



Aconsejo dar alguna vuelta a las recomendaciones de ‘Gentleman Jack’: nos pueden ayudar a descubrir nuevos y fructíferos caminos que explorar en las relaciones con nuestros hijos

El teniente **Jack Cambria**, que se jubiló el año pasado, ha dedicado más de treinta años de su vida, como experto en negociación del New York Police Department’s (NYPD’s), a liberar rehenes y convencer a suicidas y atracadores para que desistan de su propósito. Su brillante carrera ha suscitado un reconocimiento general y, recientemente, le entrevistaron en el *Wall Street Journal*. Sus declaraciones las comenta **Katie Shonk** en el blog del Programa de Negociación de la Harvard Law School y nos pueden ayudar a nosotros, padres de familia, a “negociar” con nuestros hijos. Pienso, especialmente, en los adolescentes.

Predisposición. Cambria explica que, cuando accedió al cuerpo de policía, tenía preconcebidos a los homeless como ‘sucios’, ‘violentos’ y ‘mentalmente enfermos’. Un día, inspeccionando la mochila de uno de ellos, encontró una obra de teatro en la que el homeless explicaba sus luchas por mejorar en la vida. “*Esos dos minutos*, explica Cambria, *bastaron para transportarme desde el homeless que llevaba en mi mochila hasta el dramaturgo que encontré en la suya*”, y su visión cambió totalmente. A partir de ese día, su mirada prevenida y desconfiada se transformó en una sonrisa que le hizo ganar el

sobrenombre de ‘Gentleman Jack’ en los suburbios neoyorquinos. Descubrió que la sonrisa era mucho más eficaz que la desconfianza. Partiendo de esta premisa, Jack Cambria da tres consejos para cualquier negociación:

1. **Tratar primero las emociones.** Cualquier actitud de aparente agresividad responde a emociones y relaciones, por lo que ellas son las primeras que hay que gestionar. Sea lo que sea lo que pidan los secuestradores, detrás de ello hay una preocupación emocional subyacente (deseo de respeto, de atención, de amor). Por lo tanto, antes de dar una respuesta racional, es conveniente intentar conectar emocionalmente y descubrir el sentimiento que hay detrás de la acción. De esta manera es más fácil tratar el asunto con calma y comprensión mutua.
2. **Aprender a escuchar.** Tanto a nivel emocional como a nivel racional, la escucha atenta y sin prejuicios es fundamental. En lugar de introducirse, desde la razón, en un debate sin salida con reflexiones del estilo *“pero, hombre, si tiene usted toda la vida por delante”*, Cambria aconseja escuchar mucho, intentar descubrir las ansiedades del secuestrador y utilizar frases de soporte, del tipo *“entiendo que se sienta incomprendido”*. Es más importante comprender sus motivaciones que preparar nuestra respuesta, para lo cual hay que escuchar con todos los sentidos puestos en ello. El lema del equipo de Cambria es: *“talk to me”*.
3. **Construir la confianza con pequeñas concesiones.** No es difícil encontrar pequeñas concesiones que pueden ayudar a facilitar una solución que no era la inicialmente querida por el atracador, pero que era previsible si su plan fallaba. Por ejemplo, dejarle elegir el distrito de policía al que ir (por lo visto, para él tiene su pequeña importancia). Katie Shonk, en su artículo, traslada la cuestión a la negociación profesional y sugiere, por ejemplo, conceder que la reunión tenga lugar en la oficina de nuestro interlocutor, como deferencia hacia él.

Diría que en los anteriores consejos hay suficiente materia como para replantear la relación con nuestros hijos, y sigo pensando especialmente en los adolescentes, que están sumidos en esa confusión temperamental de no fácil manejo.

Por ejemplo, nuestro hijo no ha terminado los deberes, tal como habíamos convenido, y nos dice que se va a poner a jugar un rato a *Fortnite* (o cualquier juego de ordenador online) con sus amigos, lo que significa, con toda probabilidad, que ya difícilmente los terminará.

Nuestra predisposición puede ser: *“ha faltado a su palabra y no quiere hacer los deberes”*, pero también podría ser: *“quiere hacer los*

deberes, pero le cuesta y le atrae más jugar con sus amigos". La primera incorpora un juicio de intenciones que pone a la defensiva y aleja. La segunda, más comprensiva, aproxima.

Nuestra reacción puede ser estrictamente racional: *"Has dicho que harías los deberes antes de jugar. Has de ser consecuente con tus decisiones. No puedes jugar hasta que los termines".*

La reacción Cambria podría ser más bien algo así: *"la verdad es que este juego no lo acabo de entender: ¿en qué dices que consiste?"* o algo similar, y, al rato: *"hummm..., pues sí parece divertido..., y, dime, ¿los deberes cuándo los harás, ahora, en un momento, y así ya están, o dentro de un rato? No te queda mucho tiempo, ¿los haces ahora o fijamos una hora para terminarlos? ¿Qué prefieres? Eso sí, ¡con la condición de que ganes a tus amigos!".* Y aquí viene lo más difícil: creerle y que lo note, aunque estemos convencidos de que no los va a hacer. Y avisarle cuando llegue la hora, claro.

En fin, que nadie lo tome como receta. Es una propuesta y no siempre será el mejor camino. Cada uno conoce a los suyos y es el más indicado para afrontar la situación concreta en que se encuentra. Pero sí aconsejo dar alguna vuelta a las recomendaciones de 'Gentleman Jack': nos pueden ayudar a descubrir nuevos y fructíferos caminos que explorar. Al fin y al cabo, nuestros adolescentes nos ponen muchas veces en situaciones de estrés que poco tienen que envidiar a un robo con rehenes.

Javier Vidal-Quadras, en javiervidalquadras.com.