningú o quasi ningú no vol callar perquè callar es percep com un fracàs. Qui no parla és un perdedor, un covard, un sotmès, una persona poc sociable... Quan s'instal·la el silenci, encara que sigui uns breus segons, la gent no sap què fer, se sent incòmoda, s'angoixa; té por, conscientment o inconscient. Quan l'altre calla i ens mira fixament als ulls, ens sentim despallats. El silenci permet veure la trama de les relacions humanes des d'una altra perspectiva, des d'un punt de vista més profund i enigmàtic.

Ens espanta el silenci probablement perquè no ens han ensenyat a viure'l, a interpretar-lo, i això fa que perdem informació del món, de les persones, de les relacions, i per aquest motiu sentim la necessitat d'omplir els silencis amb paraules, de vegades buides, com ara quan fem falques (en castellà, *muletillas*).

Tots volem persuadir, convèncer l'altre, apropar-nos-hi, però sempre a través de la paraula, i oblidem que les coses més importants de la vida es transmeten a través del silenci i que és en el silenci on s'escolta de veritat. El que ens hauria d'incomodar, doncs, és el soroll, no el silenci.

A internet he trobat una referència amb relació al cinema mut que m'ha semblat curiosa, i és per això que la recullo ara aquí (i, com diuen els italians, "*se non è vero, è ben trovato*"). Diu la font consultada que en el cinema mut l'absència de la paraula obligava el cineasta a emfatitzar la resta de recursos de manera que l'espectador podia percebre amb major grau la infinitat de matisos que ens regala la comunicació no verbal i que en el cinema sonor poden quedar difuminats rere el llenguatge parlat. Malgrat això, com que l'excés de silenci resulta, i resultava, estrany, la incorporació de música en les pel·lícules mudes està pensada per a minvar aquesta possible incomoditat.

Per a F. Torralba, gran estudiós del tema, el silenci és el gran absent de la pedagogia. L'escola no ensenya la riquesa inherent al silenci; no es contempla com a instrument de comunicació ni com a experiència fonamental de l'ésser humà. La pedagogia ha focalitzat els seus esforços en la construcció verbal del silenci, de manera que un cop una persona ha assumit plenament el codi lingüístic, és a dir,



les regles sintàctiques fonamentals i un bon nombre de vocabulari, llavors se la considera capaç de comunicar-se lliurement. L'escola, doncs, centra la seva atenció en la paraula i en la seva articulació oral i escrita, i omet el valor comunicatiu i expressiu del silenci. El silenci, així, esdevé quelcom nou, estrany i problemàtic que cal emmascarar immediatament. No estem preparats per conviure en silenci, ni per descobrir l'aprenentatge que comporta el silenci per ell mateix.

### ***El silenci de les parts***

En parlar del silenci de les parts en el procés de mediació, es dóna per suposat, com a punt de partida, que els participats tenen la capacitat de parlar i que, per tant, callar per a ells és un acte volitiu.

Pot semblar de calaix aquesta reflexió inicial, però convé subratllar que *callar* no significa estar mut. Un mut no només no demostra que pot callar sinó que fins i tot està mancat de la possibilitat de demostrar-ho. De la mateixa manera, qui és per naturalesa taciturn tampoc demostra que calla i que pot callar. Només en l'autèntic fluir comunicatiu és possible callar veritablement. Qui mai no diu res, no té la possibilitat de callar en un determinat moment. Per a què el callar resulti rellevant cal el parlar. És per això que en el context de la mediació, la decisió de no parlar és ja un acte comunicatiu, perquè es presenta com a alternativa real a l'ús de la paraula. El silenci en la comunicació no pot significar la no comunicació, sinó, potser, una comunicació de baixa intensitat, però en qualsevol cas desxifrabla.

Veurem tot seguit com l'absència de comunicació verbal durant una sessió de mediació no voldrà dir, necessàriament, que no estigui havent-hi comunicació. El cessament temporal de la conversa té diferents impactes en el flux comunicatiu: pot permetre aprofundir en la comprensió del punt de vista de l'altra part o pot obstaculitzar greument la capacitat de l'altre d'expressar plenament la seva opinió, els seus pensaments, les seves emocions.

Alguns tipus de silenci són constructius, mentre que d'altres poden arribar a provocar danys greus. Durant un conflicte s'experimenten diferents tipus de silenci. Així mateix, els diferents tipus de silenci impacten d'una manera o una altra en el procés de mediació. Ser-ne conscient permetrà al mediador, si escau, ajustar el procés.



Caldrà tenir també present que el context en què es produeix el silenci també tindrà un impacte en la forma com es viurà i interpretarà. Però, en qualsevol cas, el que hem de tenir clar és que el silenci influirà en la conversa en general i en la interpretació de la comunicació.

### **Tipus de silenci**

Si ve no és el meu objectiu categoritzar els usos que fan les parts del silenci durant el procés de mediació, perquè me'n falten coneixements i experiència, en aquest apartat el que sí que intentaré és reagrupar en paràgrafs algunes de les significacions possibles, a partir de les lectures fetes i de les pròpies reflexions. En cada cas, subratllaré l'element de classificació considerat, perquè en resulti més clara la lectura.

### **Usos negatius del silenci**

- El silenci pot indicar que s'ha perdut el fil de la conversa o que no se sap interpretar què s'ha dit o què s'ha preguntat.
- En determinats moments del procés de mediació pot cessar la comunicació verbal entre les parts. Pot ser que això passi perquè les parts senten que no tenen res a dir o que no poden oferir cap resposta.
- El silenci pot significar la manera que té una de les parts d'aturar una discussió.
- El silenci també pot voler indicar que hi ha una emoció continguda que encara no es vol compartir.
- El silenci pot indicar que cal pair les emocions abans de parlar.
- El silenci pot ser també una manifestació de poder d'una de les parts, que es nega a discutir un o més temes que l'altra part voldria tractar.
- El silenci pot perseguir el poder de la immunitat. Com s'interpreta que equival a no fer, qui calla creu que quedarà indemne.



- El silenci pot ser una negació o interpretat com a tal<sup>3</sup>.
- El silenci pot ser un indicati de por o de preocupació. En casos de violència, la part perjudicada pot no explicar la totalitat dels esdeveniments des del seu punt de vista per por.
- El silenci pot ser un indicati d'un desequilibri de poder significatiu entre les parts. En cas de desequilibri de poder, la part dominant també pot fer cas omís de la discussió o dels reclams comunicatius, perllongant el silenci i fent, així, que augmenti el desequilibri de poder.
- El silenci pot denotar falta de confiança, és a dir, que la part encara no se sent còmoda i amb confiança com per discutir un tema determinat.
- El silenci pot voler dir que una de les parts està exercint el seu poder per eliminar o negar la necessitat que una determinada matèria formi part de l'agenda.
- Lligat amb el punt anterior, una de les parts és capaç guardar silenci per evitar haver de discutir un tema.
- Quan una de les parts es refugia en el silenci pot indicar rebuig, ira o frustració.
- El silenci també podria ser per voler arribar precipitadament, o forçadament, a una resolució, i que amb aquesta finalitat se silenciïn determinades qüestions o intervencions.
- El silenci pot ser utilitzat també com una eina d'agressió durant una interacció específica. És més freqüent que les parts optin pel silenci que per l'agressió directa com a resposta.
- També pot haver-hi silenci en un procés de mediació per falta d'informació suficient, per no haver-ne rebut prou.

---

<sup>3</sup> En l'apartat dedicat al silenci del mediador, parlarem del risc de deixar la porta oberta a la interpretació dels silencis.



- El silenci d'una de les parts pot voler indicar que té la confiança perduda en el procés de mediació.

### **Usos positius del silenci**

- El silenci pot denotar escolta activa vers l'altra part.
- Pot ajudar a millorar i a enfortir la comunicació entre les parts.
- Pot ajudar a crear espais més confortables dins la discussió.
- Pot ajudar a obtenir una millor comprensió de les pròpies emocions, pensaments i accions.
- El silenci també és un temps per a la reflexió sobre el que s'ha dit i per a considerar de quina manera es pot considerar avançant. En aquest context, el silenci pot voler dir que cal senzillament temps per a reformular una resposta.
- El silenci pot ser un temps de descans perquè els participants prenguin un respir, que pot facilitar després la intensitat del procés de mediació.
- El silenci regula el funcionament de la conversa i requereix de pactes entre les persones que hi participen: pacte de rols (parlants ambdós, parlant un i silent l'altre, silencis els dos); pacte d'alternança; pacte temàtic (de quins temes es pot parlar i de quins temes no); etc.

Així mateix, sense que es pugui titllar de negatiu o positiu, caldrà tenir en compte, també, que:

- Cada cultura crea patrons de silenci i de quietud, com hem vist a l'apartat anterior. Per això, en una mediació intercultural, cal considerar que l'ús del silenci pot ser ben diferent segons la cultura i, per tant, pot voler dir una cosa ben diferent per a cada part.
- El silenci pot indicar que s'està tractant un tema culturalment sensible.



## **Actitud del mediador davant del silenci de les parts**

Acabem de veure que el silenci pot tenir un ús constructiu dins el procés de mediació però també pot esdevenir una complicació i entorpir-lo. És per això que el mediador cal que en sigui plenament conscient i que ho vetlli especialment, per no perdre el control del procés.

Hi ha mediadors que diuen clarament que un segon de silenci en una sessió de mediació els sembla una hora. D'entrada, com en qualsevol altra situació comunicativa, el silenci pot espantar el mediador perquè el força a entrar en un territori que és desconegut, que no controla, i això fa que en aquell moment passin pel seu cap centenars de pensaments i d'idees ràpides sobre el procés, mentre analitza el llenguatge no verbal de les parts i sent com encara ressonen a dins seu les últimes paraules pronunciades.

És important que el mediador no es bloquegi en una situació de silenci ni que el porti a autoavaluar-se si ho estarà fent bé, o a sentir-se culpable d'alguna cosa.

El primer que s'ha de preguntar el mediador és si és un silenci marcat o un silenci no marcat. El silenci marcat és el menys normal en un determinat context (ex. un silenci en una emissió de ràdio, perquè el que s'espera és sentir contínuament alguna cosa); el silenci no marcat és el que coincideix amb les expectatives dins d'un determinat context (ex. el silenci en un enterrament, és el que se suposa que hi haurà en un acte així, en senyal de respecte).

D'igual manera que a mesura que es desplega davant nostra una narració anem evocant la nostra pròpia experiència i extraïem d'ella les imatges adequades a les paraules que escoltem i els personatges i els noms implicats, també calen patrons de referència per a obtenir aplicacions concretes en la interpretació del silenci. Qualsevol interpretació d'un silenci concret requereix d'una experiència, d'uns certs codis que permetin atorgar-li un sentit. El mediador ho haurà de tenir ben present.

Així mateix, el mediador haurà de no oblidar que en tots els humans opera un mecanisme inconscient dins dels processos comunicatius que fa que qui escolta reconstrueixi des dels seus patrons allò silenciats, la qual cosa comporta un alt risc de malentesos i de falses interpretacions.





La interpretació del silenci de les parts posa, doncs, davant per davant del mediador un nou repte comunicatiu.

Tot seguit es comenten algunes reaccions possibles del mediador a partir de la interpretació que hagi fet del silenci de les parts.

- Si el silenci sembla indicar que s'ha perdut el fil de la conversa o que no se sap interpretar què s'ha dit o què s'ha preguntat.

Si el mediador sospita que per un motiu o altre s'ha produït una distracció o ha fallat la intel·ligibilitat del fil expositiu, amb molta delicadesa haurà d'intentar captar de nou l'atenció amb un resum o reformulant la pregunta aparentment no entesa. El llenguatge corporal de les parts ben segur que ajudarà a desambiguar aquest tipus de silenci.

- Si el silenci sembla indicar rebuig, ira o frustració.

Quan el mediador intueix que una de les parts es refugia en el silenci per indicar rebuig, ira o frustració, ha de tenir clar que resultarà difícil que sorgeixi una expressió clara del conflicte que en permeti una definició adequada. El mediador n'haurà de ser conscient i aplicar la tècnica que consideri més adequada: podrà triar entre un mètode que eviti el conflicte desgranant els temes i donant suport a cada part o, per contra, podrà optar per provocar-lo perquè les parts es posicionin en relació amb ell. En qualsevol cas, el mediador haurà de ser curós en el moment de desvetllar els temes del conflicte i sovint potser s'haurà de conformar amb la cerca d'acords parcials i concrets.

- Si el silenci sembla indicar relació de poder

El mediador haurà de saber que si el silenci és degut a una determinada relació de poder entre les parts, probablement s'hi sumarà una tensió addicional i, per tant, caldrà fer alguna cosa...

- Si el silenci sembla que vol precipitar o forçar una resolució

Quan es percep que el silenci podria voler precipitar o forçar una resolució del conflicte, i és per aquest motiu que se silencien determinades qüestions o intervencions, el mediador hauria de saber que es tracta d'un tipus de silenci que pot tenir efectes molt perjudicials atès que pot fer que a curt termini el conflicte es torni a agreujar.



- Si el silenci sembla indicar desequilibri de poder

Quan el silenci d'una part és degut a un desequilibri de poder respecte de l'altra part, el mediador ha de tenir ben present que caldrà temps perquè la part més desafavorida pugui trencar el seu silenci i s'arribi a poder expressar plenament i articuli els seus punts de vista, interessos i preocupacions. Cal treballar l'apoderament.

- Si el silenci sembla que és reflexiu

Si el silenci genera una atmosfera de reflexió i d'assimilació, el mediador ha de deixar temps per a pensar.

- Si el silenci està carregat d'emoció i resulta amenaçador

Si el silenci genera una atmosfera tan carregada d'emoció que resulta amenaçadora, el mediador hauria de reconèixer i reconduir les tensions per a prevenir una explosió perjudicial durant o després de la mediació.

- Si el silenci sembla empàtic

Si el silenci equival a moments de mirades, de comprensió, d'acceptació o de reconeixement per part dels mediats, el mediador, per suposat, l'ha de respectar.

- Si el silenci sembla indicar que no es vol cooperar

Davant qui no vol cooperar parlant, el mediador s'haurà de preguntar si la part ho fa per por, per indiferència, per amagar alguna cosa...

Si el mediador intueix que es tracta d'un cas de desequilibri de poder i que la part dominant fa cas omís de la discussió o dels reclams comunicatius, perllongant el silenci i fent, així, que augmenti el desequilibri, convindrà que el mediador confirmi la voluntarietat de la part de participar en el procés i que prengui decisions en conseqüència.

- Si el silenci sembla indicar que no es vol explorar un tema específic

Quan una de les parts mostra manca de voluntat per explorar un tema específic, és una bona oportunitat per al mediador per a fer un caucus i mirar de treure'n així la màxima informació, per poder reprendre tot seguit la mediació amb l'altra part.



- Si el silenci sembla indicar un punt d'inflexió dins la conversa

El mediador haurà d'estar atent perquè determinats usos del silenci podran tenir una significació positiva o negativa dins del procés en funció de com l'utilitzin els participants. Seria el cas, per exemple, del silenci com a punt d'inflexió dins d'una conversa.

En funció del nivell d'intel·ligència emocional de la part, s'avaluarà l'estat d'ànim de la contrapart com a dolorós o hostil, i podrà formular una resposta que redueixi la tensió o aclarir anteriors declaracions per tal de reduir el dany causat. Però si, per contra, la part no té un nivell suficient d'intel·ligència emocional, podria utilitzar el silenci per infligir més lesions (conscient o inconscientment) en l'altra part, i això podria suposar injectar més hostilitat en la comunicació i la relació general. El mediador n'haurà de ser conscient i considerar aquestes qüestions dins la seva estratègia.

- Si el silenci sembla que persegueix el poder de la immunitat

La part pot tenir entès que el silenci comporta sovint el poder de la immunitat, perquè equival a no fer i, per tant, qui calla sol quedar indemne. Però de la mateixa manera que hi ha delictes d'omissió encara que es tracti d'un no-fer (per exemple, no auxiliar a un accidentat), es poden donar, així mateix, silencis culpables, més difícils de jutjar, això sí. Qui està callat emet també un missatge pel fet mateix de no parlar. I per això mateix, el silenci és una manera de fer. El mediador, en un caucus, amb molt de tacte hauria de compartir aquesta percepció amb el mediat.

- Si el silenci sembla que és per falta d'informació suficient

També pot haver-hi silenci en un procés de mediació per falta d'informació suficient, per no haver-ne rebut prou. El mediador hauria de saber que aquest tipus de silenci redueix els nivells de confiança entre les parts i obliga les persones a tractar d'emplenar les peces d'informació que falten a partir de les seves pròpies percepcions, que poden ser inexactes o basades en malentesos o rumors.

### ***El silenci del mediador***



La finalitat principal de la mediació és que les parts siguin les protagonistes del procés de manera que elles mateixes acabin prenent decisions en relació amb la controvèrsia que estan vivint. El mediador mai no ha d'oblidar que és ell el director del procés però que al mateix temps ha de passar-hi desapercebut perquè les parts se sentin importants. La tasca del mediador, doncs, és facilitar aquest fet ajudant que hi hagi comunicació en el marc d'un espai pensat per al diàleg.

Per potenciar aquest objectiu, cal que el mediador deixi espai a les parts, que no l'ocupi tot ell. Des d'aquesta perspectiva, podem dir que callar, és a dir, guardar silenci, és una tècnica amb un alt valor estratègic per al mediador. Guardar silenci per:

- Deixar espai a les parts, perquè puguin parlar. Sense cap més finalitat. Cal pensar que si les parts arriben a poder parlar sense cap intervenció externa, ja s'haurà assolit la finalitat principal de la mediació.

En aquest sentit, si el mediador és capaç de sostenir el seu propi silenci, potenciarà que es percebi amb més nitidesa que és responsabilitat de les parts buscar i discutir possibles solucions a les seves controvèrsies, en comptes de donar la sensació que el mediador ha d'emplenar sempre el buit en la comunicació verbal.

- Poder fer altres coses que al mediador li calen per a una bona conducció de la mediació, com ara:
  - ✓ Observar la realitat, és a dir, observar les parts, què diuen (llenguatge verbal), com ho diuen (parallenguatge) i què fan (llenguatge no verbal); com interactuen entre elles; etc.
  - ✓ Parar atenció no només sobre allò que diuen les parts sinó també sobre allò que no diuen.
  - ✓ Recollir la informació que donen les parts i que convé reelaborar per, així, conduir millor el procés de debat entre elles.
  - ✓ Tenir una actitud d'escolta activa. Això vol dir no només escoltar, sinó evidenciar que s'escolta, que les parts se sentin escoltades, i facilitar així l'escolta mútua. Com ja hem comentat en la primera part d'aquest treball, l'escolta activa s'aconsegueix acompanyant



l'escolta amb actitud corporal i gestos d'assentiment i, també, quan convé, amb un resum, una reformulació, una pregunta, una legitimació.

Així doncs, callar i escoltar són les dues eines, les dues estratègies, bàsiques per al mediador:

- Callar per tal que les parts parlin, en l'idioma que vulguin, incloent-hi el corporal, i així puguin exercir el rol de l'emissor, el primer que cal jugar perquè hi hagi comunicació.
- Escoltar perquè les parts vegin la importància de fer-ho i aprenguin a exercir el rol de receptor, l'altre rol imprescindible per a la comunicació.

El mediador ha de ser conscient que les preguntes són la manera que té d'explorar el conflicte, però hauria de ser conscient, també, que la pregunta és només la meitat del que necessita per a ajudar a solucionar un problema. L'altra meitat és el que s'aconsegueix amb el silenci. La fase de recollida d'informació no es pot convertir en un interrogatori, per la qual cosa el mediador ha de ser caut i saber les raons per les quals fa determinades preguntes. El que és fonamental no és disposar de més informació sinó de tenir clar que es disposa de la més important. Torno a repetir, perquè em sembla molt rellevant, que el mediador hauria de tenir present que és tan important una bona pregunta com l'espai que es deixa perquè la part la respongui.

En una sessió de mediació, doncs, caldrà que el mediador sàpiga fer un bon ús del silenci i, també, que la part o les parts ho tolerin –no sempre és ben rebut el silenci, sobretot quan no hi ha confiança.

Probablement, el silenci de la part després d'una pregunta del mediador serà un bon senyal que la part està entrant en nivells més profunds de consciència. Ara bé: si el mediador es limita a fer preguntes i a rebre'n respostes des de l'impuls verbal, podrà ajudar a estructurar els pensaments de les parts, però no les estarà ajudant a aprofundir en el seu grau de consciència. Per contra, quan el mediat s'aturi per pensar abans de respondre, estarà desenvolupant la seva consciència: hi estarà entrant per trobar-hi informació. Aquesta percepció sobre el grau de consciència és d'aplicació en una sessió de mediació, de coaching o de psicoteràpia, però també en qualsevol procés comunicatiu interactiu.

Per a un bon mediador, el silenci, doncs, serà una forma de seguir i de respectar el ritme del client i l'agenda. És, per tant, una habilitat per a la qual cal un entrenament profund.



Precisament per falta d'experiència, el silenci pot ser que sigui un gran repte per al mediador principiant, que probablement voldrà demostrar la seva vàlua fent sobretot preguntes, fins i tot més preguntes de les que realment caldrien per al bon desenvolupament del procés. Li resultarà complicat acceptar que per poder escoltar atentament en ocasions cal donar un espai privilegiat al silenci dins de la conversa mediador/part, llevat que hagi treballat aquest tema dins del seu procés de creixement personal.

Per tots aquests motius, el mediador en el seu procés d'autoavaluació s'hauria de preguntar sovint quin espai deixa conscientment, volgudament, al silenci en les seves sessions de mediació. Potser seria un bon exercici pensar com ens agradaria que fos el mediador si nosaltres fossin els mediats, i aplicar-nos-ho a nosaltres mateixos.

Igualment, el mediador convindrà que tingui present que pot emprar el silenci com a tècnica, com a estratègia, i forçar-lo en determinats moments del procés de mediació, com ara els següents:

- Quan les parts estan molt alterades i el mediador, amb els seus gestos i el seu silenci, els vol fer veure que així no es pot seguir.
- Quan el mediador vol que la part continuï parlant.  
Aquesta tècnica consisteix a mantenir petits instants de silenci en moments en què una de les parts que està explicant alguna cosa acaba el seu relat i espera una resposta o intervenció del mediador. Aquests petits silencis tendeixen a inquietar el parlant, fent que continuï el seu discurs, explicant o aprofundint el que ha plantejat.

La idea de fons és que amb aquests moments intencionats de silenci, buscats pel mediador, les parts participants en el diàleg tendeixen a continuar el seu relat intentant explicar d'una altra forma els seus plantejaments, aprofundint els seus arguments, exemplificant allò plantejat o simplement esforçant-se una mica més per ser entesos. Moltes vegades, aquest esforç significa evidenciar elements que el parlant dona per obvis o coneguts per tothom, però que, de fet, cal treballar i conversar col·lectivament.



Aquests moments de silenci han de ser molt ben manejats per part del mediador, evitant que es converteixin en una constant molèstia per a les parts o que suposin un tall en la fluïdesa del diàleg. És per això que han d'anar acompanyats d'una manifestació d'escolta activa molt marcada per part del mediador.

Així mateix, el mediador i les parts poden haver acordat incloure etapes de reflexió en silenci dins el procés de mediació, donant temps perquè els participants s'involucrin en l'autoreflexió.

Cal subratllar molt especialment que el silenci del mediador sempre ha d'anar acompanyat de llenguatge no verbal, mirant totes les parts que intervenen en el procés, observant les seves reaccions, interpretant com analitzen els segons muts.

### ***El silenci en l'entorn 2.0***

Hem vist que el silenci és un instrument de comunicació potent i necessari que ens ajuda a reforçar les nostres idees quan les argumentem i que ens permet, també, escoltar millor i manifestar interès i comprensió vers el nostre interlocutor.

Així mateix hem vist com el mediador s'ha de fixar en els silencis que es produeixen durant la conversa amb les parts i entre les parts, perquè poden aportar significacions de naturalesa ben diversa, algunes d'elles altament rellevants. Igualment, hem vist que el mediador pot emprar el silenci amb finalitats ben concretes i estratègiques.

Arribat aquest punt, i pensant en les tecnologies al servei de la mediació, ens podríem plantejar una pregunta: des del punt de vista comunicatiu, és possible fer un bon ús i una bona gestió del silenci en les mediacions 2.0, és a dir, en les mediacions que es produeixen en els entorns digitals, electrònics?

Partint de la base que en les converses per xat l'ús del silenci resulta molt difícil perquè des de l'altra banda no es pot interpretar tal qual és, ni tan sols quan se'n fa un ús positiu (un acte d'empatia, la intenció d'escoltar l'interlocutor i pensar després en tot allò que ens acaba de dir), no deu resultar pas fàcil. Tenim l'experiència que, si més no en els xats, la persona que està a l'altra banda espera que, tan punt ella ha enviat un missatge, el receptor respongui i continuï escrivint amb immediatesa, i això obliga moltes vegades a parlar sense pensar, a escriure sense mesurar el que es diu.



I faig aquesta reflexió pensant en la polèmica que es va produir quan Whatsapp va incorporar en l'aplicació la doble marca blava per a indicar que el receptor ja ha llegit el missatge rebut de l'emissor. Molts van interpretar que això forçava una resposta immediata i que no fer-ho generaria 'mals rotllos' perquè no hi havia la possibilitat de dir *'no t'he respost perquè no he vist el teu missatge'*, com si aquest fos l'únic motiu que pot haver-hi darrera d'un silenci 2.0, com si calgués sempre una excusa per no respondre amb immediatesa en aquests entorn.

Probablement és per això que les converses socials, les converses 2.0, són normalment monòlegs encadenats més que no pas converses.

Les emoticones que es fan servir en els missatges del xats són un gran invent per a transmetre emocions o sentiments dels participants. I és més: tots els que les fem servir sabem que contribueixen de manera significativa a la construcció del text des d'un punt de vista pragmàtic, perquè fins i tot resulten imprescindibles en alguns casos per a interpretar i desambiguar els missatges perquè atenen funcions que en les converses presencials duen a terme el llenguatge no verbal i els elements paraverbals, com ara l'entonació.

Però comparteixo l'opinió d'algunes veus que diuen que hauria d'haver-hi una emoticona que expressés silenci i que portés implícit aquest missatge: *"t'estic escoltant/llegint/sentint i és per això que estic callat/ada"*.

No m'hi estenc ara en aquest tema, altament apassionant per altra banda i necessari per ell mateix de tota una recerca específica que s'escaparia ara dels límits d'aquest treball. Però no puc per menys que pensar que, sens dubte, la mediació electrònica –que desconec completament– deu plantejar, entre d'altres, reptes des d'aquest punt de vista...

### ***El silenci interior***

Diuen els experts que pensem cinc vegades més ràpid que quan parlem. Des d'aquesta constatació és normal entendre que hi hagi un munt de soroll dins del nostre cap que convindria eliminar quan volem aplicar una escolta activa.





Idealment, com a mediadors, abans de fer una escolta activa, seria convenient haver assolit un estat mental que ens permetés silenciar la pròpia conversa interna per així poder-nos dedicar, de veritat, a escoltar i a veure les coses com les veu i com les sent l'altre, propiciant una identificació propera a l'empatia.

El fet de mantenir-nos callats mentre algú altre parla no assegura pas que hi hagi silenci interior. Podem estar callats i, no obstant això, tenir a dins un rebombori de veus terrible i el pensament en una altra banda. El nostre silenci interior únicament serà real si som capaços de sortir del nostre món i d'entrar en el de l'altre. I això no resulta fàcil perquè les nostres veus interiors són molt traïdores i no sempre sabem com aquietar-les perquè siguin les paraules de qui parla les que ocupin el nostre interior, i no el nostre propi discurs.

D'altra banda, en el nostre dia a dia, la desconcentració és constant. Segons les estadístiques, com a màxim passem uns 11 minuts de mitjana concentrats en una activitat abans que algú o alguna cosa ens interrompi. I si res ni ningú ho fa, som nosaltres mateixos els que ens desconnectem. I, per si això no fos poc, cada desconcentració provoca que costi entre 10 i 20 minuts reprendre l'activitat de nou. No estem acostumats a estar presents en el present. El nostre cos ho està però no el nostre cap. Ens hem acostumat a la distracció, a l'atenció parcial. Volem estar tan connectats amb els altres i amb l'entorn que ens oblidem que, en primer lloc, el que cal és estar connectat amb un mateix. I això produeix estrès, ansietat, sensació de fer tard sempre, de no tenir temps per res. Daniel Goleman diu que l'atenció és un múscul que s'ha d'entrenar...

Els mediadors també hauríem de ser conscients d'això, perquè la nostra presència en el procés de mediació no és merament física, sinó també mental i emocional, i això no és fàcil d'aconseguir, perquè un dels factors que més dificulta l'escolta activa és la pertorbació emocional. Per aquests motius, resulta extremadament necessari l'autoconeixement, com a vehicle de reconeixement de les pròpies limitacions, de les pròpies zones de vulnerabilitat i, al mateix temps, com a vehicle de desenvolupament de tot el nostre potencial personal i professional.

Per tots aquests motius, en el mediador és clau l'autoobservació, que serveix per a què visqui la reflexió amb ell mateix. I això s'aconsegueix a través del silenci i del treball de creixement personal. El mediador ha d'usar l'autoobservació abans i després del procés. I durant el procés ha de prendre consciència que és convenient generar moments que li permetin prendre distància de la situació i de les parts.



Però per a què aquestes dinàmiques internes flueixen amb naturalitat, el mediador hauria d'exercitar el silenci interior.

El silenci és clau en la comunicació però el silenci també és clau amb relació a nosaltres mateixos. Quan la ment xerra sense parar ens emborratxa. Probablement moltes vegades ajudem i ens ajudem més si som capaços de guardar una mica de silenci. I és per això que, si posem de costat el nostre interès professional i personal a l'entorn del silenci, probablement podríem arribar a afirmar que no pot haver-hi escolta activa real sense el silenci interior del mediador.

Des d'aquesta perspectiva, caldria, diàriament, un temps personal per a la reflexió i l'escolta interior. El temps de silenci ajuda a anul·lar el soroll de les pressions quotidianes i ens permet forjar-nos opinions i prendre decisions amb més tranquil·litat, de manera que, encara que després ens equivoquem en el fer, la reflexió prèvia ens haurà reafirmat i, per tant, no hi haurà sentiment de culpa.

Per aquests motius, de la mateixa manera que hem vist en apartats anteriors d'aquest treball que hi ha tot un seguit d'estratègies en relació amb el silenci des del punt de vista comunicatiu, no voldria acabar aquest treball sense esmentar breument, també, diverses pràctiques que ens poden ajudar a potenciar el nostre silenci interior.

Val a dir, d'entrada, que la ment és molt subtil, de manera que prou que pretenguem el silenci mental com perquè tot un munt de pensaments es reactivin alhora amb una velocitat i intensitat inusitades. És com allò que ens han comentat més d'una vegada aquest any a classe sobre què ens ve al cap quan evitem pensar en un elefant rosa... (doncs pensar en un elefant rosa!).

En aquest sentit, si volem ser honestos probablement hauríem de dir que no hi ha cap tècnica que porti directament a aconseguir que el silenci interior es produeixi, però si ens poden ajudar a aprendre a viure amb un cos més relaxat, una emotivitat més assossegada i una ment més calmada, benvingudes siguin.

## **La meditació**

En poques ocasions, i només per instants, la ment està en silenci. La resta del temps, fins i tot mentre dormim, el discurs mental construeix cadenes de pensaments incontrolables. Si fem l'exercici d'intentar recordar, per exemple, de bon matí què hem pensat mentre ens dutxàvem, probablement arribarem a



la conclusió que no tenim massa records encara que la nostra ment hagi passat per milers de problemes, llocs i records. Això vol dir 'pensar sense parar atenció'. Un dels trucs de la meditació és precisament està atent, observar què diu la ment sense resistències ni distraccions.

Es creu que meditar és eliminar tots els pensaments i deixar la ment en blanc, però això no és ben bé així. Aquest pot ser un estadi avançat, però en una pràctica simple el més important és ser conscient d'un mateix, inclosos els propis pensaments, la qual cosa no vol dir res més que observar el present.

La meditació no consisteix, doncs, a sortir d'un mateix, sinó tot el contrari. Consisteix a estar més concentrant, atent i conscient. Hi ha una gran varietat de tècniques per a practicar-la: visualitzar llocs, verbalitzar frases, concentrar-se en la respiració, observar les sensacions... És fàcil trobar a internet pautes per a portar-les a la pràctica.

Temps enrere es pensava que a meditació era una pràctica esotèrica per a hippies o bohemis aïllats de la societat. Avui se sap que no és així, que és una pràctica convenient i profitosa per a tothom que vulgui netejar la ment i posar-la al seu servei.

## **El ioga**

El ioga és un instrument per a despertar el potencial inherent de tot ser humà de ser més conscient de la seva autèntica realitat. Per aquest motiu, el ioga ha d'adaptar-se a les necessitats i les característiques individuals i personals de cada practicant. No tots els tipus de ioga són vàlids per a tot el món. Són molts els camins que permeten assolir un determinat grau de consciència.

La paraula *ioga* a molts els suggereix la pràctica sistemàtica d'estirament i de postures. El ioga, certament, és això però també quelcom més perquè condueix a desenvolupar el potencial intern, en primer lloc, com a éssers humans, i, posteriorment, ens ajuda a projectar-nos cap a un despertar de la nostra consciència espiritual.

Si faig referència al ioga en aquest treball sobre el silenci és perquè els defensors del ioga diuen que en el silenci interior és on resideix el nostre poder real de transformació, perquè és on hi ha tota l'energia necessària per al nostre procés vital i per passar d'un determinat patró de funcionament a un altre.



El ioga busca, doncs, un espai interior de silenci que ens porti a escoltar-nos, sense comentaris interns, sense judicis, per adquirir consciència i lucidesa, tot descobrint coses sobre nosaltres mateixos, sobre la nostra pròpia identitat.

### **El mindfulness**

Darrerament se sent a parlar sovint del mindfulness. Es tracta d'una pràctica d'origen budista, de més de 2500 anys d'antiguitat, que va aparèixer a Occident fa uns 30 anys. Ara és habitual veure que les universitats ofereixen als seus alumnes tallers d'atenció plena, conscients que en la majoria dels casos la distància que separa l'èxit del fracàs no rau en el talent natural, sinó en la capacitat de concentració, que permet retenir conceptes, relacionar-los, entendre'ls i incorporar-los en les nostres estructures de pensament.

El cervell no és multitasca i només podem concentrar-nos en una cosa a la vegada i si no ho fem i intentem estar en diversos llocs al mateix temps, no aconseguirem un resultat tan satisfactori com aquells que, amb igual o menor capacitat intel·lectual que nosaltres, sí que són capaços de posar tot el focus de la seva atenció en l'activitat concreta que estan desenvolupant.

### **Els mandales**

Diuen els experts que hi ha una altra tècnica que en aquest context podem emprar. Es tracta d'una activitat coincident amb la pràctica infantil del '*pinta y colorea*'. Sens dubte, és una de les pràctiques que crida més l'atenció en el nostre món d'adults. Es tracta senzillament d'agafar unes plantilles en blanc i negre, agafar, també, uns llapis de colors, i posar-se a pintar. Amb atenció, abstrets, concentrats, com ho fan els infants, com quan érem petits. Provar-ho no costa gens. A internet hi ha un munt de plantilles de tota mena, sobretot mandales, que són les representacions del macrocosmos i el microcosmos usades en el budisme i l'hinduisme.

Aquesta activitat, tan simple, diuen que reduirà el nostre soroll interior, que ens permetrà entrenar l'art de posar el focus en una sola activitat, que ens connectarà amb la nostra part creativa i que amb ella estimularem la psicomotricitat...

Carl Jung afirmava que la pràctica del mandala és l'única teràpia que es pot practicar sol.



## Conclusions

- ✓ La mediació és un procés interactiu, dinàmic i participatiu, i és per això que la comunicació hi té un paper fonamental.
- ✓ Tenint en compte que correspon al mediador facilitar la comunicació entre les parts, perquè tot conflicte provoca la ruptura del flux comunicatiu entre les persones implicades, podem dir que cada sessió de mediació suposa per al mediador un repte comunicatiu.
- ✓ Les formes de comunicació humana s'agrupen tradicionalment en dues grans categories: la comunicació verbal i la comunicació no verbal. A cavall de l'una i l'altra, hi ha un conjunt d'elements comunicatius, anomenats elements paraverbals o paralingüístics, que reforcen el contingut d'allò que comuniquem per mitjà del llenguatge verbal, aclareixen o suggereixen la interpretació que cal donar a la informació lingüística i informen, també, sobre l'estat emocional de l'emissor. La veu, l'entonació i, entre d'altres, el silenci són elements paraverbals.
- ✓ Tant les paraules com els elements paraverbals que les acompanyen i tots els moviments corporals conformen la realitat d'una trobada interactiva i cal que tots ells es complementin de manera coherent perquè la comunicació sigui eficaç.
- ✓ Per poder desenvolupar el seu rol i contribuir, així, a l'acostament entre les parts, un aspecte clau que ha de desenvolupar i potenciar la persona medidora, són les seves habilitats comunicatives verbals, paraverbals i no verbals. Contingut i forma han d'anar de bracet a l'hora d'intentar aconseguir els tres objectius de base de tot procés de mediació: acceptació, compromís i confiança.
- ✓ Per millorar les habilitats comunicatives, el mediador té a la seva disposició tot un seguit de tècniques, com ara l'escolta activa, les preguntes, el resum i el parafraseig, i l'ús intencionat del silenci. Totes elles són eines de comunicació que ajuden a reconduir el diàleg de les parts cap a la superació del conflicte.
- ✓ Fer una escolta activa vol dir escoltar i entendre la comunicació des del punt de vista de qui parla. Inclou l'habilitat d'escoltar no només allò que l'altre està expressant directament, sinó



també els sentiments, les idees o els pensaments subjacents. Si escoltem bé, reconeixem l'altre.

- ✓ Les preguntes permeten que el mediador aprofundeixi en el conflicte, per així poder ajudar les parts a gestionar-lo. El llenguatge pot afectar la nostra forma de pensar, i la manera com fem les preguntes, la forma de respondre-les.
- ✓ El resum és una habilitat mitjançant la qual es retorna a la persona que parla el grau de comprensió o la necessitat de confirmar o d'aclarir una informació rebuda. Com, a més, en fer el resum s'utilitzen les paraules que ha fet servir l'emissor, aquest se sent escoltat. El parafraseig, per la seva banda, és el resum que fa el mediador tot emprant un llenguatge neutral, de manera que contribueix a reduir la tensió del conflicte.
- ✓ Guardar silenci de manera conscient i voluntària forma part de l'art de saber parlar apropiadament. El silenci ens orienta vers els altres i ens permet tenir una actitud més oberta, afavorint l'empatia. A més, ens permet disposar de temps per a reflexionar.
- ✓ Malgrat que en una situació comunicativa pugui haver-hi moments en els quals no hi ha activitat verbal, els signes no verbals i paraverbals, com ara el silenci, constantment emeten informació en relació amb els parlants i les intencions dels seus missatges. És per això que el silenci es considera un element comunicatiu.
- ✓ Un maneig adequat del silenci en la comunicació interpersonal pot ajudar-nos a millorar la nostra forma de relacionar-nos i, en conseqüència, facilitar-nos l'assoliment dels nostres objectius personals i professionals.
- ✓ Tots plegats hauríem d'aprendre a fer un ús conscient del silenci. Altrament, quan és impositat o imposit, callem però el nostre llenguatge no verbal continua manifestant sense paraules els nostres pensaments.
- ✓ Dinouart (s. XVIII) contemplava l'art de callar sobretot com un acte de contenció, la qual cosa es pot relacionar amb l'autodomini i l'autocontrol, dues de les famoses competències emocionals divulgades per Goleman en les darreries del s. XX. Maquiavel, per la seva banda, ja havia incidit



en el caràcter estratègic del silenci, és a dir, en el poder d'influir en l'interlocutor mitjançant el càlcul o la tàctica, quelcom que actualment es considera extremadament eficaç en el món de la comunicació i de l'empresa en general. Sens dubte, la gestió adequada del silenci té un elevat pes específic en l'èxit de la comunicació interpersonal i, per extensió, es pot considerar una competència clau en el *management* del s. XXI.

- ✓ En els diccionaris queda clar que el silenci no deriva de la mudesa sinó que és un acte volitiu. I és precisament aquest caràcter d'elecció voluntària el que carrega de significat el silenci. Algunes subentrades de diccionaris, i també algunes de les expressions que comunament fem, o sentim emprar, en català o en castellà, ens permeten relacionar el silenci amb conceptes diversos.
- ✓ El valor que se li dóna al silenci varia d'una cultura a una altra, i això convé tenir-ho en compte en un context multicultural com el nostre i també en les sessions de mediació entre persones de procedència geogràfica i cultural diverses.
- ✓ La por al silenci és una de les malalties del segle XXI, si més no en bona part del món occidental. Se li sol retreure al silenci el seu caràcter ambigu, i això causa indefensió, però cal tenir present que també les paraules no són alienes a l'ambigüitat que en ocasions propicia el malentès.
- ✓ Probablement ens espanta el silenci perquè no ens han ensenyat a viure'l, a interpretar-lo, i això fa que perdem informació del món, de les persones, de les relacions, i per aquest motiu sentim la necessitat d'omplir els silencis amb paraules, de vegades buides.
- ✓ El silenci de les parts durant una sessió de mediació no voldrà dir, necessàriament, que no estigui havent-hi comunicació. Tindrà autèntic valor comunicatiu quan es presenti com a alternativa real a l'ús de la paraula i és per això que podrà tenir múltiples significats.
- ✓ El cessament temporal de la conversa en una sessió de mediació podrà tenir diferents impactes en el flux comunicatiu.
- ✓ És important que el mediador no es bloquegi en una situació de silenci.



- ✓ D'igual manera que a mesura que es desplega davant nostra una narració anem evocant la nostra pròpia experiència i extraiem d'ella les imatges adequades a les paraules que escoltem, al mediador també li caldran patrons de referència per a obtenir aplicacions concretes en la interpretació del silenci.
- ✓ El mediador haurà de ser ben conscient que en tots els humans opera un mecanisme inconscient dins dels processos comunicatius que fa que qui escolta reconstrueixi des dels seus patrons allò silenciàt, la qual cosa comporta un alt risc de malentesos i de falses interpretacions.
- ✓ El silenci de les parts pot tenir un ús constructiu dins el procés de mediació però també pot esdevenir una complicació i entorpir-lo. És per això que el mediador cal que en sigui plenament conscient i que ho vetlli especialment, per no perdre el control del procés. La interpretació del silenci de les parts posa, doncs, davant per davant del mediador un nou repte comunicatiu.
- ✓ L'ús intencionat del silenci per part del mediador és una tècnica amb un alt valor estratègic que li permetrà atènyer diversos objectius ben concrets.
- ✓ El mediador ha de ser conscient que les preguntes són la manera que té d'explorar el conflicte, però hauria de ser conscient, també, que la pregunta és només la meitat del que necessita per a ajudar a solucionar un problema. L'altra meitat és el que s'aconsegueix amb el silenci: deixar espai per a la reflexió i la resposta de les parts.
- ✓ En una sessió de mediació caldrà que el mediador sàpiga fer un bon ús del silenci i, també, que la part o les parts, ho tolerin. El silenci no sempre és ben rebut, sobretot quan no hi ha confiança.
- ✓ El silenci reflexiu de la part després d'una pregunta del mediador serà un bon senyal que la part està entrant en nivells més profunds de consciència.
- ✓ Per a un bon mediador, el silenci serà una forma de seguir i de respectar el ritme del client i l'agenda i de remarcar el protagonisme de les parts en el procés. És, per tant, una habilitat per a la qual cal un entrenament profund.





- ✓ Per al mediador principiant, el silenci pot ser que sigui un gran repte perquè probablement voldrà demostrar la seva vàlua fent sobretot preguntes i, llevat que hagi treballat aquest tema dins del seu procés de creixement personal, potser li resultarà complicat acceptar que per poder escoltar atentament, en ocasions cal donar un espai privilegiat al silenci dins de la conversa mediador/part.
- ✓ En el seu procés d'autoavaluació el mediador s'hauria de preguntar sovint quin espai deixa conscientment, volgutament, al silenci en les seves sessions de mediació.
- ✓ Des del punt de vista comunicatiu, els entorns 2.0 presenten també un repte amb relació al bon ús i la bona gestió del silenci. Sovint les converses 2.0 són monòlegs encadenats més que no pas converses. Probablement, la mediació electrònica deu plantejar, entre d'altres, reptes des d'aquest punt de vista...
- ✓ El mediador hauria de ser conscient que la seva presència en el procés de mediació no és merament física, sinó també mental i emocional, i això no és fàcil d'aconseguir. Per aquests motius, resulta extremadament necessari l'autoconeixement com a vehicle de reconeixement de les pròpies limitacions, de les pròpies zones de vulnerabilitat i, al mateix temps, com a vehicle de desenvolupament del propi potencial personal i professional.
- ✓ El silenci és clau en la comunicació però el silenci també és clau amb relació a nosaltres mateixos. Quan la ment xerra sense parar ens emborratxa. Probablement podríem arribar a afirmar que no pot haver-hi escolta activa real sense el silenci interior del mediador.
- ✓ El temps de silenci ajuda a anul·lar el soroll de les pressions quotidianes i ens permet forjar-nos opinions i prendre decisions amb més tranquil·litat.
- ✓ De la mateixa manera que hi ha tot un seguit d'estratègies en relació amb el silenci des del punt de vista comunicatiu, també hi ha diverses pràctiques que poden ajudar a potenciar el silenci interior del mediador, com ara el ioga, la meditació, el mindfulness o pintar mandales.



- ✓ Probablement no hi ha cap tècnica que porti directament a aconseguir que el silenci interior es produeixi, però si ajuden a aprendre a viure amb un cos més relaxat, una emotivitat més assossegada i una ment més calmada, benvingudes siguin, també, com a recurs per al mediador.

I bé, fins aquí arriba aquest treball de final de màster. Plagiant Bernard Shaw, podria dir que, després d'haver fet aquesta recerca, *sóc tan partidària de la disciplina del silenci que podria parlar hores senceres sobre ella...*

; -)

## Bibliografia

ABELLÁN PÉREZ, M. Teresa. "L'escolta activa". *Educació emocional: una filosofia de vida* [en línia] (28 desembre 2008).

<http://blocs.xtec.cat/emocionat/2008/12/28/lescolta-activa/> [Consultat: 22 juny 2015]

ÁLVAREZ BUYLLA, Susana; MARTÍNEZ LAPUERTA, Cristina. "Silencio, por favor, nos estamos comunicando". *Comunicar con emoción* [en línia] (? abril 2015).

<http://www.comunicarconemocion.com/silencio-por-favor-nos-estamos-comunicando/> [Consulta: 22 juny 2015]

ARROYO GARCIA, Carlos. *El blog del mediador* [en línia] (? febrer 2015-? maig 2015).

<http://elblogdelmediador.com/> [Consulta: 22 juny 2015]

BEVEL CONSULTORES. *I Curso de especialización en mediación civil y mercantil* [en línia]. [S.l.]: Ilustre Colegio Provincial de Abogados de a Coruña, [s.a.]

[http://mediacion.icacor.es/descarga/PonenciasyPresentaciones/TECNICAS\\_Y\\_HERRAMIENTAS\\_DE\\_COMUNICACION\\_EN\\_LA\\_MEDIACION.pdf](http://mediacion.icacor.es/descarga/PonenciasyPresentaciones/TECNICAS_Y_HERRAMIENTAS_DE_COMUNICACION_EN_LA_MEDIACION.pdf) [Consulta: 23 juny 2015]



CORTÉS, Gabriela. "La comunicación verbal y el valor del silencio". *Tiempo y Escritura* [en línea] (? 2002).  
<http://www.azc.uam.mx/publicaciones/tye/lacomunicacionverbalyelvalordelsilencio.htm> [Consulta: 22 juny 2015]

DE MORA PÉREZ, Enrique; MUÑOZ CARRERA, Carolina. 2005. "La comunicación silenciosa". *Revista Capital Humano*, núm. 184 [en línea] (? gener 2005).  
<http://www3.mapfre.com/estudios/boletin/N21/pdfs/506417000001001.pdf> [Consulta: 22 juny 2015]

G. BARBERO, Ignacio. "Joseph Dinouart: "Sobre el arte de callar y el silencio"". *Culturamas, la revista de información cultural en internet* [en línea] (18 desembre 2014).  
<http://www.culturamas.es/blog/2014/12/18/joseph-dinouart-sobre-el-arte-de-callar-y-el-silencio/>  
[Consulta: 22 juny 2015]

GARCIA DE ORO, Gabriel. "'Mindfulness': la atención plena". *El País Semanal* [en línea] (5 desembre 2014).  
[http://elpais.com/elpais/2014/12/05/eps/1417796395\\_262217.html](http://elpais.com/elpais/2014/12/05/eps/1417796395_262217.html) [Consulta: 22 juny 2015]

GARCIA ROMERO, Concha. "El silencio". *Mediación Triana (Blog oficial del Servicio de Mediación Municipal del Distrito de Triana de Sevilla)* [en línea] (15 octubre 2013).  
<http://mediacion triana.blogspot.com.es/2013/10/y-si-le-dedicamos-un-momento-al.html> [Consulta: 22 juny 2015]

GENDRON, R. "The Meanings of Silence during Conflict". *Journal of Conflictology*. Vol. 2, Iss. 1. Campus for Peace, UOC [en línea] (2011).  
ISSN 2013-8857  
<http://journals.uoc.edu/index.php/journal-of-conflictology/article/view/vol2iss1-gendron> [Consultat: 22 juny 2015].

GÓMEZ, Emilio. J. "Yoga Silencio Interior". *Revista digital Yogaenred.com* [en línea] (26 gener 2015).  
<http://www.yogaenred.com/2015/01/26/silencio-interior-yoga/> [Consultat: 22 juny 2015]

INSTITUT D'ESTUDIS CATALANS. *Diccionari de la llengua catalana* [en línea]. 2a ed. Barcelona: Institut d'Estudis Catalans, 2014.  
<<http://dlc.iec.cat/>> [Consulta: 22 juny 2015]



LINDO ORTIZ, Rosa M<sup>a</sup>. “El Valor del Silencio en el Proceso de Mediación”. *Sevilla Mediando* [en línia] (13 agost 2013).

<http://asociacionsevillamediando.blogspot.com.es/2013/08/resumen-y-resena-critica-sobre-el-valor.html>. [Consulta: 22 juny 2015]

MARQUÈS CAMPS, Sònia. “El significado del silencio y saber aplicarlo en el 2.0”. *El emotional magazine. Comunicación para sentir* [en línia] (24 setembre 2012).

<http://elemotional.com/2012/09/24/los-silencios-tan-necesarios-cuando-hablamos/> [Consulta: 22 juny 2015]

MATEU SERRA, Rosa. *El lugar del silencio en el proceso de comunicación* (tesi doctoral) [en línia]. Universitat de Lleida. Departamento de Filología Clásica, Francesa e Hispánica, 2001.

<http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/8173/trms1de3.pdf?sequence=1> [Consulta: 22 juny 2015]

MORATA, Raúl. “Cómo silenciar la mente”. *Filosofía oriental* [en línia] (? 2015).

<http://filosofiachina.blogspot.com.es/2011/09/como-silenciar-la-mente.html> [Consulta: 22 juny 2015]

MORENO PÉREZ, Arnoldo. *El valor del silencio en el proceso de mediación* [en línia] (8 agost 2008).

<http://www.monografias.com/trabajos-pdf/valor-silencio-proceso-mediacion/valor-silencio-proceso-mediacion.pdf> [Consulta: 22 juny 2015]

MOTIVA'T COACHING. “El sonido del silencio”. *Motiva't coaching* [en línia] (2 febrer 2012).

<http://www.motivatcoaching.com/el-sonido-del-silencio-2/> [Consulta: 22 juny 2015]

NOGUERAS MARTÍN, Ana; GIMENO VIDAL, Robert. *Eines per a l'anàlisi i la gestió dels conflictes. La mediació i el rol del mediador* [en línia]. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia, 201-?.

[http://justicia.gencat.cat/web/.content/home/ambits/formacio\\_recerca\\_i\\_docum/biblioteca\\_i\\_publicacions/publicacions/materials\\_de\\_jornades/jornades\\_formacio\\_d\\_acces\\_lliure/curs\\_vendrell03072012/a\\_punts\\_dossier.pdf](http://justicia.gencat.cat/web/.content/home/ambits/formacio_recerca_i_docum/biblioteca_i_publicacions/publicacions/materials_de_jornades/jornades_formacio_d_acces_lliure/curs_vendrell03072012/a_punts_dossier.pdf)



OCAÑA, Fuensanta. *Fuensanta Ocaña* [en línea] (19 febrero 2012- 25 gener 2015).

<http://www.fuensantaocana.com/blog/> [Consulta: 22 juny 2015]

ORTEGA MONDACA, Raúl. *Herramientas comunicacionales para las ERAC* [en línea]. Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Sociales, [s.a].

<http://www.facso.uchile.cl/sociologia/investigacion/63095/nucleo-de-educacion-y-convivencia-escolar>

[Consulta: 22 juny 2015]

PÉREZ CRUZ, Carlos. "Silencio: Arte, Terapia y Mediación". *Carne Cruda* [en línea] (12 novembre 2014).

<http://carnecruda.es/2014/11/12/silencio-arte-terapia-y-mediacion/> [Consulta: 22 juny 2015]

POGGI PULJAK, Rita. *La escucha, el silencio, la pausa. Instrumentos para la creación en los distintos lenguajes* [en línea]. Congreso Iberoamericano de las Lenguas en la Educación y en la Cultura / IV Congreso Leer.es. Salamanca (España): 5-7 setembre 2012.

[http://www.oei.es/congresolenguas/comunicacionesPDF/Poggi\\_Rita.pdf](http://www.oei.es/congresolenguas/comunicacionesPDF/Poggi_Rita.pdf) [Consulta: 22 juny 2015]

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. *Diccionario de la lengua española* [en línea]. 22a ed. Madrid: Real Academia Española, 2012.

<http://www.rae.es/recursos/diccionarios/drae> [Consulta: 22 juny 2015]

RODRÍGUEZ, Javier. "El silencio también es comunicación". *PostEconomía* [en línea] (31 gener 2012).

<http://posteconomia.blogspot.com.es/2012/01/el-silencio-tambien-es-comunicacion.html> [Consulta: 22 juny 2015]

SERRANO, Sebastià. *Signes, llengua i cultura*. Barcelona: Edicions 62 (Llibres a l'abast; 154), 1980.

ISBN: 84-297-1583-5

TORRALBA ROSELLÓ, Francesc. "Pedagogía del silencio". *Newsodn* [en línea]. (? maig 2013).

<http://www.newsodn.org/es/articulos/mision-educativa/pedagogia-del-silencio/29/61/11> [Consulta: 23 juny 2015]

TORREGROSA, Iván. "Beneficios de dejar la mente en blanco". *Periodismo alternativo* [en línea] (22 gener 2015).



<http://periodismo-alternativo.com/2015/01/22/beneficios-de-dejar-la-mente-en-blanco/> [Consulta: 22 juny 2015]

URPÍ, Montse. *Aprender comunicación no verbal: La elocuencia del silencio*. [S.l]: Ediciones Paidós Ibérica, 2004.

ISBN 9788449315787

VEIGA OLIVARES, José Antonio. "Los silencios del mediador". *Mediación: Filosofía de vida* [en línea] (6 juny 2014).

<http://mediadoresvalladolidblog.com/2014/06/06/los-silencios-del-mediador/> [Consulta: 22 juny 2015]

VERNET, Jaume. *La terminología en la resolución de conflictos sociales i econòmics. La terminología en el siglo XXI: contribución a la cultura de la paz, la diversidad y la sostenibilidad: actas del IX Simposio Iberoamericano de Terminología RITERM*. Barcelona: 2004.

ISBN: 849349593X

?, Laura. "El poder de guardar Silencio". *Salud y Belleza Natural* [en línea] (24 juliol 2009).

<http://saludnatural.biomanantial.com/el-poder-de-guardar-silencio/> [Consulta: 22 juny 2015]

?, M. Carmen. "Dicen que el silencio también es comunicación". *Psicología, Comunicación, Emociones y Salud* [en línea] (3 febrer 2012).

<https://comunicacionemocionalysalud.wordpress.com/2012/02/03/dicen-que-el-silencio-tambien-es-comunicacion/> [Consulta: 22 juny 2015]