

MANEJANDO LA IRA EN LA MEDIACIÓN: CONCEPTOS Y ESTRATEGIAS

HANDLING ANGER IN MEDIATION: CONCEPTS AND STRATEGIES

THELMA BUTTS GRIGGS
buttsgriggs@yahoo.com

RESUMEN

La ira tiene base en respuesta racional y fisiológica. Por tanto, la ira puede ser afectada y potencialmente controlada por estímulos físicos y cognitivos. El mediador puede usar esta información para crear ambientes que disminuyen el estímulo físico que puede predisponer a una parte a experimentar la ira, y puede facilitar procesos de pensamiento que pueden calmar y disminuir la ira. Lejos de ser una emoción que se puede tratar solamente en terapia, el mediador debe reconocer y manejar la ira y las emociones fuertes para aclarar el camino para la comunicación efectiva en el proceso de negociación.

ABSTRACT

Anger has bases in rational and physiologic response. Anger can therefore be affected, and potentially controlled, by both physical and cognitive stimuli. The mediator can use this information to create settings that decrease the physical stimulus which can predispose a party to experience anger, and facilitate thought processes that can calm and defuse anger. Far from being an emotion to be dealt with only in therapy, the mediator must acknowledge and manage anger and strong emotions in order to clear the way for effective communication in the negotiation process.

PALABRAS CLAVE: Mediación, Negociación, Técnicas y herramientas, Ira, Emoción
KEYWORD: Handling Anger in Mediation, Concepts and Strategies

1. INTRODUCCIÓN

“Cualquiera se puede enfadar – eso es fácil, pero enfadarse con la persona adecuada, al nivel adecuado, en el punto en tiempo adecuado, por la razón adecuada, y en la manera adecuada – eso no está dentro del poder de todos y no es fácil.” Aristóteles

La ira es un componente frecuente de las interacciones en la mediación. La mediación es la intervención de un facilitador de comunicación y negociación en la resolución de un conflicto entre partes. Es una negociación que es asistida por una persona que facilita la comprensión entre las mismas (Rubin, 1981). El tema de la mediación a menudo son negociaciones estancadas, y frecuentemente incluye situaciones mareadas de emociones

intensas, y expectativas y necesidades insatisfechas. Como nota la observación de Aristóteles, expresar la ira adecuadamente es un reto. Intercambios calentados pueden alienar a las partes e impedir progreso en la negociación. Por otra parte, las negociaciones también se pueden estancar cuando la ira es retenida de manera inapropiada y no expresada. Aunque el trabajo del mediador no incluye ofrecer terapia para el control de la ira, reconocer y manejar la ira es una habilidad crítica que debe aprender para promover la seguridad y efectividad de la mediación.

Este trabajo propone una manera de conceptualizar la ira e intervenir en el diálogo de las partes cuando la tensión está alta, quitando barreras a la comunicación, y controlando la escalada del conflicto. La Sección 2 provee una definición simplificada de la ira, que destila la variedad de definiciones que existen en la comunidad científica para llegar a una definición práctica de la ira en cual basar estrategias para la mediación de conflictos. La Sección 3 expone razones por las cuales es importante manejar la ira en el contexto de la mediación, y la Sección 4 ofrece ideas para manejar la ira, ayudar a las partes a expresar su ira de manera sana y efectiva, y prevenir el desahogo destructivo de la ira que rompe la comunicación y daña las relaciones. Este trabajo esta destinado para apoyar el trabajo de mediadores formales en el campo, tanto como para profesionales que también se encuentran trabajando de manera informal para transformar los conflictos en sus comunidades, es decir, mediando en un contexto fuera de la mediación formal.

2. UNA DEFINICIÓN PRÁCTICA DE LA IRA

2.1 LA COMPLEJIDAD DE LA IRA

La ira es un paquete complejo de sentidos, comportamientos, normas y practicas sociales que coexisten y se forman alrededor de emociones primordiales. (Lindner, 2006). Las definiciones y enfoques para comprender la ira varían dependiendo en quien la estudia. El espectro corre desde medir procesos cognitivos, a identificar meticulosamente la actividad fisiológica en el cerebro, a examinar comportamiento, a atribuir la ira a mecanismos de defensa que sobraron de nuestros antepasados de las cavernas. A través del tiempo ha habido un gran debate sobre exactamente qué es la ira. Campos de estudio y entendimiento han estado divididos polémicamente, cada alguno declarando su perspectiva como la más probable, por ejemplo, la tensión larga entre los conductivistas y los cognitivistas, y la dicotomía que la ira es o una emoción reactiva o un proceso cognitivo.

Hoy, aún más perspectivas y “pruebas” han sido añadidas a la olla sopera de comprensión sobre la ira (ver, por ejemplo, Elster 1998, Panskepp 1998, Russell & Feldman Barrett 1992, Eckman 2003, Wang, Trivedi, Treiber, & Sneider, 2005, y van Kleef, De Dreu, & Manstead, 2004). Pero, aún estudiando la ira desde campos tan diversos como la neurociencia, neuropsicología, antropología, psicología, medicina, sociología, negociación en negocios, y la toma de decisiones, científicos están tendiendo a rechazar las definiciones dicótomas rígidas de emoción versus cognición. Están considerando información de los varios campos en vez de de insistir en caminos separados y polémicos de entendimiento. La ira se comienza a entender como un proceso interactivo y multifacético; un mecanismo psicológico, influido potencialmente por muchos variables. Estos variables incluyen el desarrollo evolutivo, factores genéticos, el desarrollo físico individual, la fisiología, la patología, el contexto social y cultural, procesos cognitivos, motivos personales, y los valores del individuo entre otros factores posibles. Es evidente por el volumen de literatura y actividad

en el campo que todavía estamos aprendiendo sobre la ira, y que lo que “sabemos” sigue cambiando a la par que la investigación amplía nuestra comprensión.

Antes del amanecer de la investigación empírica como la conocemos hoy, se argumentaba que la ira debía ser controlada, y a aquellos que podían hacerlo se les consideraban fuertes y sabios. Una visita ligera a las páginas web que ofrecen citas famosas enseña que filósofos como Platón, Aristóteles, Séneca y Descartes, escritores incluyendo Shakespeare y Pierce, y líderes políticos desde Cato a Thomas Jefferson y Booker T. Washington opinaban y comentaban sobre el valor y la necesidad de controlar la expresión de la ira. Las palabras de estos hombres y muchos otros hacían un llamamiento para la contención y el uso controlado de la ira para el bienestar de la persona enojada tanto como para el bien de las relaciones y de la comunidad. Aunque la ira retaba al hombre, la creencia era que debía ser controlada.

Entonces Darwin y Freud propusieron una perspectiva opuesta. Propusieron que la ira nace de función profunda biológica que no depende de razonamiento consciente, y por tanto, no es sujeta al control. Darwin (1871) argumentó que las emociones del hombre eran similares a las de los animales, y como simplemente un animal más, los humanos tienen la ira como un mecanismo protector. Equivalió la ira con la cólera, basándose en similitudes en las acciones de humanos y animales provocados (1872), y vio a la ira y la rabia como respuesta instintiva, agresiva incontrolable. Más tarde, Freud (1962) propuso que la naturaleza y las respuestas humanas son en gran parte determinadas biológicamente por control y motivación inconsciente en vez de elección y pensamientos conscientes razonados. La perspectiva de Darwin y Freud era que la ira es un rasgo biológico humano, una respuesta automática a un estímulo amenazador, y no sujeta al control. Para a Darwin y Freud, la ira no nace racionalmente.

Un debate continuo resultó entre los que consideran la ira una respuesta incontrolable, instintiva, innata, y puramente fisiológica a un estímulo amenazador, y aquellos que argumentaban que para manifestarse la ira necesita el razonamiento y procesos de pensamiento capaces de evaluar y juzgar una situación. Así evolucionaron los campos, y algunos científicos argumentan que la ira es el resultado de procesos cognitivos y por tanto se puede controlar, mientras otros siguen a Darwin y Freud y afirman que la ira es más como un reflejo o instinto y no se puede controlar. Con el desarrollo del tiempo, parece ser que la investigación demuestra que ambos campos tienen razón, por lo menos hasta cierto punto; la ira es a la vez un proceso intenso fisiológico y uno cognitivo.

En el esfuerzo de definir la ira, algunos científicos diferencian emoción, estado de ánimo o humor (disposición), y rasgos. Estas distinciones son interesantes ya que el mediador puede actuar para influir en cada. La ira como una emoción está relacionada a humor enojado y tendencia a la ira, pero es un mecanismo diferente. Los rasgos son estables, los humores son menos estables, y las emociones aún menos (Zizzo, 2006, citando a Goldsmith, 2004, y Eckman, 2004). Las emociones son un “cambio relativamente transitorio en el estado psicológico” y estos cambios ocurren en “sentimientos subjetivos, actividades neurofisiológicas y posiblemente procesos cognitivos, expresiones corporales y respuestas de comportamiento” (Zizzo, 2006). Emociones duran segundos, minutos y algunas veces horas. Un humor es un estado emocional, o de tendencia emocional, relativamente duradero que continúa por horas o días. Comparado a una emoción, un humor es menos específico, a menudo menos intenso, y menos probable de ser desencadenado por un estímulo o un evento en particular (Thayer, 1989).

Rasgos son características y tendencias de la personalidad y son los que más duran. Son la manera que un individuo normalmente percibe, siente, cree, y actúa, e incluye el temperamento de la persona. Rasgos pueden predisponer humores, e humores pueden facilitar que ocurra una emoción determinada. Algunos rasgos pueden ser heredados. Las investigaciones demuestran que la genética puede influir la ira, predisponiendo que una persona tenga mucho genio, y facilitando o impidiendo su habilidad de sobrellevar la ira una vez inflamada (Wang, Trivedi, Treiber & Sneider, 2005). Comportamiento antagonista puede ser vinculado con genes identificables (Manuck, Flory, Ferrell, Dent, Mann & Muldoon, 1999). Esto significa que la agresión, la irritabilidad y los rasgos relacionados a la ira pueden ser más difíciles de controlar para algunas personas que otras (Rujescu, Giegling, Bondy, Gietl, Zill and Möller, 2002).

Saber que la ira puede estar genéticamente vinculada ayuda al mediador a entender que el punto de partida de la ira no es igual para todos. Algunas personas naturalmente son más calmadas y menos irritables que otras, y pueden responder menos a un mismo estímulo. A veces, los mediadores tienen dificultad en mantener una perspectiva positiva e imparcial mientras que su paciencia se acaba con una parte antagonista. Puede ayudar considerar que hay razones potencialmente fisiológicas que pueden excusar el comportamiento de la parte. También, es posible que la parte no se dé cuenta que su ira tiene remedio y que puede controlar su comportamiento. Estar consciente de que una parte puede tener dificultad emocional le ayuda al mediador a empatizar, y puede mantener los esfuerzos del mediador concentrados en intervenciones efectivas para mitigar los efectos de la ira tanto en las personas que la reciben como en la parte que la expresa.

2.2 LA IRA COMO ENFERMEDAD

Alguna ira es síntoma de patología física o mental. Daño cerebral de lesiones traumáticas a la cabeza y procesos infecciosos tal como la encefalitis viral le pueden disminuir a una persona su umbral de ira y capacidad de sobrellevar la ira (Denmark & Gemeinhardt, 2002). Esto es una patología física debida a las secuelas de un agente patógeno o un siniestro físico en vez de un trauma mental, aunque puede haber un componente mental consecuente de ira vinculado al evento causativo y la frustración que siente la persona con su nueva y a veces extrema condición. En un diferente tipo de enfermedad, algunas partes que expresan la ira en la mediación satisfacen las descripciones en el DSM-IV, un manual diagnóstico que expone trastornos de la personalidad.

Un trastorno de personalidad es un patrón de comportamiento permanente, tiene su inicio en la adolescencia, es rígido y no cambia, se aparta de las expectativas de la cultura de la persona, y comporta malestar y perjuicios para el sujeto (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, Fourth Edition, 1994). Estas personalidades a menudo son personalidades altamente conflictivas que pueden significar un reto para mediadores, abogados, trabajadores sociales, y otros profesionales (Eddy, 2003). Uno de estos trastornos de personalidad, la personalidad límite, o *borderline*, es propensa a la ira y puede ser altamente problemática para mediadores. La personalidad límite es un diagnóstico psiquiátrico controversial, y la investigación sobre ello continúa para mejorar el entendimiento de lo que algunos creen puede ser una respuesta adaptiva del síndrome de estrés post traumático.

Aunque sólo figuran como 2% de la población general según la American Psychiatric Association, personas con personalidad límite frecuentemente están presentes en casos

altamente conflictivos, sea en los juzgados, mediación o terapia familiar (Eddy, 2003). La descripción del DSM-IV de las características de la personalidad límite incluye “ira intensa e inapropiada, o dificultad controlando la ira (por ejemplo, explosiones y demostraciones frecuentes de mal genio, ira constante, agresiones físicas recurrentes)...” Esta no es la persona normal enojada en la mediación, sino una persona con una enfermedad mental. La personalidad límite tiende a dividir el mundo, y a todos en él, en dicotomías con el consiguiente reto para el mediador; tal como bueno/malo, correcto/equivocado, verdad/mentira, honesto/falso, santo/demonio, etcétera, sin ningún entre medio.

Algunas personalidades límites pueden haber heredado rasgos de ira tal como se expuso antes (Siever, Torgensen, Gunderson, Livesley, & Kendler, 2002), sin embargo todas las personas con rasgos de ira heredados (o rasgos de ira no heredados) no tienen personalidades límite. También, el DSM IV reconoce “rasgos límite” como las características que tomadas juntas componen la personalidad límite. Es posible que una persona tenga algunas de las características de la personalidad límite sin llegar a tener el diagnóstico de la personalidad límite. Se diría que esta persona tiene rasgos límite, algunos cuales pueden retar al mediador más paciente. La sección que trata estrategias para intervenir en la ira ofrece ideas para manejar la ira cuando es patológica a diferencia de la ira más corriente.

2.3 NÓRMAS CULTURALES Y LA IRA COMO REMEDIO

Un componente importante de la ira es la cultura y los valores personales. Estos aspectos caben dentro del dominio de los procesos cognitivos. Los procesos cognitivos de la ira dependen de una variedad de factores, inclusive cómo el individuo percibe, procesa la información, la evalúa, la almacena, la recuerda, aprende, resuelve problemas, y toma decisiones. También están formados por valores personales, reglas y preferencias culturales, y el contexto social. Tavris (1989) argumenta que los humanos “se enfadan en el servicio de su cultura.” Ella ofrece el ejemplo interesante de acostarse con la mujer de otro hombre. En algunos contextos, si uno sigue las normas debidas, es permitido y hasta esperado por cortesía y no provoca la ira. Son expectativas incumplidas y normas saltadas, y el juzgar al rompedor de las normas (Rosenberg, 2003), que provoca la ira, no la acción en sí. Estas normas y expectativas a veces están escritas, a menudo no, pero normalmente se conocen. Pueden variar mucho a través del mundo, entre comunidades, y hasta dentro de familias en el mismo barrio. Estas normas están formadas por valores y principios morales, a menudo respetados en común. Puede ser más difícil averiguar los valores personales aunque éstos también suelen estar basados en costumbres sociales.

Al definir la ira es importante notar que la agresión y la ira no son sinónimos. Aquí volvemos a la cuestión si la ira es controlable, un tema vital para el mediador. Es posible tener ira sin agresión, y agresión sin ira (Averill, 1983). Agresión en respuesta a la ira es una elección, no un mandato innato. Además, la agresión no es catártica y no hace que la ira disipe; sea en la persona irritada o en el blanco de su ira. Por el contrario, escala a la ira y la hostilidad (Kriesberg, 2003, Tavris, 1989, citando investigaciones para adultos y niños). Los humanos posiblemente no puedan evitar el repentino aumento de ira fisiológico que altera el cuerpo y es casi como un reflejo, el estado de excitación física; pero pueden elegir cómo responder a él. Es decir, no podemos controlar si nos vamos a enfadar, pero podemos controlar cómo manejamos la ira (Novaco, 1975). Tal como se expuso en parte antes, también es importante notar que la regulación cognitiva de la ira puede ser consi-

derablemente diferente en diferentes culturas (Johnson-Laird & Oatley, 2000). Parece ser cuanto más importante es la cohesión para que una comunidad sobreviva, menos aceptable es la agresión para expresar la ira. Por ejemplo, aunque los !Kung San del desierto Kalahari y los esquimales Utku experimentan ira, han desarrollado costumbres que evitan la agresión para el bienestar de sus pequeñas comunidades (Draper, 1978, Briggs, 2006). La expresión de la ira es una elección, y se puede controlar.

Aclarando el camino para negociaciones mejores: El vínculo entre los procesos fisiológicos y cognitivos de la ira

Uno de los aspectos más importantes que el mediador debe comprender sobre la ira es que los procesos cognitivos alimentan a los procesos físicos, y los procesos físicos pueden alimentar los procesos cognitivos, en una red asociativa que puede desencadenar y escalar la ira donde previamente no existía (Tavris, 1989). Por ejemplo, si una parte ya está en un estado físico de excitación, sin importar cómo llegó a él, digamos bebió demasiado café justamente antes de la mediación, le pegó un susto una moto que casi le atropella, llega tarde porque su coche se averió en el camino, o acaba de subir 10 pisos por las escaleras para llegar a tu oficina porque valora estar en buen estado físico... una provocación pequeña, una que podría pasar desapercibida en un estado físico de calma, puede encender ira física y pensamientos iracundos. Tavris ofrece investigaciones que explican que esto ocurre porque el cuerpo reconoce el estado físico de excitación como similar (no distinguido) al estado físico de excitación de la ira, y el salto es corto y fácil para la mente. A la inversa, el estado físico puede ser excitado desde la calma por el lado cognitivo de la ecuación... pensando y rumiando se puede provocar un estado físico de excitación que de turno vuelve a alimentar pensamientos iracundos (Rusting & Nolen-Hoeksema, 1998, Tavris, 1989). Pensamientos de este tipo incluyen culpar, juzgar, planificar represalias, pensar sobre venganza, e imaginarse que la otra parte tiene malas intenciones.

El vínculo entre los componentes fisiológicos de la ira y los procesos de pensamientos es buena noticia para la mediadora, *si es consciente de ello*, y malas noticias si no lo es, especialmente porque sin querer puede provocar o sostener la ira ella misma. Es buena noticia porque hay estrategias y técnicas que puede usar para prevenir la escalada de la ira desde ambos los procesos fisiológicos y los cognitivos. Éstos incluyen intervenciones que la mediadora debe evitar porque potencialmente pueden incrementar la ira. El propósito de manejar la ira en una mediación es aclarar el camino para la negociación y comunicación efectiva. Manejar la ira, en sí, no lleva automáticamente a resolver la disputa. Simplemente aclara la vía para poder emprender las negociaciones. Sin embargo, manejar la ira puede ser un paso necesario, y a veces es ignorado o pasado por alto. La ira puede ser una barrera desalentadora a las negociaciones efectivas. La mediadora puede ayudar a crear una conversación que permite la sana, en vez de dañina, expresión de la ira. Al hacer esto, ella facilita el entendimiento, aunque no necesariamente el acuerdo, entre las partes.

Al manejar la ira, el enfoque principal de la mediadora es prevenir la escalada de la ira y el conflicto, y crear un espacio para el diálogo más bien que resolver una disputa en particular. Efectivamente, un principio clave es que la tensión se debe reducir *antes* de volver al grano o propósito de la negociación. Por ejemplo, Pedro está que echa chispas con Paulina por quebrar su matrimonio, y especialmente hoy porque quiere vender el negocio familiar a cambio de cederle a Pedro más tiempo con los niños. El grano, o propósito, de la negociación (y de la mediación) es determinar como compartir de manera justa tiempo

de calidad con los niños, y satisfacer las necesidades de cada padre y los niños. Probablemente, también deberán discutir las alternativas que tienen para manejar el futuro del negocio familiar, tanto como considerar un plan general para llevar adelante sus disputas e interacciones futuras. Sin embargo, primero la mediadora debe trabajar para calmar a Pedro y crear un entorno para un diálogo efectivo. Basado en la definición práctica de la ira, la mediadora debe prestar atención a los aspectos fisiológicos de la ira de Pedro tanto como a las motivaciones por sus pensamientos iracundos. La mediadora sabe que sería un error ignorar la ira y permitir que Pedro se desahogue de manera volátil y descontrolada. En la próxima sección nos dirigimos a las razones por cuales es importante manejar la ira en la mediación, y en la sección que sigue a la próxima, a estrategias que pueden ayudar al mediador a manejar la ira, abriendo camino para diálogos más productivos.

3. LA IMPORTANCIA DE MANEJAR LA IRA EN LA MEDIACIÓN

3.1. LA IRA COMO CATALIZADOR Y RESULTADO DE PELEAS BASADAS EN EL DERECHO Y PELEAS BASADAS EN EL PODER

Muchos métodos que usan las partes para “resolver conflicto” incrementan el conflicto en vez de eliminarlo. Provocan la ira en vez de disiparla. Frecuentemente, sus estrategias son adversariales en naturaleza y basadas en imponer derechos o blandir poder (Ury, Brett & Goldberg, 1988). Por ejemplo, en peleas basadas en derechos, una parte usa los procesos judiciales para hacer cumplir cláusulas de contrato o demandas basadas en legislación. De manera alternativa, las partes hacen huelga, desempleen, desconstituyen fondos, bloquean, o usan otras estrategias basadas en el poder para fastidiarle la vida al oponente, así influyendo, restringiendo o obligando su actuación.

En el caso de Pedro y Paulina, ella usa el tema de vender el negocio como una demostración de su poder para crear una situación ventajosa. Paulina sabe que ella tiene derecho legal a mitad del negocio. También sabe que Pedro no tiene el dinero para comprarle a Paulina su mitad del negocio. A la vez sabe que Pedro quiere esperar hasta que será más rentable vender el negocio, cosa que ocurrirá en unos cinco años cuando le haya dado tiempo para desarrollarlo. El bienestar de los niños y su independencia personal son más importantes para Paulina que el posible aumento de ingresos si espera para vender el negocio. Pedro está frustrado porque su táctica dura de negociación basada en su derecho a tener los niños más tiempo está fallando. El está pidiendo más tiempo con los niños para castigar a Paulina por engañarle con otro hombre y pedir el divorcio. Pedro tiene plan de dejar a los niños en el cuidado de un canguro porque verdaderamente no puede estar con ellos y a la vez cuidar el negocio. Paulina lo sabe y esto le enoja. Ella sospecha que cuando Pedro pide compartir el tiempo con los niños de manera más equitativa es una estrategia manipuladora vengativa, por tanto ella blandiere su propia estrategia manipuladora al demandar que Pedro venda el negocio que ella sabe que a él le gusta gestionar y con cual el cuenta para la estabilidad económica del futuro. Paulina está usando su poder para coaccionar a Pedro y forzarlo a no reclamar sus derechos legales de llevarse a los niños mitad del tiempo.

Aunque el derecho y el poder son herramientas válidas e importantes que pueden resolver muchos problemas, cuando se utilizan como las únicas herramientas para resolver conflictos tienden a polemizar los temas y a contraponer a las partes. Estrategias basadas en derechos y el poder pueden causar escaladas de conflicto y emociones, convirtiendo

la negociación en torneos competitivos iracundos en vez de esfuerzos colaborativos. De manera contraria, tal como con Pedro y Paulina, la ira puede ser el catalítico que provoca las peleas basadas en los derechos y el poder. Sin importar si la ira ha provocado las peleas basadas en derecho y poder o al contrario, como en el caso de Pedro y Paulina, y en muchos otros, las emociones controlan las tácticas duras basadas en derechos y poder, y estas de turno confunden los temas tan profundamente que conversaciones enteras inútiles se crean que les da vueltas a los problemas centrales. La mediadora puede interrumpir esta dinámica abordando la ira (catalítico o producto) y reorientando la conversación.

Una estrategia mejor que es más probable de llegar a una conversación más productiva y a resolver problemas es el diálogo basado en intereses. (Ury, Brett, & Goldberg, 1988). Esto ocurre porque la estrategia se basa en lo que las partes verdaderamente quieren. Intereses básicos humanos incluyen, entre otras posibilidades, bienestar, estabilidad, reconocimiento, dignidad, respeto, seguridad (física, mental, emocional, y económica), tranquilidad, autoestima, salud, felicidad, y justicia. Pero la negociación basada en intereses no ocurre naturalmente ni fácilmente cuando hay ira volátil. A través de su táctica de blandir poder, Paulina puede estar defendiendo sus intereses subyacentes de independencia personal y el bienestar de los niños. A través de sus demandas iracundas basadas en derechos que pseudo-reclaman a los niños, Pedro expresa su dolor y frustración, y sus intereses humanos subyacentes de dignidad, respeto, relación, bienestar, y tranquilidad. En el enojo, las partes no hablan en sobres sus intereses subyacentes... hablan sobre sus armas. Reclaman “x” e “y”, pero “x” e “y” son sus *posiciones*, no son sus *intereses*. Sus intereses son las razones subyacentes que piden “x” e “y.”

La comunicación ya es suficientemente difícil (Krauss & Morsella, 2006) y la ira complica aún más que las partes puedan hablar sobre intereses subyacentes y lo que verdaderamente necesitan. Las partes están dando vueltas en la esfera de iniciativas ofensivas y reacciones defensivas, no pensando sobre cómo mejor clarificar y expresar sus propias necesidades y entender las necesidades de la otra parte. La ira hace que las partes piensen sobre cómo protegerse a sí mismos, que es aceptable, pero a menudo esto es acompañado por pensamientos o planes para hacer daño al otro; no una buena perspectiva para la mediación. Los ataques iracundos de Pedro en turno provocan ira indignada en Paulina. En la mediación, la ira debe de ser manejada para evitar la escalada de conflicto que ocurre a través de estrategias ineficaces de negociación, y aclarar el camino para el diálogo basado en intereses.

La ira es corriente para la mediadora porque cuando las partes llegan a la mediación suelen traer consigo sus técnicas adversariales de “resolver problemas,” las mismas provocadoras de ira probablemente responsables por haber quebrado su negociación. La mediadora puede influir en la conversación y las estrategias de negociación de las partes iracundas, y de hecho, ayudarles a calmar su ira y a comunicarse de manera más eficaz. Aunque las intervenciones de la mediadora pueden ser terapéuticas, su objetivo es la comunicación y la negociación entre las partes mientras trabajan para acordar condiciones que puedan resolver su situación. Esto es diferente de terapia, una distinta intervención que ofrecen otros profesionales cuyo objetivo es ayudar a las partes a comprender y manejar su ira, y encontrar una manera de sanar su dolor. Es posible y corriente mediar casos que tienen componentes fuertes de ira, dolor, y frustración. Sin embargo, algunos casos deben ser

derivados a terapia, y la mediación ser reanudada más adelante. Derivar a otros procesos, tal como la terapia, es una de las maneras que la mediadora puede manejar la ira.

3.3. EL EFECTO Y COSTE DE EXPRESAR DESCONTROLADAMENTE LA IRA EN LA MEDIACIÓN

Es normal que la ira esté presente en los métodos tradicionales adversariales de la resolución de conflictos. Desde fingir la ira para intimidar a la otra parte hasta la ira verdadera expresada de manera explosiva y verdaderamente sentida en frustración, injusticia, decepción, discriminación, impotencia, debilidad, miedo, dolor, irritabilidad, venganza, o simple “¡quién se cree que es!” exasperación. Desafortunadamente, la mediación no es normalmente un primer recurso para la mayoría de las partes. Las partes a menudo llegan marcadas por la lucha como muchas parejas que se están divorciando, o su caso ha navegado el sistema hasta ser derivado a la mediación por un juez, un estatuto, la política del tribunal, o hasta la policía en algunos casos. Los afortunados (porque su disputa puede estar más fresca y menos polemizada) pueden llegar por la vía corta a través de una cláusula en un contrato. Aunque la mediación supuestamente es un proceso colaborativo, no empieza así de manera usual. Normalmente, la pelea se ha estado estofando un buen rato y las partes no han sido capaces de aclarar la situación entre ellas. Las partes llegan portando sus estilos adversariales de negociación, sus derechos, sus demandas, cualquier poder que puedan tener, y su ira; más o menos contenida. Las partes necesitan nuevas estrategias para que sea efectivo su diálogo, y el mediador debe crear un nuevo entorno para su negociación.

Manifiestar ira en un proceso adversarial puede ser una buena idea hasta cierto punto... puede asustar a la otra parte y hacerles saber que el tema va en serio. También, negociadores iracundos, si no consiguen alienar totalmente a su oponente, pueden conseguir concesiones porque expresan ira y decepción en vez de alegría, remordimiento, o culpa (van Kleef, De Dreu, & Manstead, 2004, 2006). Pero estas ganancias potenciales deben ser medidas contra sus costes potenciales. Manifestaciones de ira pueden ser más aceptables o tolerables en un proceso adversarial porque hay poca preocupación que la ira cree distancia o dificultad en comunicación entre las partes. Al fin, la propia naturaleza del sistema adversarial es contraponer a las partes, y la “comunicación” entre las partes ya se cedió a cambio de la posibilidad de ser declarada “vencedora” por el juez o árbitro. En contraste, en mediación la mediadora trabaja para disminuir la distancia entre las partes y devolverles su habilidad de comunicación. Esto no quiere decir que no hay lugar para la ira en la mediación, sólo que la manera de expresar la ira debe de ser medida para evitar daño a la parte que expresa a la ira y al blanco. A la vez habrá menos daño al proceso de mediación y a la habilidad de comunicarse las partes.

El desahogo descontrolado de la ira cobra un precio alto. Cuando hay desahogo hostil de ira varias cosas contraproducentes a la mediación ocurren. Primero, el lenguaje y las actividades de las partes pueden tomar un tono negativo y cáustico que es de naturaleza adversarial. Aunque muchos de estos tipos de actividades pueden ocurrir sin la presencia de la ira, ocurren de manera más frecuente y rápida frente la ira. Las partes no suelen negociar o expresarse bien cuando están rabiando. Éstas incluyen acusaciones, demandas rígidas, ofertas de “esto o nada,” ultimátums, insultos, amenazas, ridiculizar, faltas de respeto, tono de voz fría, áspera o dura, gritos, comentarios mordaces y humillantes, interrumpir de manera grosera, y agresión física.

Segundo, las partes que experimentarán un estado físico de excitación que, como comentado antes, puede provocar una escalada de ira a través de la red asociativa de respuesta fisiológica y respuesta cognitiva. El estado físico de excitación incluye aumento en el ritmo cardiaco, aumento en ritmo de respiraciones, músculos tensados, dilatación de las pupilas, aumentó en tensión arterial, irritabilidad, enrojecimiento, sudar y otras indicadoras de la respuesta “luchar o correr” del sistema nervioso simpático. Éste estado físico de excitación predispone a las partes a irritabilidad e ira.

Tercero, mientras expresa la ira de una manera descontrolada, la parte hostil atacante probablemente se sentirá de una manera que también es contraproducente. Esto no es en referencia a qué le enojó o por qué está enojado, sino cómo se siente cuando expresa su ira de una manera hostil. Expresar la ira de una manera descontrolada volátil puede hacer que la persona iracunda se sienta tensa, acalorada y alterada, a la ofensiva, beligerante, mal, agresiva, destructiva, no respetuosa, creciéndole la ira, descontrolado, no importándole de los sentimientos del otro, enfocado en atacar a la otra parte o demandar su punto de vista en vez de resolver el problema, teniendo dificultades siendo creativo sobre alternativas, sin paciencia, histérico, avergonzado, rabioso, perdiendo el objetivo y el enfoque, y sin poder pensar claramente.¹

Cuarto, el desahogo hostil de la ira también tiene efecto contraproducente en la parte que recibe la ira, la parte que es el blanco de la ira. Se puede sentir asustado, insultado, provocado, que se hincha con emoción física, enojado, indignado, intimidado, que se le ha faltado el respeto, no valorado, mentalmente bloqueado, imitado, agresivo en su respuesta, a la defensiva, confuso, físicamente irritado, queriendo montar represalias, y que le es difícil escuchar a la persona enojada.² Sintiendo de esta manera, es fácil entender el blanco de la ira probablemente no querrá relajarse y negociar de manera colaborativa.

Quinto, el desahogo hostil causa una escalada del conflicto y hace difícil o imposible llevar adelante la mediación. El entorno de la mediación procura disminuir las distancias entre las partes, y mejorar su comunicación, justamente lo opuesto a la separación causada por contraponer a las partes en el sistema adversarial judicial. Si el proceso en la mediación se permite ser altamente contencioso como lo puede ser en los procesos adversariales, un gran beneficio de la mediación se pierde. Pero algunos profesionales refutan este punto. Acompañando el gran debate a través del tiempo sobre la naturaleza y la definición de la ira, hay otro gran debate sobre qué hacer con ella. Se han desarrollado terapias y tendencias que promueven el desahogo abierto y volátil de la ira como beneficioso y catártico.

¹ Esta lista refleja algunas de las respuestas más frecuentes dadas por miles de alumnos a lo largo de 10 años de clases de seminario y talleres de manejar la ira en la mediación y la negociación. Los participantes fueron en mayoría alumnos universitarios de postgrado en psicología, derecho, y trabajo social; y abogados y negociadores de relaciones laborales. Las respuestas contestan las preguntas “¿Cómo te sientes cuando expresas tu ira de manera descontrolada y volátil?” y “¿Cómo se siente una persona cuando él o ella expresa su ira de manera descontrolada y volátil?” preguntado mientras los alumnos participan en una discusión en clase. Además, cuando los alumnos en juegos de rol supervisados toman un rol iracundo (y están expresando ira de manera descontrolada y volátil contra otro que ha asumido un papel) se les piden que paren y comenten cómo se sienten, normalmente ofrecen esta misma lista de sentimientos. Respuestas a menudo recibidas de los que están jugando un papel pero no recibido usualmente de la clase son “frustrado” y “queriendo hacerle daño.”

² Esta lista es una compañera a la lista explicada en la nota de pie número 1. Responde a las preguntas “¿Cómo te sientes tú cuando alguien expresa su ira contra ti de una manera hostil y descontrolada?” y “¿Cómo se siente una persona cuando otra expresa su ira contra él o ella de una manera hostil y descontrolada?” también mientras los alumnos participan en discusión en clase.

Sin embargo la experiencia y las investigaciones enseñan que en vez de ser beneficioso, el desahogo hostil es destructivo y dañino en un espectro de impactos, desde lo interpersonal, al nivel de sociedad, al estado mental personal, hasta la propia salud y bienestar del individuo (Siegman & Snow, 1997, Tavis, 1989).

El trabajo de Siegman and Snow (1997), una investigación empírica médica, apoya el argumento que el mediador debe abreviar el desahogo volátil de la ira y promover el debate calmado de temas que la provocan. La investigación mira los efectos físicos personales de diferentes maneras de expresar la ira. Los investigadores estudiaron tres maneras de manejar la ira inclusive (1) ira-afuera (*anger-out*), en cual eventos que provocaron la ira fueron descritos rápidamente y con una voz alta; (2) ira-adentro (*anger-in*), en cual eventos que provocaron la ira se revivieron interiormente en la imaginación del sujeto; y (3) expresión incongruente con humor y disposición (*mood incongruent speech*), en cual eventos que provocaron la ira fueron descritos despacio y bajito, tal como podría ser promovido por una mediadora. Signan y sino encontraron que sólo la condición *ira-afuera* estaba asociada con altos niveles de reactividad cardiovascular. Las condiciones *ira-adentro* y *expresión incongruente con humor* estaban asociadas con casi cero, y niveles muy bajos de reactividad, respectivamente. Valoración subjetiva de la ira fue más alta en la condición *ira-afuera*, moderada en la condición *ira-adentro*, y la más baja (no enojado) en la condición *expresión incongruente*. Los investigadores encontraron que “la expresión completa de la ira, en toda su intensidad verbal, es patogénica y la mera experiencia interior de la ira no lo es.” Contrario a la idea equivocada que mantener la ira dentro es “malo para ti,” parece ser que el desahogo volátil de la ira es “malo para ti,” y mantener la ira controlada adentro no lo es. También, esta investigación apoya que hablando en una manera no volátil y usando la *expresión incongruente con el humor que se siente* sobre temas que pueden provocar la ira de hecho rebaja la ira que siente la parte.

Quando se desahoga la ira de una manera descontrolada y hostil tiene efecto perjudicial en la persona que la expresa, la persona que es el blanco de la ira, y en el proceso de la mediación. El debate sobre qué hacer con la ira en la mediación se puede contestar de la siguiente manera: el mediador debe permitir y de hecho facilitar la expresión de la ira cuidando que su expresión no dé lugar a los efectos perjudiciales enumerados en los cinco puntos expuestos, y que no lleve a abandonar el diálogo basado en intereses a favor de peleas basadas en derechos o poder. Si la manera que una parte está expresando su ira llevará a una o más de las condiciones expuestas, la mediadora debe intervenir para facilitar la expresión de la ira en una manera que evita el daño. En resumen, la expresión de la ira debe tener como objetivo reclamar intereses y marcar límites protectivos, no debe prestar un tono hostil a la negociación, no debe desencadenar la excitación física de la respuesta del mecanismo defensivo en ninguna parte, no debe hacer a la parte que expresa la ira o el blanco sentirse bloqueado e incapaz de negociar, y no debe causar una escalada del conflicto. La siguiente sección ofrece sugerencias para manejar la ira de manera que se pueda conseguir estos objetivos.

4. ESTRATEGIAS PARA FACILITAR LA EXPRESIÓN DE LA IRA EN EL CONTEXTO DE LA MEDIACIÓN

4.1 MANEJANDO LA IRA EN GENERAL

Nada funciona siempre, algunas estrategias funcionan a menudo, y a veces nada sirve. A pesar de rezos de vez en cuando, no hay una barrita mágica o un agujero que se trague

a alguien, mediador o parte, cuando se ponen las cosas feas. En cambio, hay una colección de actitudes, estrategias y técnicas que pueden tener un efecto calmante en la ira. No es el objetivo anular la ira. La ira es un mecanismo que señala una necesidad insatisfecha, peligro inminente, u otro evento que requiere atención. Puede ser una herramienta efectiva en la negociación. Demostrar la ira puede conseguir más concesiones para una parte (van Kleef, De Dreu, & Manstead, 2004), y establece límites advirtiendo al oponente. El mediador debe respetar el uso de la ira, como mecanismo protectorio o estrategia de negociación, mientras que no es manifestada en su variedad cáustica y dañina.

Dos principios fundamentales para manejar la ira son que 1) se debe abordar el estímulo o fuente subyacente de la ira, y 2) se debe prestar atención a los componentes fisiológicos de la ira tanto como a los aspectos cognitivos por que se alimentan uno a otro. La fuente o el estímulo subyacente de la ira es la razón por cual la parte se siente enojada, por ejemplo, está frustrado, se siente tratado injustamente, o juzga las acciones de otro como inapropiadas; normalmente a causa de sus propios intereses y necesidades insatisfechos (Rosenberg, 2003). Los componentes fisiológicos incluyen el nivel de tensión que siente una parte y su estado físico de excitación. Los aspectos cognitivos son los procesos de pensamiento de la parte e incluyen procesar información, percepción, juicios, anhelos, conciencia de sus sentimientos, y otros componentes que incluyen sus valores sociales y preferencias.

La ira es una reacción de estrés en la cual respuestas fisiológicas, y cognitivas y de conducta son cada una importante (Novaco, 1975). *Cómo una persona se comporta* cuando está enojada es el resultado de la mezcla particular de respuestas fisiológicas y cognitivas del individuo. Conducta de turno alimenta a ambos los procesos fisiológicos y cognitivos potenciando un ciclo. Por ejemplo, conducta beligerante subirá el sistema de excitación física, y el sistema cognitivo fomentará pensamientos que racionalizan y apoyan la actividad, así evitando la disonancia cognitiva. También, estar en un humor enojado puede provocar que una parte esté más dispuesta a evaluar a otros como merecedores de la ira, así haciendo episodios de ira más probable (Zizzo). Por tanto, en general el mediador debe abordar los componentes fisiológicos que pueden provocar, mantener, o causar escalada de la ira, los procesos de pensamiento que pueden hacer lo mismo, y las conductas que pueden ser a la vez el resultado de la ira tanto como la fuente que puede provocarla y perpetuarla. Las sugerencias para manejar la ira que se exponen a continuación se dividen en los aspectos fisiológicos, cognitivos, y de conducta de la ira, con una sección al final para la ira patológica. No es una lista exhaustiva porque las estrategias eficaces dependen del caso y pueden ser tan variadas como la creatividad del mediador. Muchas de las sugerencias propuestas para un aspecto de la ira también tienen efecto beneficioso en otros aspectos, punto que señala la conectividad de la ira como un proceso multifacético, a la vez un reto y un principio que guía al mediador.

4.2 PRESTANDO ATENCIÓN A LOS EFECTOS FÍSICOS

Hay una variedad de factores que pueden afectar los aspectos fisiológicos de la ira, algunos al alcance de la manipulación del mediador. El mediador procura incrementar factores que calman la ira y disminuir factores que la pueden irritar y provocar. Es útil recordar que un estado físico de excitación dura unos 20 minutos para aclararse mientras el cuerpo regresa a homeostasis. Esto generalmente es verdad no importando la causa de la excitación física espontánea. Sin embargo, si los pensamientos que provocaron la

ira continúan, pueden mantener o exacerbar el estado de excitación y puede tomar más tiempo para aclararlo. También, alguna excitación producida por sustancias puede durar más tiempo mientras el cuerpo trabaja para eliminar el estimulante.

La causa de la excitación física puede ocurrir antes de la mediación y ser relativamente no relacionada a los temas de la mediación, por ejemplo, hacer esfuerzo físico (subir escaleras, llegar en bicicleta, caminar rápidamente a la sesión para evitar llegar tarde), ingerir estimulantes (cafeína, fumar, pastillas de régimen, descongestionantes con pseudo efedrina), estar preocupado (preocupación por el bienestar de un ser querido), tener miedo (posiblemente perder mañana el trabajo, o temer que el banco ejecutará la hipoteca), estar frustrado (recibir una multa por exceso de velocidad, buscar sin encontrar un lugar para aparcar) y sentirse tratado injustamente (al final encontrar un lugar para aparcar y otro se lo lleva de manera injusta). Puede ser difícil averiguar este tipo de condición preexistente. Posiblemente se puedan ver algunas pistas exteriores, tal como respiraciones laboradas, piel enrojecida, hablando de manera irritada, o quejándose de un evento tal como perder el autobús que le traería a la sesión a tiempo. El mediador puede recoger información preguntando de manera genuina a la persona como se siente cuando le da la bienvenida, a la vez escuchando para notar si hay problema de excitación física. En general, es buena idea crear un entorno calmado, no-amenazador para la mediación, y los primeros 20 minutos, más o menos, pueden ser especialmente importantes para poner el escenario e influir en los niveles de confort e ira potencial de las partes. Agregado a cualquier excitación pre existente estará la aprehensión natural que sentirá la parte al llegar a la mediación, estresante en sí. Puede que la parte no conozca el proceso de la mediación, y probablemente tiene ansiedad de encontrarse con la otra parte.

El estrés y estar cansado y nervioso también puede predisponer una parte a la ira. Si estos factores son significantes (un cirujano en un caso de mala praxis ha estado sin dormir y de guardia por dos días consecutivos, una madre de un recién nacido lloroso que piensa que dos días es nada), puede ser mejor volver a citar la mediación para un día más tranquilo. También puede ayudar mantener cortas las sesiones y tomar descansos. Además, el mediador puede ofrecer alimentos y bebidas que no contengan cafeína que son refrescante y reconfortante. El espacio físico y el entorno deben ser cómodos y propicios a relajar. Aire acondicionado que no funciona en un día ardiendo o el sol que brilla en los ojos de una parte puede causar incomodidad física y predisponer la parte a la ira. Ruido, inclusive una voz irritante, puede tener el efecto de poner a personas de nervios, tal como puede algunos olores irritantes.

La conducta de la mediadora es un factor contribuyente al entorno y como ello debe ser sereno, paciente, cálido y positivo. Establecer relación con la mediadora puede tener un efecto calmante y ayudar a la parte a relajar, por lo menos en cuanto al proceso sino en cuanto a la situación. La mediadora puede separar a las partes y reunirse con ellas en una sesión privada que también se llama *caucus*. Un caucus ofrece la oportunidad que una parte relajé aparte de la otra y habló de manera confidencial con la mediadora. El tiempo pasado en un caucus puede servir para descansar y aclarar un estado físico de excitación. La distancia física que permite un caucus puede ayudar a algunas partes a mantener controlada su ira. El caucus ofrece privacidad útil para indagar en temas subyacentes que provocan la ira pero que una parte pueda no querer discutir en sesión conjunta.

Otro principio fundamental de manejar la ira es no dejar que el componente físico de la ira suba antes de intervenir. El mediador debe atender un estado de irritación tan pronto como lo nota, y no esperar una manifestación de ira mayor. El truco de manejar la ira reside en hacer muchas intervenciones pequeñas desde el principio para positivizar la mediación. Desde crear un ambiente no amenazador, a establecer relación respetuosa con las partes, a mostrar preocupación e interés en ellas, a expresar esperanza, a modelar respeto y entendimiento de cada parte, al reformular comentarios iracundos para extraer las preocupaciones e intereses subyacente. La escucha activa es una de las herramientas más útiles del mediador pero se debe hacer correctamente para disminuir en vez de incrementar la tensión.

Hacer un resumen de la posición rígida de una parte en vez de resumir sus intereses subyacentes lo encierra en su declaración o demanda y polemiza la conversación. Nugent and Halvorson (1995) subrayan la habilidad de la persona que hace la escucha activa y el parafraseo de influir en el afecto (comportamiento emocional exterior) y los pensamientos de la persona al escuchar la interpretación de sus palabras. La mediadora puede disminuir la tensión de la parte y mejorar la comunicación cuando los resúmenes son empáticos, basados en intereses en vez de posiciones, y reflejan la intensidad de los sentimientos de la parte tanto como los hechos expresados en la información. La escucha activa efectiva ayuda que la parte se sienta comprendida por la mediadora, y de este modo también disminuye su tensión. A la vez, resúmenes efectivos transforman declaraciones potencialmente cáusticas a comentarios aceptables. Un resumen empático efectivo retiene y clarifica el contenido de la información expresada por la parte a la vez que contiene la subida de excitación física y la escalada del conflicto. El ejemplo siguiente es ilustrativo.

- PEDRO: (acalorado, a Paulina) “¡Estoy harto de todo esto! Todo tiene que ver contigo, ¿no?! ¡Siempre! ¡Siempre estás pensando en tí! ¡No puedo vender el negocio ahora, no es tiempo! ¡Tú sabes que ese no es el plan! ¡Tendría que darlo regalado!
- MEDIADOR: “Veo que lo que ha dicho Paulina te ha irritado mucho. Creo que entiendo que tú prefieres vender el negocio luego porque significaría más ingresos y mejor bienestar para la familia en lo global, pero también porque es lo que has planificado y cuentas con ello... ¿significa estabilidad para tí?”
- PEDRO: “¡Sí! Ella solamente está pensando en sí misma otra vez... ¡ella tuvo su aventura, destrozó la familia, y ahora quiere fastidiarme mi sueño y quebrarme a mí!... ¡me está manipulando porque no quiere que me llevé los niños la parte del tiempo que me corresponde... usa el negocio como amenaza!”
- MEDIADOR: “Estás enojado con cómo se han desarrollado las cosas y ahora mismo te estás sintiendo atrapado...”
- PEDRO: “Sí... (voz y postura física calmado).”
- MEDIADOR: “Parece ser que verdaderamente te gustaría sentir que las cosas son justas y ahora mismo no te sientes de esa manera para nada, ¿no?”
- PEDRO: “Sí...que desastre... (calmándose más).”

- MEDIADOR: “pasado por tiempos muy difíciles con todo esto y parece ser que sientes que todavía es difícil...” (mirando a Pedro para confirmación)
- PEDRO: (Asintiendo con la cabeza y relajándose más) “Sí... y no es buena idea vender el negocio ahora mismo...”

4.3. INFLUYENDO LOS PROCESOS COGNITIVOS

Tal como se presentó antes, existe evidencia que las bases de los componentes fisiológicos de la ira no son exactamente iguales para todos. Puede que algunos sintamos ira de manera más intensa o tengamos menos recursos con cuales responder a ella (Wang, et al., 2005, Manuck et al., 1999, y Rujescu et al., 2002). Los procesos cognitivos probablemente difieren aún más. Éstos dependen de cómo una parte percibe y juzga una situación, dependiendo en parte en valores y preferencias personales, tradiciones, y normas contextuales o culturales. También dependen de la cantidad y calidad de la información disponible a la parte. Es difícil que la mediadora sepa como y de qué está pensando una persona si no lo pregunta. Muchas de las intervenciones de la mediadora son preguntas, sea para solicitar información o pedir que una parte confirme una observación que ha hecho la mediadora en forma de un resumen.

Los pensamientos de una persona se basan en parte en la información que tiene. La información puede ser un factor importante en la ira que surge de procesos cognitivos. Esta información puede ser incompleta, errónea, totalmente ausente, o interpretada desde una perspectiva sesgada. La información que dispone una parte es juzgada, medida contra otros factores tal como normas y valores. Juzgar una situación como injusta es una fuente común de la ira. Power & Dalglish escriben sobre la ira como una emoción cognitiva o “moral” que tiene que ver con injusticia... “un mal intencional, decidido, negligente o por lo menos evitable” (1997). Cuando la información que lleva a una evaluación es incorrecta, incompleta, o falta, la mediadora puede hacer preguntas para facilitar el intercambio de información para aclarar malentendidos, o facilitar que la parte explique la motivación subyacente a la actividad que provocó la ira. Aún cuando la información es correcta, y la parte tiene derecho a estar enojada, las investigaciones enseñan que saber la razón por cual una persona actuó de manera que provocó la ira ayuda a disipar la ira y a la persona enojada a perdonar el traspaso. (Tavris, 1989). Es posible que la parte encuentre más fácil perdonar una transgresión si puede ver que no se pudo evitar (Power & Dalglish, 1997), si la parte podría haber actuado de la misma manera en circunstancias similares, o si la parte juzga la actividad como aceptable dado las circunstancias.

De manera similar, la percepción que una parte se merece (o no) que uno esté enojado con ella mitiga la ira (Zizzo, 2006). La mediadora puede comprobar pensamientos que culpan creando una conversación que aborda los temas de motivación y ser merecedor. A veces el juicio de que alguien merece castigo está basado en información defectuosa, o interpretaciones erróneas. La cultura y valores personales a veces pueden torcer procesos cognitivos y resultar en interpretaciones erróneas o evaluaciones de maldad. El mediador puede actuar de intérprete haciendo preguntas para identificar temas importantes para las partes y clarificar sus expectativas. También puede ser útil crear oportunidades para el reconocimiento entre las partes, es decir ver a la otra parte como un ser humano digno de

respeto, con prioridades que al momento pueden ser diferentes que aquellos de la parte enojada (Baruch Bush & Folger, 1994).

Tal tomó en manejar los componentes fisiológicos, las técnicas de escucha activa de resúmenes empáticos y reformulación de comentarios iracundos sirven para contener la ira que surge de de procesos cognitivos. Temor, frustración, preocupación y necesidades insatisfechas a menudo se expresan como ira o ataques iracundos contra la otra parte. Él parafraseo y la reformulación ayudan a clarificar la fuente de la ira y la necesidad insatisfecha, reorientando la energía hacia entendimiento y resolver los problemas en vez de la agresión. Modela para la parte iracunda una manera mejor para expresar su ira. El parafraseo del mediador debe reformular los comentarios iracundos, todo el tiempo basando la conversación en intereses en vez de posiciones. La mediadora procura elegir palabras, o conseguir que las parte use palabras, que mejor refleje la manera que verdaderamente se siente y lo que verdaderamente necesita. Por ejemplo, la parte puede estar triste, temerosa, o frustrada en vez de enojada, y querer reconocimiento o respecto en vez de una concesión simbólica. Esta reformulación, a veces necesariamente hecha después de cada comentario hasta que la parte se sienta a entendida y empiece a relajar, control a la escalada del conflicto y transforma las dinámica agresiva del diálogo. El siguiente ejemplo es ilustrativo.

- MEDIADOR: “Hablemos sobre Joselito y Jaimito...”
- PAULINA: “No los puede tener. Ya se lo he dicho. Es un idiota... sí se los quedara, eso sería diferente, pero los va a dejar con un canguro... lo sé.”
- MEDIADOR: “¿Estás preocupada por su bienestar...?”
- PAULINA: “Pero él no lo está, los esta utilizando para fastidiarme. Mira la sonrisa de fresco que tiene en la cara. Intenta castigarme por haberme ido. (A Pedro) No puedes sofocarme y controlarme ya, no te dejaré.”
- PEDRO: “Tú sabes que el juez me los dará mitad del tiempo, es mi derecho...”
- PAULINA: “¿Lo ves? ¡Él es el manipulador! Vale, ¡muy bien!... y el juez te hará vender el negocio si digo que quiero mitad ahora mismo.”
- MEDIADOR: “Paulina, ¿tu preferencia es que Joselito y Jaimito se queden contigo en vez de con un canguro porque quieres que estén con familia si es posible?”
- PAULINA: “Sí, ya les es muy difícil llevar el divorcio. No quiero que piensen que no queremos tenerlos con nosotros, o que no los queremos.”
- MEDIADOR: “Estás muy preocupada por ellos, y quieres que estén lo que más feliz y bien posible... (mirando a Paulina para confirmación).”
- PAULINA: “Exacto.”
- MEDIADOR: “Creo que también te entiendo decir que sabes que Pedro está dolido por el divorcio pero que también es muy importante para ti la independencia y el espacio personal, ¿es así?”

- PAULINA: “Sí... (piensa en silencio por un momento). Pedro, tú sabes que no te quise hacer daño.” (Pausa larga)
- MEDIADOR: “Dices que no era tu plan que las cosas se desarrollarán de esta manera...” (Mirando a Paulina para confirmación)
- PAULINA: “Correcto.” (Pausa, después se dirige a Pedro) “¿Quizás se pueden quedar con tu madre?”
- PEDRO: “Sí.”

Otras estrategias para manejar la ira que surge de procesos cognitivos incluyen normalizar la ira, contar narrativas, hablar sobre diferencias culturales, explicar expectativas, distraer la atención de la parte a otro tema, enfocar en un bien universal (por ejemplo, el bienestar de los niños en una disputa de divorcio, o el bienestar de la compañía en una disputa laboral), enfocar en el futuro, crear oportunidades para empatía, modelar el respecto y entendimiento, y cambiar de lugar para entender mejor la perspectiva de la otra parte. Cuando se maneja la ira, no es la meta reprimir su expresión, sino ayudar a las partes a controlar la manera que se expresa para que no dañe a ninguna parte ni a su habilidad de comunicar.

4.4. CAMBIANDO LA CONDUCTA

Cientos de libros sobre cambiar la conducta iracunda llenan las estanterías de las librerías desde los más científicos a la variedad de autoayuda. El Internet tiene una oferta parecida de material. También abundan terapias que prometen hacer la vida menos problemática para personas para cuales el antagonismo llega fácilmente. Naturalmente, algunas son más fructíferas que otras. Las investigaciones enseñan que las personas pueden aprender a manejar su ira en diferentes situaciones, con específicas personas o tipos de personas, inclusive actividad fisiológica relacionada a la ira, y aprender nuevos hábitos para sobrellevar rasgos (Deffenbacher, Storey, Brandon, Hogg & Hazaleus, 1988). Pero a veces personas con problemas de ira son ambivalentes con referencia a la terapia y no asisten, aún que aquellos que asisten demuestran una reducción significativa en las medidas de rasgos de ira, e informan que la frecuencia e intensidad de sus ataques iracundos se reducen (Siddle, Jones, & Awenat, 2003). Novaco (1975), y muchos que han seguido su camino, han enseñado que es posible controlar y cambiar conducta iracunda. Usando un instrumento de inventario psicológico desarrollado por Novaco, profesionales en una variedad de campos desde terapia a criminología a educación de personas con necesidades especiales identifican y evalúan propensión y rasgos de ira, y a través de *terapia de inoculación de estrés* o *terapia cognitiva conductista* entrenan a la persona a gestionar de manera efectiva su conducta, humores, y rasgos iracundos (Beck & Fernandez, 1998).

Humores pueden causar emoción y emoción puede causar humores y rasgos predisponen humores. Personas con un rasgo emocional tienen más propensión a estar en el humor emocional correspondiente y a sentir la emoción correspondiente (Zizzo, 2006). Pero humores y percepciones se pueden controlar y manejar, tal como se pueden los rasgos o hábitos. Algunas personas requieren ser medicadas para alcanzar este control pero no la mayoría. Terapia cognitiva conductista usa con éxito las vías cognitivas y las señales fisiológicas para ayudar a las personas a evitar conducta iracunda destructiva, y estar en control de cómo expresan su ira. Percepciones y hábitos son factores importantes en la

modificación de conducta. Por ejemplo, rumiar y pensar negativamente puede crear humor iracundo, criar la ira, y se puede parar si se quiere. Rusting et al. (1998), encuentran que la distracción puede disminuir un humor iracundo. Encontrar una alternativa y aceptable razón por la actividad que provocó la ira puede ayudar a la parte enojada a excusar o perdonar, y a sobrellevar su irritación sin actuar en ella. Este tipo de pensamiento se puede incorporar a hábitos e incluyen, “habrá sido un accidente que él hiciera eso,” “lo ignoraré porque sino perderé mi tiempo si me meto en esta pelea y yo soy más fuerte que eso,” y “él tendrá que ser muy necesitado / dolido / inseguro / estúpido / débil / preocupado.” El truco para la parte enojada es que se dé cuenta de la subida de la excitación física, que elija no responder de manera irritada, que trabaje para disminuir el estado físico, y que se premie los procesos cognitivos por elegir controlar en vez de explotar.

Aunque es mejor si el núcleo de control es interno a la parte, la mediadora también puede ayudar a controlar la conducta de la parte. Muchos mediadores comentan o imponen reglas que pueden ayudar a crear un espacio seguro para el diálogo, e imponen límites en cuanto al tipo de conducta que es aceptable en la mediación. La mediadora puede controlar los turnos de las partes y controlar el ritmo de los intercambios. De nuevo, las habilidades de la escucha activa y de la reformulación son importantes porque modelan una mejor forma de expresar la información, controlan la escalada del conflicto, y controlan el ritmo o los turnos al intercalarlos con los comentarios alentadores de la mediadora. Otra de las herramientas de la mediadora para limitar conducta indeseable es separar a las partes a sesiones privadas.

Puede ser útil dar a las partes información sobre la ira y como controlarla. El mediador puede ofrecer folletos informativos o hablar con las partes para ayudarles a preparar para la mediación. Puede ser provechoso que las partes consideren los temas y conductas que les provoca la ira y que planifiquen cómo responder o que hacer si ven que se están irritando. A veces es útil practicar respuestas que calman a comentarios o situaciones que potencialmente pueden provocar. Las partes también deben saber que pueden pedirle al mediador un descanso o una sesión privada. Otras actividades que pueden disminuir la conducta y el humor iracundo incluyen no argumentar mientras irritado, esperar antes de responder, no planificar represalias, alejarse uno de la fuente de la irritación, no gritar insultar o desahogar de manera hostil, y hablar en un tono suave y bajito, incongruente con el humor (Siegman & Snow, 1997).

4.5 ESTRATEGIAS PARA LA IRA COMO PATOLOGÍA

No todas las partes son candidatos apropiados para la mediación, ni pueden ser ayudados a comunicar mejor y resolver su conflicto a lo largo de una mediación. Puede ser difícil saber cuándo la ira es parte de una enfermedad mental. Factores a considerar incluyen la historia, comentarios de otras partes o profesionales, la propiedad de la ira, la intensidad de la demostración de ira, la habilidad de controlar la ira, y a quién va dirigida a la ira. Amenazas a lastimar a otros y la expresión física de la ira también pueden ser señales. Un caso verdadero sobre una disputa sobre la convivencia y adecuada utilización de terreno mercantil sirve como un ejemplo que reunió muchos de estos factores, los suficientes para poner fin rápidamente la mediación:

El caso fue derivado a la mediación por el juzgado, y el funcionario que lo derivó escribió una nota que pegó a la portada del archivo para advertir al coordinador de los

casos de mediación diciendo que una de las partes era “bastante hostil.” Fue difícil citar (programar) a las partes para la mediación. Mientras la parte enojada esperaba para entrar en la sala de la mediación, la mediadora vio que una trabajadora de la plantilla tuvo que abrirse paso poco a poco alrededor de la parte en el pasillo porque no se quitaba del medio para dejarla pasar.

Enfadado que tenía que cambiar sus actividades de 20 años debido a sus nuevos vecinos, la parte enojada gruñó desde el principio de la sesión, quejándose de todo desde tener que estar allí, a la calidad de los asientos, y hasta de la hora que se programó la mediación, aunque se había programado según su preferencia. De vez en cuando, apenas audible, se volvía a su socio y hacía comentarios con palabras vulgares. En voz alta hacía comentarios hostiles sobre las nuevas carreteras que se estaban construyendo y las nuevas señales de *stop* que ahora le requería parar cuando antes no tenía que hacerlo. Dijo, “Estoy acostumbrado a hacer lo que me da la gana allí, y eso incluye correr por el camino con el coche a 120.” (El camino era uno pequeño en mal estado, de tierra y de sólo una vía.)

En un punto, miró a la otra parte y de manera calmada y deliberada dijo, “Bien, claro, esa es una idea buena que acabas de proponer...” Sorprendido, la otra parte entonces alegremente le pregunto, “¡Ay, que bien! ¿Entonces estás diciendo que está bien si la próxima vez simplemente me acerco y llamo en tu puerta cuando hay un problema?” La parte enojada entonces se puso de pies y de manera maligna rugió en las caras de la otra parte. “Sí, y cuando yo abra la puerta y te vea allí voy a tener mi escopeta en la mano y te voy a llenar de balas, os voy a matar, cabrones, hijos de p---, rezar que nunca os coja en mi terreno...” la mediadora se puso de pies en cuanto empezaron a salir las palabras iracundas y dijo “Vamos a tomar un descanso” a la vez que acompañó a la parte de fuera de la sala. Mientras que la parte iracunda dejaba el cuarto unos pasos delante de la mediadora la mediadora señaló a la otra parte que daba la mediación por terminada pero que ella volvería.

Ellos entendieron y asintieron con las cabezas. La mediadora entonces clausuró la mediación, hablando primero en privado con la parte iracunda para calmar su ira, especialmente su estado físico de excitación.

Si los detalles del caso hubiesen sido diferentes, puede que la mediadora no hubiese dado por terminada la mediación. Ira intensa, exasperación, y hasta amenazas pueden ser un componente normal de las “peleas” en la mediación. Sin embargo, en este caso, la parte era demasiado hostil, inapropiada, y amenazadora. Había una historia de ira y hostilidad tal como contaron las otras partes y se puso en evidencia por la nota de funcionario del tribunal que notó que la parte era “bastante hostil.” Su ira parecía general y difusa, dirigiéndose hasta a la trabajadora de plantilla que intentaba pasar por su lado en el corredor. Especialmente decisivo era la amenaza (aunque no tuviese intención de cumplirla), y el nivel de de hostilidad. La mediadora considera el escenario completo cuando determina si la mediación es un proceso adecuado dado la presencia de la parte enojada.

No es útil reflexionar si una persona tiene una personalidad límite u otro desorden psicológico. Éstos son diagnósticos complejos y difíciles de hacer hasta para los profesionales. Basta con usar estrategias que puedan funcionar con ellos, tal como límites firmes, reglas claras, y no enfrentarse con la parte. La mediadora evalúa la calidad y cantidad de ira y determina si debe continuar la mediación. Estrategias útiles incluyen no enfrentarse con la parte ni entrar en argumentos con ella. La mediadora debe reconocer lo que dice

la parte, tal como con cualquier otra parte, reformulando para destacar los intereses y las preocupaciones subyacentes de la parte. Debe imponer normas para conducta y no abandonarlas, marcando límites y consecuencias. Si una parte es volátil la mediadora debe de poner fin a la mediación, alejándose ella misma y a las otras partes de posible daño. La mediadora puede entretener a la parte iracunda mientras que las otras partes se van primero y se alejan del lugar.

La mediadora debe incorporar en su entendimiento de la ira la expresión de la misma como síntoma de enfermedad mental. Las intervenciones y las actividades inmediatas de la mediadora pueden ser las mismas que para la ira no basada en enfermedad mental, y algo más. Sin embargo la mediadora debe de tomar pasos para protegerse a ella misma y a las otras partes en la mediación estableciendo límites firmes en cuanto a conducta aceptable. Algunos casos y algunas partes no deben estar en la mediación

5. CONCLUSIÓN

La ira es un proceso emotivo que todavía no se entiende completamente. Sin embargo, sabemos que es de naturaleza fisiológica y cognitiva, y también puede ser afectada por conducta. La mediadora puede usar una variedad de estrategias y técnicas para abordar los componentes de la ira, previniendo su escalada y facilitando su expresión sana. Estas intervenciones tienen un efecto calmante o profiláctico en los aspectos fisiológicos de la ira, y facilitan información y entendimiento para influir en los procesos cognitivos de la parte. Algunas partes pueden beneficiarse de información o entrenamiento que les ayuda a cambiar su conducta para manejar su ira o sus rasgos de ira. Alguna ira es patológica en su naturaleza y debe ser derivada a otros procesos, o por lo menos no ser atendida en la mediación.

REFERENCIAS

- AVERILL, J. R. (1983): Studies on anger and aggression: Implications for theories of emotion, *American Psychologist*, 38, 1145-160.
- BARUCH BUSH, R. A., & FOLGER, J. (1994): *The Promise of Mediation*. San Francisco: Jossey-Bass.
- BECK, R., & FERNANDEZ, E. (1998): Cognitive-Behavioral Therapy in the Treatment of Anger: A Meta-Analysis., *Cognitive Therapy & Research*, Vol. 22, pp. 63-74.
- BRIGGS, J. L. (2006). *A Portrait of an Eskimo Family*. (New edition) Cambridge, MA: The Harvard University Press.
- DARWIN, C. R. (1871): *The Descent of Man, and Selection in Relation to Sex*. London: John Murray, Albemarle Street, reprinted London: Penguin Classics (2004).
- DARWIN, C. R. (1872): *The Expression of the Emotions of Man and Animals*. . London: John Murray, (1^{ra} ed.) impreso por The Complete Work of Charles Darwin Online, en <http://darwin-online.org.uk/content/frameset?itemID=F1142&viewtype=text&pageseq=4>.
- DEFFENBACHER, J. L., Storey, D. A., Brandon, A. D., Hogg, J. A. & Hazaleus, S. L. (1988): Cognitive and Cognitive-relaxation treatments of anger, *Cognitive Therapy and Research*, 12 (2) April 1988, 167-184.
- DENMARK, J. & GEMEINHARDT, M. (2002). Anger and its management for survivors of acquired brain injury, *Brain Injury*, 16 (2), 91-108.

- DRAPER, P. (1978): The learning environment for aggression and anti-social behavior among the !Kung. En A. Montagu (Ed.), *Learning Non-Aggression*. New York: Oxford University Press.
- ECKMAN, P. (2003): *Emotions Revealed*. London: Weidenfeld and Nicholson.
- ECKMAN, P. (1994): Moods, emotions and traits. En P. Eckman y R. J. Davidson, (Eds.), *The Nature of Emotion: Fundamental Questions* (pp. 56-58). New York y Oxford: Oxford University Press.
- EDDY, W. A. (2003): *High Conflict Personalities: Understanding and resolving their costly disputes*. San Diego, CA: William Eddy.
- ELSTER, J. (1998): Emotions and economic theory, *Journal of Economic Literature*, 36, 47-74.
- FREUD, S. (1962). *The Ego and the Id*. Traducido por Joan Riviere. New York: W.W. Norton.
- GOLDSMITH, H. H. (1994): Parsing the emotional domain from a developmental perspective. En P. Eckman y R. J. Davidson, (Eds.), *The Nature of Emotion: Fundamental Questions* (pp. 68-74). New York y Oxford: Oxford University Press.
- JOHNSON-LAIRD, P.K. & OATLEY, K. (2000): Cognitive and social construction in emotions, in M. Lewis y J. M. Haviland-Jones, (Eds.), *Handbook of Emotions*, New York y London: The Guilford Press.
- KRAUSS, R. M. & MORSELLA, E. (2006): Communication and conflict. En M. Deutsch, P. T. Coleman, y E.C. Marcus (Eds.), *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice* (pp. 144- 157). San Francisco, California: Jossey-Bass.
- KRIESBERG, L. (2003): De-escalating gestures, *Beyond Intractability*, G. Burgess y H. Burgess, (Eds.). Conflict Research Consortium, University of Colorado, Boulder, CO, USA, September 2003. http://www.beyondintractability.org/essay/disarming_behavior/.
- LINDNER, E. G. (2006): Emotion and conflict: Why it is important to understand how emotions affect conflict and how conflict affects emotions. En M. Deutsch, P. T. COLEMAN, y E.C. Marcus (Eds.), *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice* (pp. 268-293). San Francisco, California: Jossey-Bass.
- MANUCK S. B., FLORY J. D., FERRELL R. E., DENT K. M., MANN J. J. & MULDOON M. F. (1999): Aggression and anger-related traits associated with a polymorphism of the tryptophan hydroxylase gene, *Biological Psychiatry*, 1999 Mar.1; 45 (5): 603-614.
- NOVACO, R. W. (1975): *Anger Control: The development and evaluation of an experimental treatment*. Lexington, MA: D. C. Heath & Co., Lexington Books.
- NUGENT, W. R., HALVORSON, H. (1995): Testing the effects of active listening, *Sage Journals Online*, bajado el 5 de junio, 2007 de <http://rsw.sagepub.com/cgi/reprint/5/2/152>.
- PANKSEPP, J. (1998): *Affective Neuroscience: The foundations of human and animal emotions*. New York y Oxford: Oxford University Press.
- POWER, M. & DALGLEISH, T. (1997): *Cognition and Emotion: From Order to Disorder*. Hove: Psychology Press.
- ROSENBERG, M. B. (2003): *Nonviolent Communication*. Encinitas, CA, NM: Puddle Dancer Press.
- ROSENBERG, M. B. (date unknown). *Expressing and Receiving Anger Compassionately*. (Audio tape). Albuquerque, NM: Center for Non-Violent Communication.

- RUBIN, J. Z. (1981): Introducción. En J. Z. Rubin (Ed.). *Dynamics of Third Party Intervention: Kissinger in the Middle East* (pp. 3-43). New York: Praeger.
- RUJESCU, D., GIEGLING, I, BONDY, B., GIETL, A., ZILL, P., & MÖLLER, H. J. (2002): Association of anger related traits with SNPs in the TPH gene, *Molecular Psychiatry*, 7 (9), 1023-1029.
- RUSSELL, J. A., & FELDMAN BARRETT, L. (1999): Core affect, prototypical emotional episodes, and other things called *Emotion*: Dissecting the elephant, *Journal of Personality and Social Psychology*, 76, 805-819.
- RUSTING, C. L., & NOLEN-HOEKSEMA, S. (1998): Regulating responses to anger: Effects of rumination and distraction on angry mood, *Journal of Personality and Social Psychology*, 74 (3), 790-803.
- SIDDLE, R., JONES, F., & AWENAT, F. (2003): Group Cognitive Behavior Therapy for Anger, *Behavioral and Cognitive Psychotherapy*, 31, 69-83.
- SIEVER, L. J., TORGENSEN, S., GUNDERSON, J. G., LIVESLEY, W. J., & KENDLER, K. S. (2002): The borderline diagnosis III: Identifying endophenotypes for genetic studies, *Biological Psychiatry*, 51 (12), 964-968.
- SIEGMAN, A. W., & SNOW, S. C. (1997): Expression of anger and CVR: The role of vocal expression, *Journal of Behavioral Medicine*, 20, (1), 29-45.
- TAVRIS, C. (1989): *Anger: The misunderstood emotion*. (ed. rev.) New York: Touchstone / Simon and Shuster, Inc.
- THAYER, R. E. (1989). *The Biopsychology of Mood and Arousal*. New York: Oxford University Press.
- URY, W. L., BRETT, J. M., & GOLDBERG, S. B. (1988): *Getting Disputes Resolved*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- VAN KLEEF, G. A., DE DREU, C. K. W., & MANSTEAD, A. S. R. (2004): The interpersonal effects of anger and happiness in negotiations, *The Journal of Personality and Social Psychology*, 86, 57-76.
- VAN KLEEF, G. A., DE DREU, C. K. W., & MANSTEAD, A. S. R. (2006): Supplication and appeasement in conflict and negotiation: The interpersonal effects of disappointment, worry, guilt, and regret, *The Journal of Personality and Social Psychology*, 91 (1), 124-142.
- WANG X., TRIVEDI, R., TREIBER, F., & SNEIDER, H. (2005): Genetic and environmental influences on anger expression, John Henryism, and stressful life events: The Georgia Cardiovascular twin study. *Psychosomatic Medicine*, 67, 16-23.
- ZIZZO, D. J. (2006): "Anger and Neoclassical Rationality" (March 30, 2006). Social Science Research Network: <http://ssrn.com/abstract=894209>.