

JORGE AMADO YUNES

Conflicto RESUELTO



Jorge Amado Yunes

Conflicto resuelto



EDITORIAL AUTORES DE ARGENTINA

Yunes, Jorge Amado

Conflicto resuelto / Jorge Amado Yunes. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires : Autores de Argentina, 2017.

174 p. ; 20 x 14 cm.

ISBN 978-987-761-034-5

1. Autoayuda. I. Título.

CDD 158.1

EDITORIAL AUTORES DE ARGENTINA

www.autoresdeargentina.com

Mail: info@autoresdeargentina.com

Coordinación de producción: Helena Maso Baldi

Diseño de portada: Justo Echeverría

Maquetado: Autores de Argentina

Queda hecho el depósito que establece la LEY 11.723

Impreso en Argentina – *Printed in Argentina*

DEDICADO AL DR. AMADO YUNES (1954-2000)

Agradecimientos

A Ninoska, Matias y Ailen, porque me aguantan todos los días, mis horarios tan raros para escribir y me reciben siempre con un abrazo y grandes sonrisas.

A Gladis, Jonatan y Javier, a mi familia de origen, esa familia de la cual me siento orgulloso haber sido parte antes de casarme.

A todas mis tías y mis tíos, a quienes amo entrañablemente, y quisiera tenerlos cerca todo el tiempo para compartir la vida.

A mi abuela y sus mates.

A Beto, Miguel, Silvia, Karina, Ale, Chicho, Hector y Rodri, quienes tienen que aguantar mi ideas poco convencionales para resolver conflictos en la oficina.

A mis suegros y su apoyo permanente a mis proyectos.

A mis colegas, abogados, mediadores, conciliadores y promotores de éste precioso espacio de articular espacios de resolución pacífica de conflictos.

A German y su maravilloso equipo de producción editorial.

A Juan Pablo, Jorge, Victor y Diego, por estar siempre a mi lado.

A Lizzie, Alfonso, Franco, Alfonso, Mariana, Silvia, Willy, Beatriz, Tony, Guillermo, Gabriela, Luis, Ángel y tantos otros que seguramente me estoy olvidando, a todas esas lindas personas que Dios puso en mi camino para animarme a publicar éste libro.

A Dios por darme la vida y prestarme este precioso recurso de la escritura, para que yo pueda expresarme, conectarme y sentir que estoy vivo.

Contenido

Prólogo	13
Introducción	15
Carta 1: Resolver conflictos	21
Carta 2: Cuidar nuestras palabras	23
Carta 3: Conducir o servir	28
Carta 4: No es bueno levantarse antes de la mesa	31
Carta 5: ¿Qué tanto de realidad tiene su relato?	35
Carta 6: Para conciliar es importante mantener la voluntad de las partes ...	39
Carta 7: Conciliar es también darle la palabra a quien no la tiene ..	44
Carta 8: Procure mejorar su mirada conciliatoria.....	47
Carta 9: Entre la emoción y la razón	51
Carta 10: Los ciclos del conflicto.....	55
Carta 11: El conflicto con la nostalgia	58
Carta 12: Negociar o pedir justicia	60
Carta 13: La realidad virtual.....	63
Carta 14: Necesitamos salir del piloto automático.....	66
Carta 15: Primero lo simple, luego lo complicado	68
Carta 16: Hacer silencio es también un acto creativo	70
Carta 17: Tenga cuidado cuando hable sobre el futuro	74
Carta 18: El conflicto entre la fe y la administración.....	78
Carta 19: Madurar o resignarse al cambio	83
Carta 20: El conflicto de la baja autoestima.....	87
Carta 21: Herramientas del conciliador	93

Carta 22: ¿Cómo cerrar un buen acuerdo?.....	97
Carta 23: Oír no es escuchar.....	102
Carta 24: Planificar emocionarse	105
Carta 25: El peón del tablero de ajedrez.....	109
Carta 26: El porqué de mi pasión por resolver conflictos	114
Carta 27: Las dos herramientas más importantes de la vida	117
Carta 28: Las relaciones, el tiempo y la tecnología	120
Carta 29: Mi conflicto con el cáncer.....	122
Carta 30: Los hijos de padres con cáncer.....	128
Carta 31: La simultaneidad de Dios	134
Carta 32: El conflicto con el tiempo y la fertilidad	140
Carta 33: La angustia de no poder hacer nada.....	146
Carta 34: El conflicto de traducir “Dios te bendiga” al guaraní.....	151
Carta 35: El conflicto de aquellos que no descansan	156
Carta 36: Mi hija pidió por ellos	159
Opiniones	163

Prólogo

Reparador de grietas humanas.

Las epístolas de Jorge Amado son una bocanada de aire fresco para aquellos que buscamos resolver conflictos conciliando humanos con grietas y desperfectos de fábrica.

Tu libro es un llamado, como bien dices, a hacer más y hablar menos porque eso precisamente lleva la conciliación a otro nivel.

Una herramienta útil para ampliar mi capacidad de resolver conflictos.

Resolver conflictos es solo la mitad del camino; nuestro trabajo no queda ahí a medias, debemos buscar la conciliación y eso es el final de ese camino complejo a veces.

Tus cartas destilan sabiduría y madurez luego de esa década de elaborar el consejo sabio y acertado después de múltiples dosis de “trial and error” (probar y errar). Jorge hace honor a su segundo nombre, pues tiene esa mirada de empatía.

En este raudal de ideas pragmáticas encuentro un montón de pepitas de oro que me hacen seguir leyendo para disfrutar mi valioso hallazgo lleno de brillo como “perdonar es una decisión y no un sentimiento”, “procrastinar estos conflictos nos traerá dolores de cabeza en el futuro”, “ser conciliador es ser un buen hotel en medio de una ruta desierta”, “el dinero no soluciona todos los conflictos”, “el

sueño resuelve el cansancio, pero la oración puede resolver nuestra fatiga”. Soy más rico por estas y muchas pepitas más de mucho valor.

Nos descubres tu corazón de una manera tan sincera y genuina al perder a tu padre y creer ganar los amigos que eran de él, pero no tuyos. Esa vulnerabilidad tuya hace que te cubra una fortaleza humana y espiritual muy singular.

Como buen abogado-dermatólogo vas al grano y vemos que los alfajores de chocolate de la vida producen acné de conflictos que se dejan o se limpian.

No hay una dicotomía entre lo humano, acaso lo mundano, y lo divino. El gran conflicto de todos los tiempos entre el hombre y Dios ya lo solucionó Cristo muriendo en la cruz por nuestros pecados, que es el verdadero problema y conflicto del hombre. Él es el mediador perfecto, el abogado perfecto, el conciliador de los siglos.

Él ha acercado las dos partes y las ha unido: lo humano y lo divino. Ahora hay diálogo, comprensión.

Agradezco la parte tan humana que se desprende de tus cartas, tu franqueza, tus debilidades, tus triunfos, tu bronca con el cáncer que la hago mía también porque el maldito cáncer se llevó a mi progenitor demasiado pronto, quizás causado por la acumulación de defraudes, disgustos, rechazos, barreras y un sinnúmero de situaciones y personas difíciles que hay en el ministerio.

Tus cartas llegaron a mi buzón del alma y puedes estar seguro de que las volveré a leer.

**Alfonso Guevara. Director de Ventas de Editorial
CLC y escritor**

Introducción

Es mi deseo que mediante estas cartas pueda conocer de manera más profunda y actualizada cuáles son los pensamientos y procedimientos que todos los días aplico en mis audiencias. También me gustaría que leyendo estas historias usted se anime a ser buen conciliador de conflictos.

Escribir un libro sobre conflictos es un proyecto demasiado ambicioso para un joven abogado y mediador sin un doctorado en ciencias, ni viajes alrededor del mundo mediando conflictos. Me encantaría tener muchas más millas de vuelo acumuladas resolviendo muchos más conflictos, y muchas más horas de capacitación. Pero Dios me ha regalado incontables horas de ayudar a gente a resolver problemas, y con ese conocimiento en mano me largo a la aventura.

Me apasiona lo que hoy estoy viviendo en cada audiencia que conduzco como Conciliador de Consumo. Desde hace un par de años, por ser mediador prejudicial y estar matriculado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, he podido llegar a ser el conductor de diferentes conflictos entre empresas y consumidores.

Escribo sobre el tema por mi pasión para gestionar un acuerdo ante los conflictos que aparecen en nuestra vida todo el tiempo, tanto los simples como los complicados. Los que tienen solución y los que aparentemente no. Los que requieren de nuestra intervención y los que debemos esquivar.

Otra de mis tareas laborales en estos últimos 10 años es ser abogado de fundaciones y asociaciones civiles, junto a un grupo de profesionales en una consultora llamada YASS Consultores (www.yassconsultores.com) fundada por mi abuelo, el licenciado Agustín Aressi, donde también he participado como conductor en diferentes conflictos entre empresas, clientes y dependencias del Estado.

Mi anhelo es animarlo a que pueda conciliar encontrar soluciones creativas a los caminos establecidos. Al conciliar, seguramente hallará sus propios métodos, ya que todo conciliador tiene que construir su propia mirada sobre el conflicto, pero quizás estas cartas puedan contribuir a ampliar su conocimiento de cómo resolver algunos conflictos.

Amo los libros y al escribir lo abrazo como el mayor legado que voy a dejar a mis hijos. Entiendo que la palabra es la herramienta indispensable que puede sostener nuestro relato o terminar por destruirlo. El formato de cartas no es nuevo, y a mí siempre me atrajo la idea de escribir cartas, aun desde el tiempo en que las cartas tenían sabor a estampillas.

Mis primeros ahorros se fueron en el envío de muchas cartas. Recuerdo también escribirme con un amigo de mi provincia natal, Santa Fe. Las cartas fueron además la manera en que se escribieron muchos libros de la Biblia y hoy, más de dos mil años después, podemos leerlas como si estuvieran escritas para nosotros.

Hay una frase que me gusta mucho: “... *de aquí a cinco años serás muy parecido a lo que eres ahora, excepto por dos factores: los libros que leas y las personas a las que te acerques...*”. Por eso quiero animarlo a seguir leyendo libros y a que pueda continuar relacionándose con su entorno y resolviendo conflictos de una manera saludable. Porque, al final de la

jornada, somos los conflictos que tenemos, que generamos y que superamos.

En este libro encontrarás muchas historias, intentaré ser fiel a los sucesos que he vivido, aunque seguramente muchas de esas historias serán el reflejo de aquellos recuerdos que mi mente fue generando mientras las escribía. Como dice **Gabriel García Márquez**: “la vida de uno no es lo que sucedió, sino lo que uno recuerda y cómo lo recuerda”.

Más que fiel a mi relato, espero ser fiel a mis principios. Los relatos de mis cartas han variado un sinnúmero de veces, según las lecturas que he realizado, pero quiero mencionar que entre las líneas de esas historias siempre dejaré algún principio bíblico o profunda verdad que motoriza todas mis acciones como conciliador. Parafraseando a **Jorge Luis Borges**, diré que mi relato será fiel a la realidad o en todo caso a mi recuerdo personal de la realidad, lo cual es lo mismo. Entonces, mi estimado lector, no se detenga tanto en los detalles de las historias que contaré, sino más bien busque esas verdades que sostienen esos relatos.

Otro consejo para abordar este libro es sugerirle que sea permeable, una palabra que usaba mucho el **Dr. Amado Yunes**, mi papá. Al leer estas cartas encontrará formas de gestionar conflictos, algunas le agradarán, otras no. Siga leyendo y persista sin bajar los brazos, porque cada carta la escribí pensando en usted. Si tiene este ejemplar en sus manos, estoy convencido de que usted desea tener mejores acuerdos y así solucionar conflictos para llegar a ser agente de reconciliación.

Ser permeable no significa ser como las hojas que van por donde el viento las quiere llevar. Una persona permeable es alguien que quiere seguir aprendiendo, alguien que está

deseoso de mejorar sus rutinas a la hora de solucionar sus conflictos. Por cierto, tampoco se olvide de mantener siempre vigente la capacidad de asombro ante los detalles más simples de las ideas que vayan naciendo en la lectura de este material. Mantenga siempre en alerta su corazón, porque de esos detalles proviene la vida que lo sostendrá cuando los desafíos sean bien difíciles. Es mi deseo que Dios pueda usar estas cartas para traer a su vida mayores y mejores acuerdos.

No me interesa la competencia solo por el hecho de quién es mejor conciliando, sino más bien me interesa que seamos competentes en cada conflicto que llegue a nuestras manos. Que todos tengamos el coraje y la valentía de abordarlos, que no nos amedrentemos ante los escenarios imprevistos. Es mi deseo que en estas historias puedas comprender que la mayor herramienta que tiene un conciliador competente es saber leer, escuchar y mirar cada conflicto como si fuera único e irrepetible.

La polémica que nos rodea y la crispación social crece todos los días, por eso es necesario ser una persona conciliadora, no polémica. Por supuesto que cada uno necesita formar un criterio subjetivo con principios y resortes para ir gestionando cada conflicto, pero debemos tener cuidado de que esa manera de pensar no nos robe la capacidad de tolerar la intolerancia de otros. No ser amantes de nosotros mismos, sino fomentar espacios de diálogo donde aquellas personas que nos traigan conflictos puedan encontrar en nosotros comprensión, cooperación y una actitud conciliadora.

No se paralice ante los nuevos panoramas, debemos seguir adelante con firmes convicciones conciliadoras. No detenernos ante los pronósticos, siempre habrá pronosticadores del tiempo y de los tiempos, pero todos necesitamos

hacer más y hablar menos. Generar más de lo que pensamos, porque no es suficiente con los pronósticos, todos debemos caminar en un continuo proceso de prueba y error.

Recordemos que los conflictos cambian todo el tiempo y a toda hora, por eso permanezcamos atentos y bien predispuestos siempre, y así poder adaptarnos a los cambios que el conflicto nos traiga.

Quiero gritar a los cuatro vientos que amo a mi esposa *Ninoska*, ya son casi 20 años juntos, y ella todavía sigue a mi lado, aunque me conoce mucho mejor que usted. Conoce mis debilidades y mis fortalezas, mis momentos lindos y también mis momentos de incertidumbre y ha sido un sostén permanente en todo el proceso de edición de este libro.

Al final del libro, usted podrá conocer que conciliar, negociar y mediar no es una tarea, es una forma de vida. Es una tarea que nos llevará toda la vida aprenderla, pero a medida que pase tiempo, usted y yo vamos a poder crecer en medio del conflicto, madurar como personas, y afirmar nuestros vínculos haciéndolos permanentes y duraderos.

Carta 1: Resolver conflictos

Le escribo porque estoy convencido de que la maravillosa tarea de resolver conflictos nos ha sido delegada a todos los habitantes de este planeta. Desde el mismo momento en que hemos nacido, a todos nos fue conferida la capacidad de resolver conflictos. Cuando llorábamos para resolver el conflicto que había en nuestros pañales o simplemente porque teníamos hambre.

Luego fuimos creciendo y ese llanto se convirtió en “berinches” para obtener alguna autorización para ir a la plaza o a la casa de algún amigo. Todos tenemos la capacidad de resolver conflictos aun desde el momento en que nacemos, pero el problema es que no todos desean desarrollar esa capacidad.

Me gustaría que a través de estas cartas usted aprenda a resolver conflictos, pero me haría más feliz aún si estas cartas despiertan en usted un espíritu conciliador. Conciliar es más que resolver o decidir sobre un conflicto; es acercar a las partes, intentando que cada una de ellas obtenga la mayor satisfacción posible, sin perjudicar a la otra.

Cuando cursaba los primeros años de la carrera de abogacía en la Universidad de Buenos Aires, las palabras derecho, acción, legitimación, acciones judiciales, partes del conflicto, entre otras, eran muy frecuentes. La mirada que pusieron sobre nosotros, los alumnos de derecho, era sobre cómo íbamos a interpretar el conflicto y qué herramientas legales tendríamos disponibles a los fines de poder reclamar nuestros derechos.

En la facultad me enseñaron primordialmente a litigar, a pelear, a buscar el artículo del código que hacía más sólida mi pretensión y cómo podría ganar mi batalla en tribunales. Curiosamente en mis más de 10 años de profesión, jamás inicié una sola acción legal como abogado patrocinante.

Durante mi último año en la cursada apareció la materia Mediación y Negociación de Conflictos. ¿Sentí un amor a primera vista? Es probable, pero ese mismo sentimiento duró poco, porque al graduarme me dijeron que, para ser mediador, necesitaba varios años de ejercicio profesional con matrícula de abogado.

“Los puntos se unen al final del camino”, dijo Steve Jobs en su famoso discurso en la Universidad de Stanford, búsquelo en Google. Definitivamente, de todo lo que he vivido en los años de estudiante, lo único que tuve fueron pequeños *highlights* de lo que hoy vivo al ser conciliador. Nadie me dijo que terminaría usando mi profesión para acercar a las partes, en vez de litigar en tribunales. Nadie me dijo que podría generar un espacio de diálogo para solucionar conflictos sin la intervención de un tribunal de justicia.

Espero que, con estas cartas, usted pueda realizar este apasionante viaje conmigo, donde no solo estudiaremos cómo negociar acuerdos, sino que juntos vamos a buscar un significado más profundo a la conciliación. Es decir, viajar a las profundidades del conflicto y buscar juntos las razones de por qué somos personas conflictivas, por qué las personas discuten, pelean y argumentan sus posiciones. ¿Qué buscan atrás de sus posiciones? ¿Porqué insultan cuando discuten? ¿Qué tipo de inseguridad les genera ese conflicto?

En cada carta siempre encontrará alguna historia o anécdota para que usted pueda aumentar su capacidad de conciliar a la hora de resolver conflictos.

Carta 2: Cuidar nuestras palabras

La importancia de las palabras

Estimado lector:

Es muy importante cuidar nuestras conversaciones. Quiero enfatizar la importancia del cuidado de nuestras palabras, porque somos las conversaciones que mantenemos abiertas.

La palabra hablada es el primer recurso esencial que debe aprender a usar para conciliar. Si no logra conversar con las palabras adecuadas, difícilmente podrá conciliar posiciones opuestas. Conversar es un arte que con el tiempo algunos suelen poner en automático. No siga ese camino. Es indispensable que meditemos sobre qué tipo de conversación necesitan los conflictos que tenemos que conciliar.

Existen dos partes importantes que definen el resultado de la conversación en un conflicto. La primera es la argumentación y la segunda es la empatía. La argumentación es el proceso mediante el cual una parte se prepara con datos, documentos y pensamientos para llegar a la negociación con capacidad para defender su posición. La empatía, por otro lado, es nuestra capacidad de ponernos en el lugar del otro, para ver lo que el otro ve.

Imagino que le gusta ver videos, entonces podría buscar un video muy original en YouTube titulado “*El poder de la empatía*”, que describe muy gráficamente todos los

condimentos que necesitan nuestras conversaciones cuando queremos tener empatía.

La clave de estas dos es buscar siempre tener un sano equilibrio entre tener conversaciones bien argumentadas por un lado y por otro que en ellas fluya la empatía suficiente para poder conciliar. Hay momentos en la vida en los que no logramos construir una conversación con un mensaje bien estructurado. Esos momentos nos desgastan, porque lo único que logramos es dañar nuestras relaciones con los demás. Desgastar nuestra relación con los demás es justamente lo que quiero que tanto Ud., estimado lector, como yo, aprendamos a evitar.

Imagine la conversación como un montón de campanas sonando, sin orden ni armonía. Los expertos en comunicación dicen que cuando hay ruido, el mensaje no llega, y cuando el mensaje no llega, será prácticamente imposible conciliar.

Demoré muchos años en construir mi profesión. Quizá más adelante hable de mis luchas, pero antes quiero poner lo primero en primer lugar. Y es que, si usted se encuentra con una persona segura de sí misma, con gran preparación y mucha destreza lingüística para argumentar su posición, usted necesitará simplificar el diálogo. **Elija siempre conversar sobre lo simple primero, luego habrá tiempo para conversar sobre lo complicado.**

Recuerdo el caso de Juan, porque luego de cambiar unos mails, llegó a la audiencia muy enojado por la falta de reparación de una Tablet que había comprado algunos meses atrás. Juan estaba muy seguro de sí mismo y su posición era intransigente. Lo demostró con su fuerte e imponente apretón de manos. Ni siquiera supo hacer contacto visual,

solo miraba vagamente el lugar intentando encontrar la oficina donde se realizaría la audiencia.

Tenía razón en estar enojado, ya que por más de cinco meses había estado visitando diferentes servicios técnicos y ninguno le había podido reparar la Tablet, esa misma que le había comprado a su hijo para su cumpleaños número cinco.

Al comenzar la reunión me costó mucho mantener el diálogo y la conversación, ya que Juan solo vino esperando que yo tuviera la disposición de servir a su enojo y tratar de destruir a la otra parte del conflicto.

Tenía dos líneas posibles de solución, primero conseguir que le cambiasen la Tablet por una nueva, o la segunda, lograr que le reintegrasen su dinero. Y lo primero que obtuve fue un rotundo rechazo. Juan había preparado tan bien su argumentación que le costaba escuchar el sonido de la voz del apoderado, cuando intentaba explicarle la situación. No le importaba el cómo, sino que simplemente se limitaba a hacer acusaciones levantando su voz constantemente.

Su bronca era tal que no le importaba escuchar otro argumento, ni mucho menos tenía voluntad para construir juntos el camino para reparar lo sucedido. El diálogo y la empatía estaban divorciados. Por momentos quise finalizar la audiencia, ya que con tal prepotencia difícilmente podíamos seguir avanzando. Pero si nuestras ideas son claras, están bien preparadas y nuestra mirada contiene esa empatía necesaria, habremos reducido considerablemente la posibilidad de un rechazo o un desgaste innecesario para avanzar en la negociación.

La conversación no tenía ninguna dirección, hasta que le pedí a Juan que me mirara a los ojos y confiara en mi conducción. Él estaba en completa desconfianza, no solo de un

posible resultado positivo de su problema, sino también de mi gestión como conciliador. Con gran dificultad logré que me mirase a los ojos y luego de permanecer en silencio por unos segundos, mencioné: “Necesitamos hacer una milla extra para lograr el resultado que viniste a buscar”.

Una vez que logré convencerlo y establecer con firmeza las reglas de la comunicación, pusimos nueva fecha de audiencia para volvernos a ver en 15 días y lo despedí primero a él, para quedarme conversando con la otra parte a los fines conciliatorios.

El apoderado de la empresa reclamada también estaba muy molesto por los tratos recibidos por Juan. Entonces me senté a agradecerle su confianza en mi conducción y también le comenté que, gracias a su paciencia, existía la esperanza de un posible acuerdo en el futuro.

Después de un tiempo Juan finalmente obtuvo lo que vino a buscar y aun un poco más de lo esperado. Si bien no le repusieron la Tablet, pudo conseguir la reposición actualizada, más una suma de dinero como resarcimiento por las molestias ocasionadas.

¿Cómo son sus conversaciones? ¿Cómo son sus palabras?

Cuando nuestra manera de conversar en el conflicto se vuelve monótona, reiterativa y obsecuente, rara vez podremos avanzar hacia un acuerdo. Le recomiendo hacer una pausa, salir a tomar un poco de aire y no seguir buscando a ciegas un resultado que nunca llegará. Si logramos hablar con empatía y una buena argumentación, no solo podremos conciliar, sino que también avanzaremos mucho más rápido hacia un posible acuerdo.

La única manera para obtener mejores resultados en los conflictos será si mejoramos nuestras conversaciones. Y

recuerde que, por más razón que podamos tener en nuestros argumentos, esa razón no nos abre la puerta para que seamos orgullosos e insensatos. Si nuestras palabras se transforman en los pinceles que sirven de instrumento para pintar los mejores cuadros, entonces y solo entonces, podremos cuidar nuestras conversaciones como verdaderas obras de arte y llegaremos a tener mejores posibilidades de conciliar conflictos y cerrar acuerdos.

Carta 3: Conducir o servir

28

Jorge Amado Yunes

Estimado lector:

Una de las tareas más complejas para lograr conciliar un conflicto es realizar una buena conducción del diálogo entre las partes. Distinguir cuándo es el tiempo de pedir silencio y pasarle la palabra a la otra persona no es fácil, pero tampoco es imposible. Algo me sugiere pensar que más que conducir, necesitamos ser *buenos servidores* de las partes en un conflicto. Y si logramos comprender esta diferencia, seguramente habremos mejorado nuestra perspectiva.

Conducir es dar la palabra, es pedir paciencia a la otra parte mientras se escucha la narración del conflicto. Conducir es mantener a ambas partes enfocadas en la mesa de negociación. Conducir es hacer preguntas, chistes y todo tipo de comentarios para crear un clima favorable que pueda relajar tensiones. Conducir es saber moderar el tono de nuestra voz y que todos podamos escucharnos, sin hablar simultáneamente.

Al haber vivido muchas experiencias en el área de conciliación, creo que cuando un conciliador decide optar por una actitud de servicio hacia las partes, la situación mejora considerablemente. Servir es atender a las partes. Servir es saber escucharlas, aunque sepamos lo que van a decirnos a continuación. Servir es mostrar empatía y ser de utilidad para conectar ambas pretensiones. Servir es mucho más que

conducir, es leer de manera anticipada lo que las partes del conflicto necesitan y proveer de diferentes caminos para que ellas, por sí mismas, puedan cambiar sus perspectivas y construir un posible acuerdo.

Antes de ocuparme sobre las diferencias que encontré entre *conducir* y *servir* en un conflicto, necesitamos diferenciar las posiciones de los intereses. El experto en negociación y mediación **William Ury**, en su libro *Sí, de acuerdo*, explica la diferencia entre posiciones e intereses con la historia de dos hermanas que se estaban peleando por una naranja.

Era la última que quedaba en la cocina y ambas llegaron simultáneamente para tomarla y comenzó una fuerte discusión sobre quién se quedaría con la naranja. El padre, luego de escuchar algunos gritos desde la cocina, se acercó a la zona de conflicto, tomó un cuchillo, cortó la naranja por la mitad y se volvió a sus tareas.

El conflicto había quedado resuelto, pero ambas quedaron disconformes, porque cada hermana obtuvo la mitad de lo que le interesaba. Ante la tristeza de ambas, el padre volvió a la cocina para investigar por qué no estaban satisfechas con su decisión.

El problema es que ambas se instalaron en sus posiciones. Una de ellas dijo: “Yo llegué primero y la naranja es mía”. Y el padre, al cortar la naranja, no buscó descubrir qué había atrás de sus posiciones, lo que Ury llama *intereses*. El padre, luego de conversar con ellas, se dio cuenta de que una de sus hijas quería usar la cáscara para preparar un dulce de naranjas, mientras la otra quería solo la pulpa para exprimirse un jugo.

Si en vez de conducir el conflicto sobre las posiciones el padre hubiera sido diligente en su servicio e indagado un

poco más, habría llegado a un acuerdo plenamente satisfactorio para ambas, ya que una se quedaría con toda la cáscara y la otra con toda la pulpa.

Este famoso ejemplo de negociación parece muy simple, pero si usted logra aplicarlo con frecuencia en sus conflictos diarios, podrá observar cómo este fenómeno ilustra perfectamente el porqué muchas veces fracasan nuestras negociaciones. Y como conciliador es muy triste observar a posteriori mi fracaso como conductor del conflicto, porque solo puse la mirada en las posiciones y todos se fueron con menos de lo que podrían haberse llevado de la negociación.

La *posición en un conflicto* consiste en la demanda concreta que realizamos a la otra parte para asegurarnos que nuestros intereses queden satisfechos. Mientras que los *intereses* son todo aquello que nos motiva y se relaciona con nuestras necesidades, deseos, aspiraciones, preocupaciones y miedos.

Intervenir conversaciones es conducir, pero interpretar conversaciones es servir.

Estimado lector, usted necesita algo más que ser un mero conductor de un conflicto, necesita intervenirlo, moderar sus emociones y resaltar primero aquellos puntos que pueden solucionarse más fácil.

La primera acotación positiva que tengo en mis audiencias es felicitarlos por llegar a ella y celebrar que estén todas las partes necesarias para poder resolver el tema que nos convoca. Esto es 100% verdad, ya que he vivido muchos casos cuando solo viene una de las partes, por ende, mis manos están atadas a los fines de conducir un diálogo.

Carta 4: No es bueno levantarse antes de la mesa

Estimado lector:

He conversado varias veces sobre este tema con mis hijos, y creo que nos será muy útil recordarlo una vez más.

Sabemos cuánto puede enojarse un padre cuando alguien se levanta de la mesa antes de que todos terminen de comer. No solo es una falta de educación hacia todos los comensales, sino que también es muestra clara de desinterés hacia aquellos que están compartiendo la mesa.

Observo con mucha frecuencia cómo algunas personas no logran su objetivo por levantarse antes de la mesa de conciliación.

A esta altura del partido, no creo que existan dudas de que si nos levantamos antes de la mesa no tendremos una actitud conciliadora. Por otra parte, tampoco tengo dudas de que hoy usted y yo nos levantamos antes porque nos interrumpen. Recibimos mensajes, mails, y todo lo que está en nuestro celular nos interrumpe, provocando así la pérdida del equilibrio entre hablar y escuchar.

Levantarse antes de la mesa fue lo que sucedió con el matrimonio de Carlos y Ana. Al ver que el reclamo de ellos no se estaba solucionado, se levantaron de la mesa de negociación y se despidieron, sin siquiera saludarme con un apretón de manos.

En ese conflicto hubo un conjunto de razones por las cuales ellos se fueron, pero es muy probable que una de ellas sea esa costumbre que hoy domina nuestro mundo, la “aceleración” constante en que vivimos. La velocidad en que transcurre nuestra vida nos moldea y afecta considerablemente nuestra forma de solucionar nuestros conflictos. Todos queremos respuestas rápidas, instantáneas.

Es por eso por lo que **Paul Barnwell**, profesor universitario en Oxford, Reino Unido, dijo recientemente que *la habilidad más importante que los chicos deberían aprender y en la que muchos docentes fracasan es la habilidad de mantener una conversación.*

Quedarnos sentados en la mesa de negociación es una manera de mantener una conversación. Esa era mi función como conciliador y creo que en esa oportunidad no pude lograrlo. Carlos y Ana estaban enojados por la demora en la entrega de un vehículo, debido a una desprolijidad en la gestión de la documentación.

Este matrimonio había esperado por varios meses, y luego de nuestro primer encuentro, tuvieron que volver a esperar durante 15 días para que yo pudiera invitar a otras partes que también estaban involucradas en el conflicto. Este fue mi pedido hacia ellos, solamente a los fines de contar con una mesa más grande, con más voces y así escuchar más versiones de la misma historia, y poder concluir en un posible resarcimiento.

No recuerdo otra mesa con tantas personas sentadas alrededor de mi gestión como conciliador. Me fue muy difícil conducir el diálogo entre personas que recién se conocían y en donde había un matrimonio muy enojado con todos, y con cada uno de ellos tenía un motivo diferente.

Debo confesarles que no pude esconder mi perplejidad con Carlos y Ana en esa oportunidad. Luego de mediar por treinta minutos con un diálogo ríspido, intempestivamente primero él, después ella, se pusieron de pie y se retiraron de mi oficina.

Ese día entendí que, para poder continuar en la mesa, para mantener una conversación, necesito algo más que esperanza en una solución. Fue entonces cuando escribí tres preguntas, en un papel que tenía en la mesa, para poder evaluar luego mi falta de efectividad en la conducción de ese conflicto.

Me gusta tener desafíos prácticos, así que quisiera animarlo a que durante los próximos 10 días usted mantenga una conversación diaria de una duración no menor de 10 minutos con alguien de la familia, del colegio, de la iglesia o de cualquier círculo social que frecuente.

La tarea no termina ahí, sino que luego de finalizar esa conversación, le pido que se formule tres simples preguntas:

1. ¿Cómo mejoró mi relación con esa persona?
2. ¿Qué aprendí de nuevo?
3. ¿Querrá esa persona volver a dialogar conmigo?

De todos los posgrados que comencé no he asistido a ninguno que me enseñe a mantener varias conversaciones de manera simultánea con el fin de resolver conflictos. Claro que hay muchos métodos ágiles para mantener en equilibrio los procesos, pero lo que me importa que recuerde es que la regla de oro para conversar mejor es *pasando más tiempo con la otra persona*.

Si la acción de mantenernos sentados en la mesa tuviera padres, les diría que esa acción fue concebida por la unión

de dos grandes amigos: *el amor y la compasión*. El amor no necesita mayores definiciones, pero me gustaría introducir algunas ideas sobre cómo la compasión puede ayudarnos a mantener nuestras conversaciones, para luego negociar mejor y resolver conflictos.

La compasión aplicada a la conciliación de un conflicto se muestra con una mirada amplia y generosa sobre quién está del otro lado de nuestra conversación. No es suficiente con conocer su nombre y procedencia, necesitamos hacer una milla extra para conocer aquello que esa persona no nos dice verbalmente.

Así como cuando nos quedamos hasta el final en una cena, y podemos disfrutar de un buen postre, si conversamos y nos mantenemos en una conversación, siempre podremos clarificar más lo que queremos abordar y contar con maneras más sabias y adecuadas de resolver conflictos.

Carta 5: ¿Qué tanto de realidad tiene su relato?

Estimado lector:

El relato y la realidad parecen temas filosóficos, pero en esta carta veremos cómo impactan nuestros relatos y realidades en las negociaciones. ¿Existe la realidad? Claro que existe, pero lo que nunca existirá son dos relatos iguales de esa misma realidad. Todo lo que digamos y todo lo que escuchemos de las otras partes son meras interpretaciones de realidades que efectivamente sucedieron.

Para mí existen ambas, la realidad y su interpretación, pero dependiendo del proceso que se instrumente, algunos intentarán descubrir la verdad, mientras que otros buscarán construir una interpretación válida a los fines de resolver el conflicto, más allá de lo que verdaderamente ocurrió.

Todos los días escucho historias durante mis audiencias. En todas intento escucharlas como si fuera la primera vez, pero dentro de mí siempre surgen las preguntas... ¿Será verdad lo que me cuenta? ¿Cuánto de realidad tendrá ese relato?

Cierta mañana llegó a mi consultora un matrimonio esperando que yo pudiera ayudarlos. Luego de muchos intentos frustrados, su conflicto ya los había superado. Comenzaron a contarme sobre esa triste madrugada cuando sintieron un gran ruido que los sobresaltó. La nueva mesa de cristal se hizo trizas en el suelo del living.

Mientras ella le pedía a su esposo que buscara las fotos en su portafolios, siguió contándome la gran tristeza de ver su mesa, a la que tanto le costó conseguir. Una mesa de un alto precio y sin una presente solución por parte de la fábrica de muebles que se las vendió.

Mi escritorio se transformó en la escena del crimen, un C. S. I. en Buenos Aires.¹ De alguna manera el vidrio se rompió y se cayó de las estructuras que sostenían la mesa. Ellos no solo habían tomado una cámara de fotos, sino que habían impreso más de una docena de ellas sobre el grosor del vidrio, los vidrios rotos y muchas distintas tomas de la mesa que habían comprado en la mueblería.

Si bien las diferencias eran sutiles, ellos argumentaban que la falta de conocimiento en la instalación y la falta de consistencia en los soportes habían sido la razón de tan triste desenlace. Luego de esperar cerca de media hora, para ver si la dueña de la mueblería vendría, tuvimos que generar una nueva audiencia, para escuchar la otra campana del relato.

Quince días después, se presentaron todos, casi a la hora señalada. Por una parte llegó el matrimonio y por la otra parte se presentó la dueña junto a su abogada. Luego de acreditar la personería jurídica, di la apertura al procedimiento conciliatorio y comencé explicando cómo íbamos a desarrollar la audiencia.

Mientras hablaba noté que la señora estaba muy ansiosa por comenzar a narrar el conflicto nuevamente. Entonces, luego de agradecerles a todos su presencia, la miré a ella y le dije: “¿Qué le parece si le pedimos a su esposo que

1 CSI - La serie se centra en torno a un grupo de peritos forenses y criminólogos que trabajan en la ciudad estadounidense de Las Vegas (Nevada), investigando los crímenes que en ella suceden.

comience a contarnos lo que sucedió?”. Ella asintió con la cabeza, cruzando sus brazos, mirándolo fijamente a él como diciendo: “Ok, dale, empezá vos, que si te falta algo, yo te voy a ayudar”.

Él comenzó a narrar la historia, ahora sin fotos y usó no más de 5 minutos para explicar lo sucedido. Fue al grano en el relato del asunto. Algunos minutos después de comenzar a exponer lo sucedido, la dueña de la mueblería interrumpió y comenzó a exponer sus argumentos.

Permití un breve intercambio de opiniones por algunos minutos más hasta que entendí que era tiempo de mirar hacia adelante, abandonando las responsabilidades de cada parte, para buscar una solución al conflicto. Fue entonces cuando, entre todos, poniendo voluntad y disposición de conversar sobre el conflicto, llegamos al acuerdo. El matrimonio aceptó abonar el costo del vidrio, mientras que la dueña se haría cargo de los honorarios de la conciliación y se comprometió con el matrimonio a retirar los soportes de la mesa para reingresarla a su taller, conseguir el vidrio, y así poder reinstalar la mesa sin cargo en el domicilio de ellos dentro de los 30 días de firmado el acuerdo.

Repasando nuestros conceptos de relatos y realidad, quizá le surgieron algunas preguntas como a mí. ¿Se habrá desmoronado la mesa porque colocaron una notebook que calentó mucho el vidrio? ¿Se les habrá caído algo pesado al intentar moverla de lugar? ¿Cuántos almuerzos y cuántas cenas tuvo que perder esa familia por no poder solucionar el conflicto a tiempo? ¿Cómo podría el matrimonio probar en un juicio que la mesa se rompió por culpa de la instalación? Estas preguntas y muchas más giraban en mi mente mientras dirigía el procedimiento conciliatorio.

Debo confesarles algo, al observar los rostros de los damnificados, hubo un momento clave, y fue cuando la miré a la señora a los ojos y le dije: “Yo no voy a poder en esta instancia conciliatoria recuperar esos encuentros perdidos con su familia alrededor de esa mesa, pero dedicaré toda mi gestión para que usted se lleve de aquí la posibilidad de volver a tener la mesa en su comedor”.

El relato y la realidad se encontraron cuando esa señora dejó de buscar venganza por la inoperancia de la mueblería y su pésima atención de posventa. El matrimonio no tuvo que cambiar su relato, tampoco pudieron cambiar lo que les había sucedido, pero pudieron mejorar su realidad presente y obtener nuevamente la mesa que tanto habían soñado.

Recuerde que no somos investigadores del crimen de la mesa rota, ni tampoco somos los paramédicos que venimos a juntar los vidrios rotos, sino que nuestra perspectiva siempre será hacia el futuro, imaginando otra vez la mesa en su lugar y desde ese futuro, volver hacia el presente, elaborando juntos el camino.

Algo me hace suponer que, con el paso del tiempo, a mayor cantidad de acuerdos realizados tendremos mejor lectura de la realidad y de los relatos que nos cuenten.

Carta 6: Para conciliar es importante mantener la voluntad de las partes

Estimado lector:

Escuché decir a alguien que la vida del conflicto es como una fiesta a la que hemos sido invitados, pero que todos, absolutamente todos, llegamos tarde.

Al entrar al salón observamos muchos grupos de personas conversando, tomamos una copa de vino y comenzamos a escuchar esas conversaciones. Sin darnos cuenta, ya estamos participando, opinando acaloradamente y sentimos que hay algo que no debemos decir, pero que no podemos dejar de cuestionar.

Toda grieta tiene sus diferencias y todo conflicto, por más grande y profundo que sea, tiene la posibilidad de ser reconciliado, y la única llave que puede abrir un tiempo diferente es la voluntad de cada parte.

Es que no depende del conflicto, ni tampoco del tamaño de la grieta, sino de la voluntad de conciliar. La voluntad es el elemento determinante en mis audiencias. Cuando la voluntad se ha extraviado, mi tarea como conciliador, antes de definir la grieta y de observar el conflicto, es ir a buscar esas voluntades que serán indispensables para permanecer en la negociación.

La búsqueda de la voluntad es un proceso, no un momento. Y qué difícil es en la vida entender los procesos, ¿verdad?

Así como esa búsqueda es un proceso, conciliar no significa necesariamente perdonar, sino superar un conflicto.

Perdonar es renunciar a la idea de hacer justicia por mano propia durante la negociación del conflicto. Me parece apropiado introducir el concepto del perdón porque muchas veces el motor del conflicto navega sobre ríos de venganza, bañado por sentimientos de bronca y mucha amargura.

Clive Staples Lewis² dijo en su libro *Cristianismo y nada más*: “Todo el mundo dice que el perdón es maravilloso hasta que tiene algo que perdonar”. Es por eso por lo que la resolución de conflictos, sin una actitud honesta de entregar la justicia en un tercero, afecta sustancialmente la voluntad de las partes. Por eso las conciliaciones y las mediaciones cuentan con la presencia de un tercero neutral capacitado para conducir el conflicto.

Necesitamos entender que perdonar es una decisión y no un sentimiento. Conciliar es mucho más que una manera de resolver conflictos, es una forma de vida. Quizá mi vista esté teñida por ese horizonte de audiencias y casos conflictivos que recibo todos los días en mi consultora.

Quizás también porque ni siquiera me peleo cuando alguien se mete delante de mi fila del supermercado o cuando alguien se adelanta pretendiendo cargar nafta antes que yo en una estación de servicio. No suelo enojarme, ya que, siempre que puedo, aprovecho la oportunidad para chequear mi celular.

Este es un tema apasionante, al menos para mí. ¿Vale la pena pelearme por eso o sigo adelante? ¿Evitar el conflicto

² Popularmente conocido como C. S. Lewis, y llamado *Jack* por sus amigos, fue un medievalista, apologista cristiano, crítico literario, novelista, académico, locutor de radio y ensayista británico, reconocido por sus novelas de ficción, especialmente por *las Cartas del diablo a su sobrino*, *Las crónicas de Narnia* y *la Trilogía cósmica*, y también por sus ensayos apologéticos (mayormente en forma de libro) como *Mero Cristianismo*, *Milagros* y *El problema del dolor*, entre otros.

es perdonar, es conciliar? ¿Qué conflictos debo conciliar y cuáles debo ignorar?

Así como toda resolución de conflicto debe tener una agenda, nuestra voluntad de entrar, permanecer y salir de él también debe tener una agenda. Hay conflictos que pueden demorar 15 minutos y otros 15 años. Diría que estos últimos no duran tanto por la inacción de quienes lo gestionan, sino por la raíz misma del conflicto.

Hay conflictos de los que somos titulares y tenemos la camiseta puesta de uno de los equipos. Por ejemplo, tu hija necesita permiso para ir a una fiesta. En cierta oportunidad, un papá me contaba que cada vez que llegaba la invitación para una fiesta, comenzaba como consecuencia una larga jornada de diálogo intenso.

Así como para los niños el “no” es el comienzo de una negociación, para los adolescentes, nuestra negativa es el comienzo de una batalla de argumentos poderosos. Cuando a un niño sus padres le dicen “no toques eso”, generan un efecto contraproducente. El niño irá y lo tocará. Cuando ellos le dicen que “no puede salir a la plaza”, él comenzará a formalizar una serie de argumentos para lograr que el padre o la madre cedan y le permitan salir.

En cambio, con los adolescentes, varía un poco ese tipo de convenios. El padre puso sobre la mesa de negociación todas las notas de los últimos exámenes, donde su hija no había tenido un buen rendimiento, mientras que ella había exhibido las felicitaciones de sus docentes sobre sus últimos trabajos prácticos.

Lo que ella quería era ir a la fiesta de cumpleaños. El permiso que quería obtener era un premio al esfuerzo de ella. Pero como padres, muchas veces estamos cansados, agotados y en reiteradas oportunidades, para evitar estos conflictos, damos un sí muy rápido.

Es probable que usted esté tan cansado como yo, pero argumentar nuestra falta de tiempo o interés puede traer serias consecuencias en el futuro de nuestros hijos. Procrastinar estos conflictos nos traerá dolores de cabeza en el futuro.

Casi sin querer, estoy metiendo mi cuchara en un tema donde existen muchos libros que podemos adquirir en las librerías para ayudarnos a transitar esta etapa. Volviendo al conflicto, la primera variable, que definitivamente a todos nos cuesta, es mantener la calma y la paciencia para permanecer en el diálogo.

La tempestad aflora durante la adolescencia y los tonos vocales se vuelven más radicales, lo que provoca en nosotros

Procrastinar estos conflictos nos traerá dolores de cabeza en el futuro.

una irritación constante.

Permítame darle una gran razón para mantener la calma.

Estas conversaciones con su hija no son eternas, ya pronto

tendrá la edad suficiente para solo notificarle sus decisiones.

Otra variable es conectar el permiso a la fiesta con los verdaderos motivos. Es probable que tenga que trabajar y que esté muy cansado para levantarse a ir a buscarla al amanecer. También es probable que no le guste el ambiente o desconozca el lugar o la familia que la invitó. Al conectar el conflicto con otros motivos, pero no con aquellos que son verdaderamente relevantes, como las notas en el colegio, nuestro conflicto se agranda como la masa de una pizza mientras se está leudando. Y eso no es bueno, la idea es disminuir la intensidad, no agrandarla.

Una variable más es buscar el momento adecuado para la charla, evitando interrupciones. Realizar la gestión de este conflicto en el supermercado o mientras vamos de camino en el auto puede no ser positivo, porque el tiempo de la gestión estará determinado por el viaje y no por lo que la gestión

requiere. Se debe abordar el conflicto en momentos donde se pueda dedicar un tiempo prudente para que ninguna parte se sienta atropellada por un final abrupto.

Como ya dije, ser conciliador es una forma de vida, ya que muchas veces nos ponemos la camiseta de un equipo donde nadie nos llamó a formar parte. Más allá de las diferentes personalidades propias, todos debemos mejorar nuestra admisión del conflicto. Así como hay lugares donde se reservan el derecho de admisión, de la misma manera, si queremos ser verdaderos conciliadores, debemos admitir cuándo debemos ser parte de un conflicto, y en qué momento debemos gestionarlo.

Existen al menos tres temas candentes en la sociedad, ya sea en una charla de amigos en un bar o en una mesa de domingo en familia. El fútbol, la política y la religión. El mundo está lleno de perspectivas diferentes y en constante cambio alrededor de estas tres temáticas.

En lo personal creo que toda persona que pretenda ser un buen conciliador debe permanecer abierto a ser tolerante con una posición distinta, sin necesidad de entrar en un debate existencial. Los debates son interesantes siempre que tengan un marco de respeto, escucha y empatía. Un debate sin respeto es como un partido de fútbol durante la lluvia, la pelota siempre estará cambiando su recorrido porque el piso no está en las óptimas condiciones.

Carta 7: Conciliar es también darle la palabra a quien no la tiene

Estimado lector:

Cierto día tuve que conducir un conflicto donde el damnificado no pronunció una sola palabra, más allá de su confir-

Conciliar es generar el espacio para que la persona pueda expresar, narrar y contar la razón de su conflicto.

mación a la fecha de la próxima audiencia.

Aunque su historia fue representada por su abogado, de una manera muy

elocuente y eficaz, por la solicitud de un reintegro de gasto médico extraordinario. Me quedé con muchas ganas de escuchar la historia de primera mano, por parte del damnificado.

El caso derivaba de una operación de alto riesgo y muy costosa. La empresa de medicina prepaga no quiso, o no pudo, reconocer a tiempo su cobertura según el plan médico del asegurado. Entiendo que, como abogados, queramos representar a nuestros clientes y tomar los guantes en las audiencias de conciliación. Pero como conciliador puedo asegurarle que nadie cuenta mejor el relato que la misma persona que vivió el conflicto.

Si queremos conciliar debemos hablar y dejar hablar al que verdaderamente tiene que hablar. Conciliar es generar el espacio para que la persona pueda expresar, narrar

y contar la razón de su conflicto. Luego será nuestra tarea traducir, interpretar y parafrasear la explicación con el fin de seguir adelante con la gestión del conflicto.

Eliminar la voz de alguien, ya sea hablando por encima de su voz o no escuchando de manera activa el relato de su posición, nos aleja de un espíritu conciliatorio. Como conciliadores debemos siempre tener nuestros oídos más abiertos que nuestra boca y prestar atención con diligencia a las conversaciones y a sus participantes. Equilibrar el diálogo y controlar la monotonía es nuestra tarea primordial.

Dar la palabra es como hospedar. No siempre vamos a hospedar a familiares que piensen, sienten y sean como nosotros, pero siempre vamos a hospedarlos porque nos une la familia. De la misma manera, conciliar es tener la capacidad de ser un buen anfitrión de opiniones distintas y alistar la mesa con todos los utensilios necesarios para que los comensales puedan sentirse como en casa.

Una actitud hospitalaria es abrir la casa, una actitud conciliatoria es dar lugar a la palabra del otro. Un conciliador debe estar muy atento cuando alguien toma el control de la palabra. Quizá eso fue lo que me pasó en esa conciliación. El abogado tomó el control de la charla argumentando y preguntando incisivamente contra el apoderado de la empresa de medicina prepaga.

Al soltar el liderazgo del proceso por unos momentos, noté que la negociación se estaba consolidando en cada esquina del ring, sin una conversación que nos permitiera avanzar a un punto intermedio. Al darme cuenta de esta situación (un poco tarde) intenté interrumpir con una sentencia en formato de pregunta. Pero la pregunta no funcionó.

Un gran problema se desata cuando queremos imponer la actitud conciliatoria limando las diferencias de cualquier tipo y a cualquier precio. El costo será alto y nuestra conciliación terminará peor de lo que comenzó. Por más que convenzamos a las partes de firmar ese acuerdo, ellas mismas no tendrán la capacidad emocional para ejecutarlo con posterioridad.

Por eso, le recomiendo que la mejor manera de mantener una negociación no se logra con imponer, sino con servir. Así como no somos dueños del relato, tampoco somos los dueños de la voluntad de cada parte. Ser conciliador es ser un buen hotel en medio de una ruta desierta.

Por eso, si usted quiere atender las necesidades de alguien que desea hablar, pero no puede, no desespere y busque preguntas para invitarlo a la conversación. Parece una tarea fácil, pero en medio de una agitada negociación, para descubrir cuál es la pregunta, hay que estar muy atento. La actitud vale más que la palabra. Dice un proverbio que será muy feliz el hombre que escucha, y que aquel que habla mucho no es un hombre prudente.

Ser conciliador es ser un buen hotel en medio de una ruta desierta.

Carta 8: Procure mejorar su mirada conciliatoria

Estimado lector:

La clásica diferencia entre ver y mirar. Muchas personas llegan a la audiencia de conciliación con su mirada fija en su reclamo y no logran visualizar una posible solución. En reglas generales, cuando una persona comienza a narrar su conflicto, es como si lo volviera a revivir por unos momentos.

Recuerdo el caso de una chica que había sido insultada por una cajera y por esa razón no pudo pagar una factura muy importante para ella. Su mirada estaba tan concentrada en el conflicto, que no podía mirar más allá de él, no podía superar su enojo y lograr llegar a una posibilidad de acuerdo conciliatorio.

Ella llegó mucho antes a la audiencia que el dueño de la empresa reclamada. No lo hago muy seguido, pero en este caso la hice pasar a la sala de audiencias, para poder conversar con ella y así poder avizorar cómo podía ayudarla en esta instancia. No soy psicólogo, ni tampoco pretendo analizar los recuerdos de las partes en un conflicto, pero puedo como servidor y conductor del conflicto, lograr ampliar su perspectiva.

¿Qué es lo que realmente quiero? No siempre es lo que la persona está expresando y no siempre será lo que podamos reparar, ya que en una conciliación no trabajamos sobre los recuerdos, pero sí los utilizamos para modificar el futuro del conflicto. Una persona que lleva su relato, como esta señora,

constantemente a su recuerdo de lo que sucedió ese día, difícilmente podrá avanzar en la resolución del conflicto, ya que no disponemos de herramientas para modificar el pasado.

Aunque intentemos construir un Delorean (el auto de *Volver al futuro*) y contratar al Doc Brown (su diseñador), no vamos a poder modificar lo que le sucedió. Es por eso por lo que le aconsejo trabajar sobre el futuro con frases como, por ejemplo: “¿Cómo le gustaría a usted que termine esta situación? ¿No le parece que si logramos conseguir tal cosa podríamos finalizar con este conflicto?”.

No vuelva a caminar como un detective sobre la escena del crimen. Intente ser un visionario que busca construir un edificio en un lugar vacío y desértico. Usted debe lograr una nueva perspectiva y será un trabajo constante y permanente desde el minuto uno en que inicia la conversación. Es muy probable que escuche frases tales como:

¡Usted no sabe todo lo que yo he sufrido por causa de este problema!

¡No se imagina todo el tiempo que perdí por culpa de este asunto!

Volviendo al caso de esta mujer, yo le había sugerido que, llegado el momento, ella debía establecer un monto económico a los fines de poder llegar a un acuerdo conciliatorio. Luego de escuchar el relato, le pregunto si había pensado en un monto económico, pero ella no logra expresarlo en palabras debido a su gran bronca.

Mientras espero que ella pueda expresar el número que yo mismo le había sugerido, a los fines de solucionar el conflicto, el dueño de la empresa suspira y le dice a su abogado que, según el video, ella también había insultado a la cajera. Justo en ese momento, cuando estábamos a punto de arribar

a un acuerdo, todo el edificio construido se desplomó en un abrir y cerrar de ojos.

Después de esa frase tan desafortunada por parte del dueño del local, ya no pudimos seguir avanzando y tuve que cerrar la instancia. Luego de despedir al dueño de la empresa y a su abogado, me quedé conversando un momento más

Entender que no todo reclamo puede solucionarse en términos económicos.

con esa mujer. Ella quería literalmente un pedido de disculpas, no quería transformar bronca en dinero. Ella quería que el dueño de ese local reconociera que su empleada le había faltado el respeto y le ofreciera un pedido de disculpas.

¿Cuál le parece que fue mi aprendizaje? Entender que no todo reclamo puede solucionarse en términos económicos. Comprender que por más situación injusta que uno pueda vivir, el dinero no soluciona todos los conflictos.

Transcribo la carta que le envié a dos mujeres que tampoco se pusieron de acuerdo por un problema de deudas de expensas:

Estimadas:

Ante todo, les pido disculpas si al final de nuestro diálogo hoy tuve que cerrar la audiencia de una manera un poco desprolija y a las corridas, pero quiero que sepan que lamento mucho no haberlas podido ayudar en esta instancia conciliatoria.

De mi parte, intenté clarificar el panorama y generar una mesa de confianza para lograr concesiones y llegar a un acuerdo, aunque de antemano sabía que ambas posiciones estaban muy distantes.

Por un lado, se registraba una deuda de expensas y, por el otro, se consideraba que esa deuda no existía porque no había sido registrada correctamente. De un lado observé voluntad y del otro lado también, cuando me escucharon, respetaron mis tiempos y mi gestión, cuando pedí silencio o cuando tenía que cederle la palabra a alguna de ustedes. Les agradezco que hayan confiado en mi conducción.

No obstante, creo que todos lo intentamos y las felicito por respetar el diálogo, manteniendo las conversaciones con cordialidad, aunque el resultado no fue favorable. Tuve que decidir cerrar la instancia conciliatoria, no porque no confíe en ustedes, sino porque yo consideré que estaba agotado el diálogo, al no observar concesiones.

Las animo a que puedan intercambiar sus correos electrónicos, tal vez sirva para solucionar pacíficamente esta cuestión. Cualquier otro camino que elijan, a largo plazo, les demandará a ambas más trabajo, más tiempo y más dinero. Como en todos mis emails, seguiré estando a vuestra completa disposición y deseo que puedan ponerse de acuerdo pronto.

Las saludo muy cordialmente.

Carta 9: Entre la emoción y la razón

Estimado lector:

Mi más profundo anhelo es que usted resuelva siempre sus conflictos, y aun aquellos que no pueda resolverlos, continúe buscando dirección, sabiduría y argumentos para mantener firme su vocación de resolución.

Hoy quiero hablarle de Luis, de Fernando, de Matías, y de tantos otros amigos que significativamente riegan mis días con sus pensamientos y razones. Hay un conflicto permanente y positivo entre aquellas personas coléricas con fuertes rasgos sanguíneos y aquellas personas flemáticas con rasgos melancólicos.

Dicen las estadísticas y algunas conclusiones que he leído que los opuestos se atraen. En los matrimonios encontramos que la mayor parte de las personas se casan con sus opuestos.

El mundialmente célebre psicólogo **Carl Jung** creía que los opuestos no solo se atraen, sino que ejercen una particular fascinación mutua. En un artículo publicado en *USA Today*, el 15 de septiembre de 1983, informaba que una nueva teoría mostraba que “los pensadores tienden a atraer a los sentidores”.

Usted puede tener conflictos con personas emocionales o personas racionales. En cualquiera de los dos casos, usted necesitará de ambos elementos para construir un camino hacia el acuerdo.

Como conciliador la fase de exploración de los intereses es quizás la fase más importante dentro del análisis de un conflicto. Si usted logra percibir no solo los intereses de las partes, sino que también logra identificar los rasgos personales de cada uno, podrá conducir el conflicto por mejores caminos, asfaltados y en algunas oportunidades serán autopistas hacia el acuerdo.

Construir un acuerdo desde la razón puede traer grandes beneficios a las partes, porque tendrá criterios objetivos y muy razonables, pero puede llegar a ser difícil su cumplimiento si ese acuerdo no involucra las emociones de cada parte.

Los libros de negociación nos invitan a realizar cuatro cosas con las personas emocionales. Reconocerlas, permitirles que se manifiesten de forma legítima, luego dejar que se desahoguen en la mesa de negociación y, por último, realizar gestos simbólicos de empatía.

Ese romance que hay entre un polo positivo y un polo negativo se convierte en una pieza clave para construir un acuerdo. Vamos a poner algunos ejemplos. Los analistas de consumo han verificado que por más análisis previo que hagamos por internet para realizar una compra, la emoción manda cuando estamos en un shopping.

Para conducir un equipo de fútbol, usted necesita un emocionado y apasionado por correr toda la cancha buscando la pelota, pero también necesita un jugador que piense, que analice y que sea un verdadero estratega del juego. Los dos se necesitan y se complementan. Cuando el jugador racional pierda su esperanza, aparecerá el jugador emocional “comiéndose la cancha en el último minuto de juego”. Además, cuando el jugador emocional pierda sus estribos por alguna falta, el jugador racional lo tomará del hombro

y lo llevará aparte para contener su furia y que pueda seguir jugando el partido.

Le mencioné algunos nombres más arriba porque sus personalidades me atraen. A simple vista parecen ser personas sin corazón, totalmente racionales. Pero Dios los hizo así, para que podamos disfrutar de la diversidad y complementarnos. Junto a ellos es muy difícil permanecer en una negociación, pero una vez establecidos, los acuerdos son inmensamente favorables.

El conflicto entre la emoción y la razón nos invita a pensar nuevas estrategias, y si usted no puede pensarlas, llame a una persona neutral para que conduzca su conflicto. Últimamente escucho hablar a muchos expertos, pero quiero contarle que mi abuela también puede ser una excelente conductora neutral de un conflicto entre sus nietos.

Es por eso por lo que, cuando el diálogo entre la razón y la emoción parece no conducirnos a ningún lado, es importante invitar a un mediador, conciliador o tercero neutral que pueda escuchar y conducir esos diálogos. He comprobado que hay tres indicadores que pueden ayudarnos a permanecer en conflictos difíciles.

Realice reuniones *face to face*. Abandone el WhatsApp, el Facebook, el Twitter y cualquier otro medio de comunicación. Últimamente estoy desconfiando mucho de mis mails, porque he comprobado que una reunión personal tiene un aporte mucho más nutritivo al acuerdo, que una simple cadena de mails.

Primero dialogue, luego discuta. Está comprobado que las conversaciones informales sobre temas comunes permiten crear una atmósfera de confianza y apertura entre las

partes. Converse sobre el clima, la lluvia, el calor, y cualquier tema que los abrace a todos los presentes.

Tercero y último, abra su corazón con sencillez y permita que su contrincante lo conozca sin prejuicios, ni tapujos. El dejarse conocer trae aparejado que ambas partes, tanto la emocional como la racional, puedan crear escenarios positivos para que el otro también resuelva su conflicto. No se cierre. Es verdad que la información es poder, pero si usted no la comparte, no encontrará su otra parte muchas razones para permanecer en el conflicto.

No vamos a poder nunca dejar de tener emociones de la misma manera en que no vamos a poder dejar de tener pensamientos (racionales). El desafío que tendremos por delante radica en aprender a provocar emociones que nos ayuden a negociar tanto a nosotros como a la otra parte. Y recuerde que, si no involucra a sus emociones, difícilmente tenga fuerzas más adelante para continuar con su conflicto, su acuerdo o su compromiso con la otra parte.

Carta 10: Los ciclos del conflicto

Estimado lector:

Mi hijo se apretó el primer acné.

La biblioteca está dividida. Existen claramente dos tendencias muy marcadas y opuestas. La jurisprudencia está dividida entre los que nos apretamos los granitos y aquellos que no tocan sus granitos hasta que desaparezcan, para que no les quede la marca.

Esta discusión ha permanecido por largos años y he visto, con mis propios ojos, cómo mi hijo de 11 años se apretó solito su primer granito en la cara.

Aunque para algunos es una gran tragedia, para mí fue un momento único e inigualable. Se estará preguntando, ¿qué tiene de interesante esta historia?

La vida tiene ciclos, los conflictos también.

Comprender los ciclos de la vida nos hace tener más paciencia en la toma de decisiones. Los granos van a seguir viviendo, sobre todo si mi hijo sigue mis pasos, y seguimos juntos compartiendo esos riquísimos alfajores de chocolate. (A los que vivan en la ciudad de Buenos Aires, más precisamente en el barrio de Devoto, les puedo pasar la dirección de la panadería).

Volviendo a los ciclos, los conflictos y los granos en la cara, todos podemos aprender algo muy simple, pero que se vuelve muy eficaz a la hora de resolver un conflicto.

Al enfrentar un conflicto, es necesario comprender los ciclos del conflicto. Si avanzamos hacia un acuerdo sin fundamentos claros, es muy probable que se avance mucho, pero se resuelva poco. Un ciclo es un proceso que se repite y respeta ciertos parámetros similares. Los ciclos no siempre son iguales, pero se pueden prevenir.

Una actitud muy común que estoy observando en mi consultora es que las personas quieren avanzar rápido hacia el acuerdo por falta de tiempo, luego cuando llegamos a la parte importante del acuerdo, nos vemos obligados a regresar por ciertas cuestiones que no fueron explicadas con anterioridad.

Muchas veces peleamos batallas que no deberíamos y agotamos nuestras fuerzas antes de llegar al acuerdo. Por eso necesitamos entender que el conflicto tiene ciclos y toda cuestión, por menor que sea, si no podemos ir resolviendo pequeños acuerdos, jamás llegaremos a un acuerdo total.

Un buen acuerdo siempre se nutre de pequeños acuerdos.

Otro tema importante en relación con los ciclos del conflicto es que muchas veces un mail puede ser más útil que un llamado telefónico y también puede suceder a la inversa. Muchas veces un llamado telefónico nos evita una cadena interminable de mails.

Necesitamos redimir el tiempo y entender los tiempos del conflicto.

Muchas veces peleamos batallas que no deberíamos y agotamos nuestras fuerzas antes de llegar al acuerdo.

No siempre es fácil, y mucho más si las partes desconfían del procedimiento. Por ello entender el motivo de una reunión, los pasos por seguir y la rutina del procedimiento nos lleva tiempo, pero no podemos pasar por alto esas aclaraciones.

Muchas veces las partes del conflicto quieren ir directamente al grano del asunto, nunca más oportuna la frase. ¡Cuak! Al evitar ciertas aclaraciones, me he dado cuenta de que, con el paso de las conciliaciones que he podido realizar, son las mismas partes quienes al llegar a un acuerdo no entienden alguna cuestión y me hacen volver a las aclaraciones que debí realizar al principio de la conversación.

Ellos mismos se quejan conmigo y me dicen: USTED no me dijo nada. ¡Eureka!

Si tan solo me hubieran dejado hablar sobre el procedimiento, no estaríamos volviendo a empezar.

Carta 11: El conflicto con la nostalgia

58

Jorge Amado Yunes

Estimado lector:

No tengo dudas de que los 31 de diciembre de cada año la enfermedad que puede tocar a nuestras puertas es la nostalgia. Alguien ha dicho: “Hay solo una enfermedad, la nostalgia”. La principal enfermedad de estos tiempos, lo aceptemos o no, es la nostalgia. Debemos reconocer que tenemos un pie en la tierra y otro en el cielo. No sentimos comodidad en ningún lugar. Extrañamos lo que nos pasó y nos perdemos de disfrutar lo que nos pasa.

“La nostalgia (proviene del griego clásico νόστος *regreso* y ἄλγος *dolor*) es descrita como un sentimiento de anhelo por un momento, situación o acontecimiento pasado. La nostalgia es referida comúnmente como un sentimiento que cualquier persona puede atravesar en cualquier etapa biológica” (Wikipedia).

Hoy mientras caminaba por una casa casi vacía, recordaba esos espacios donde estaban algunos amigos y familia, y por un momento me sentí invadido por la nostalgia, pero enseguida miré para arriba y repetí mi versículo preferido.

¡Enseñanos a contar bien nuestros días, para que en el corazón acumulemos sabiduría! (Salmo 90:12, RVC).

La nostalgia nos encuentra cuando en esa silla, la que está en la esquina de la mesa, ya no se sienta quien siempre allí lo hacía. Nos encuentra también cuando la familia se

distancia por distintas razones y nos agarra ese sentimiento de anhelar un tiempo pasado.

Parecería que la oración de Moisés, en el salmo citado anteriormente, nos invita a revisar nuestro calendario con ese sentimiento, pero en realidad la palabra “contar” está cargada de **eternidad versus transitoriedad**. El salmo hace una clara referencia a la duración de la vida y lo rápido que todo transcurre, donde el afán y las penas pasan a gran velocidad, pero somos nosotros los que nos detenemos frente a ellas.

Estas palabras nos invitan a pensar más en el futuro que en el pasado.

La idea nos lleva a valorar el tiempo y usarlo de manera tal que sea agradable ante los ojos de Dios. La sabiduría nos moviliza a “buscar primero el reino de Dios” y utilizar nuestros días de modo que den gloria a Dios.

Está claro que adorarlo incondicionalmente no eliminará nuestros problemas, pero no hay duda de que producirá mucha alegría y cambiará nuestra nostalgia en alabanza.

Si la nostalgia llama a tu puerta hoy, no la dejes pasar. La única manera de enfrentar un tiempo de incertidumbre y de ausencias es mirar hacia adelante con la esperanza de traer sabiduría a nuestro caminar.

Carta 12: Negociar o pedir justicia

60

Jorge Amado Yunes

Estimado lector:

La siguiente historia tiene olor a valijas.

Viajar por una ruta es mi pasatiempo favorito. Me fascina manejar y cada tanto parar en las estaciones de servicio. Viajar escuchando música, conversar y tomar mates, mientras voy de camino hacia mi próximo destino.

¡Qué difícil es negociar en el camino de la vida!

Uno quiere llegar y el otro quiere parar. Uno quiere comer y el otro quiere dormir. Todos tenemos intereses, el problema es que muchas veces no sabemos negociar en el camino y todos terminamos perdiendo.

Terminamos perdiendo porque lo común es que alguno de los padres termine decidiendo sobre el asunto. Aceptemos que es muy difícil satisfacer simultáneamente a los hijos, sobre todo cuando uno está en el camino.

Ponte de acuerdo pronto con tu adversario, mientras estás con él en el camino, no sea que el adversario te entregue al juez...
(Mateo 5:25, RVC).

Cuando yo pido justicia, no siempre es el mejor escenario que puedo elegir. Cuando uno va a la justicia, delega en ella la decisión final. Cuando uno negocia, mantiene la voluntad de decidir sobre su conflicto. Cuando dos partes en un conflicto llegan a mi consultora mostrando y exigiendo pruebas sobre lo que sucedió, para fundar su derecho

y entonces exigir una reparación, yo les sugiero que *la experiencia me ha marcado que, en este ambiente de resolución alternativa de conflicto, las pruebas sobre lo sucedido no son lo más importante. Lo más importante es determinar lo que uno quiere de cara al futuro. Lo más importante es hacer foco en cómo reparar lo sucedido. Si solo ponemos énfasis en detallar el relato del conflicto, exigiendo pruebas y hurgando en quién tiene la culpa, nos agotamos y debilitamos nuestras fuerzas para llegar a un acuerdo.*

Lo importante es mirar hacia adelante y lo que tenemos adelante es el camino. No podemos cambiar lo que sucedió en el pasado. Lo único que podemos cambiar es el futuro.

Jesús nos aconseja no llegar al juez.

De la misma manera, siempre me gusta aconsejar a mis hijos adolescentes, a que negocien un acuerdo cuando los recursos son escasos. Por ejemplo, cuando se pelean por el iPad o por el sillón. Ellos saben muy bien que todo conflicto que llegue a mis manos es muy probable que yo no busque responsables, sino soluciones efectivas, como suspenderles algo. El resultado: los dos pierden.

Un amigo me llamó el otro día, estaba buscando hacer justicia por su papá. Me contó que algunas personas estaban estafando a su papá y él pretendía recurrir a otra persona para que lo ayudara a hacer justicia. Luego de escuchar su relato y cómo lo había formulado, le sugerí diferentes estrategias para lograr recuperar el patrimonio de su papá:

Le recomiendo que, antes de tomar la próxima decisión, responda a las siguientes preguntas:

¿Qué es lo que realmente necesito?

¿Necesito dinero?

¿Mi papá necesita dinero?

¿Cuánto tiempo por día dedicaré a resolver este problema?
¿Qué aprendizaje tengo sobre este conflicto?
¿Es acaso mi enojo lo que me está movilizándolo?
¿Hay otras cuestiones que se conectan más allá de lo patrimonial?

¿Qué es lo que me corresponde, pero qué es lo que me conviene?

El corazón de una persona que busca a Dios late al ritmo de la eternidad.

Tengo una segunda recomendación en relación con negociar en el camino. ¿Probó llamando a su adversario? ¿Y si le manda un mail y le cuenta lo que usted quiere? ¿Cómo puedo reconciliar? ¿Me conviene más arreglar antes o llegar a tribunales?

Para negociar en el camino de la vida, es bueno pensar como los jugadores de ajedrez.

¿Adónde voy a terminar con todo esto?

Si juego esta estrategia, ¿cómo responderá mi adversario?

Si continúo con amenazas, ¿estoy perjudicando a mi adversario o me estoy cargando un estrés constante?

¿Quiero arruinar a mi adversario o quiero solucionar mi tema?

¿Qué es lo que realmente quiero?

Yo quiero andar livianito por la vida.

Carta 13: La realidad virtual

Estimado lector:

¿Por qué será que las series más exitosas en Estados Unidos son aquellas donde la fantasía se mezcla sigilosamente con la realidad?

Quizá algún cineasta me critique, pero creo que hay un antes y un después de la película *Matrix*. Pero la historia que quiero contarles tiene algunos años más.

Ocurrió un lunes, pero de hace unos 2000 años atrás. Jesús venía de Betania y sintió hambre. Esa ciudad fue la misma que vio a Lázaro resucitado. Una ciudad llena de milagros y un lugar de descanso para Jesús.

Los recuerdos de las glorias pasadas pueden alimentar nuestro espíritu, pero no pueden llenar los vacíos del estómago.

El contexto revela el vacío del hombre y esa profunda necesidad que tiene su corazón. Jesús se ilusiona al ver una higuera y se dirige para agarrar un fruto que lo alimente. La búsqueda no tiene éxito. El árbol tiene solo ramas y hojas. Jesús recorre entonces las tres emociones más profundas que puede tener el ser humano.

Jesús tiene hambre.

Jesús se frustra.

Jesús se enoja.

¿Qué cerca que nos pasan estos sentimientos! ¿Quién no tuvo hambre alguna vez? Que levante la mano aquel que

nunca se frustró. ¿Quién puede asegurar que nunca se enojó? Todos hemos pasado por estos estados anímicos.

Cristo vino para condenar toda apariencia frustrante. Lo falso versus lo real. Si la Biblia se escribiera hoy nuevamente, si Jesús caminara por nuestra ciudad, las parábolas de Jesús estarían llenas de historias sobre cómo deberíamos enfrentar hoy, por ejemplo, la realidad virtual.

El mundo de la fantasía llegó para quedarse entre nuestras historias. No solo por los videojuegos, sino por las series y todos esos escenarios ficticios que tienen un éxito descomunal. Quizá porque las personas quieren escapar de su triste realidad. O tal vez también porque les resulta tan atractivo ese momento de placer que prefieren vivir el hoy antes que esperar.

Es que la higuera es un espejismo que termina siendo una trampa, que nos envuelve, y nos invita a saciar nuestro vacío con falsas realidades. Vivimos días muy “espirituales”. La gente hace yoga, meditación, va a terapia, busca lugares de paz, consulta el horóscopo, etc.

¿Notó que las series más exitosas son aquellas donde la fantasía se mezcla con la realidad de una manera muy elegante?

Desde el control mental hasta el budismo. Desde la meditación de las culturas orientales hasta la Nueva Era, se nos pide que busquemos en nuestro interior. Todo forma parte de un gran misticismo que nos está rodeando.

El verdadero fruto de la vida no está dentro de nosotros está en el Creador de la vida. El fruto es importante porque, aunque la cáscara sea linda, solo el fruto puede dar vida. Hoy se llama fruto a los resultados. Pero muchas veces esos

resultados no son los frutos verdaderos, sino pinceladas de realidades que enamoran.

Yo también tengo hambre. Yo también me frustró. Yo también me enojó. El dilema que se me presenta hoy es:

¿Dónde voy a saciar mi hambre?

¿En la realidad virtual?

Aun si buscáramos confiar nuestras necesidades en personas, ellas pueden defraudarnos. Pueden leer mi carta en “El cáncer no mató a mi papá”. La guerra de lo falso contra lo real tiene más años que la realidad virtual. La guerra de saciar nuestra búsqueda con sustitutos terrenales tiene historia.

Salomón dijo: “en lo íntimo de mi ser me propuse agasajarme con vino emprendí grandes obras, hice que me construyeran casas y que me plantaran viñas acumulé plata y oro, y tesoros no les negué a mis ojos nada que desearan ver, ni conscientemente me aparté de placer alguno, porque en lo íntimo disfruté de todos mis afanes luego me puse a considerar todo lo que yo había hecho con mis manos y el trabajo que me costó realizarlo, y...

Y resultó que todo era vanidad y aficción de espíritu.

¡Nada es provechoso bajo el sol!

Así como la higuera que no dio fruto, así como Neo está decidiendo entre las dos pastillas, así como Salomón probando todos los placeres de este mundo, así estamos hoy.

Y para terminar mi historia, le dejo una pregunta: y usted, ¿seguirá en el mundo virtual?

Carta 14: Necesitamos salir del piloto automático

66

Jorge Amado Yunes

Estimado lector:

El diálogo en la pareja es uno de los problemas más comunes.

Es frecuente oír decir: “Él no me escucha”. “Ella no me entiende”.

Creo que es la queja que más suena en los consultorios psicológicos. Muchas de las razones por las cuales nos cuesta

Necesitamos perder el control sobre nuestras respuestas automáticas.

ta comunicarnos con nuestra pareja se deben a que nos cuesta calibrar la mente. Estamos acostumbrados a pensar y contestar rápido, en automático y en serie, como si elaboráramos un menú de comida rápida, utilizando líneas de pensamiento demasiado simples y efectivas por su rapidez.

Mientras alguien nos habla, ya estamos pensando en qué le responderemos y viceversa. Seguimos pensando en nuestro relato, mientras estamos en silencio, esperando el momento donde nuestro interlocutor hace una pausa para dar nuestro mejor *drive* estilo tenis.

Se estará preguntando el porqué de esta carta y resulta que, cuando uno se atasca en la vida, es porque generalmente naufraga en su propio relato. Hay situaciones y conversaciones que hemos incorporado hasta el punto de que están en piloto automático.

Necesitamos perder el control sobre nuestras respuestas automáticas.

Necesitamos hacer el esfuerzo de poner en neutro nuestra mente. Amar a nuestra pareja es también escucharla con todos nuestros sentidos. Más adelante podrá leer una carta sobre la importancia de la escucha activa. El otro día volví a escuchar a alguien decir: “Lucho todos los días por buscar a Dios”.

El piloto automático nos está matando.

Tenemos respuestas predeterminadas para cada momento del día. Algunos estallan. Otros se esconden en el silencio. Pero a todos nos cuesta escuchar al otro, mirarlo, borrar nuestra memoria RAM, poner pausa y darle nuestros cinco sentidos a nuestra pareja.

Para descubrir y trabajar nuestra pareja tenemos que en “algunos” momentos navegar en las profundidades de una charla genuina y sincera. Para que la respuesta sea franca, necesitamos perder el control sobre nuestras respuestas y dejar que Dios nos guíe en nuestro hablar.

Carta 15: Primero lo simple, luego lo complicado

68

Jorge Amado Yunes

Estimado lector:

Todos queremos resolver problemas, pero primero tenemos que comenzar por lo más sencillo. En una reunión de amigos, surgió el famoso y tan premiado dilema: mantener el orden en el hogar.

Ella argumentaba cómo era posible que no estuviera puesto correctamente el papel higiénico en el baño. Él, con la mirada perdida, piensa y medita, tratando de resolver el gran dilema del día.

En las mediaciones con temas complejos, donde hay varias partes implicadas con intereses contrapuestos, lo primero que se debe hacer es una agenda provisoria para ir resolviendo los temas simples.

Un mediador siempre debe comenzar procurando pequeños acuerdos sobre temas sencillos y luego ir resolviendo los temas más complejos.

Conversando con un amigo sobre el noviazgo, fue interesante notar cómo, ante un conflicto, él procuraba querer primero armar un rompecabezas de 1000 piezas, mientras todavía no había comenzado por uno de 30 o 50 piezas.

Muchas veces concentramos tanta fuerza en temas tan complejos que cuando queremos llegar a resolver el dilema del papel higiénico ya nos quedamos sin fuerzas. Es que lo complejo demanda mucha concentración y esfuerzo de

ambas partes. Luego, cuando ya estamos completamente agotados, es muy probable que el dilema más simple pueda colapsarnos.

Mientras Pablo le describe a su discípulo Timoteo sobre cómo serán las personas en los últimos tiempos, me gustó mucho cómo los describe:

Siempre están queriendo aprender algo nuevo, pero nunca llegan a entender la verdad (2 Timoteo 3:7, TLA).

Somos de poner mucha energía en aprender cosas nuevas, pero muchas veces desperdiciamos fuerzas y, cuando llegamos a la verdad, ya estamos cansados.

¿Por qué nunca llegamos a resolver nada? ¿Quizá sea porque queremos comenzar por lo complicado?

La vida está llena de desafíos y está en nosotros llegar primero a lo más simple, a la verdad. Luego podemos ir viendo todo lo demás.

Carta 16: Hacer silencio es también un acto creativo

70

Jorge Amado Yunes

Estimado lector:

Siempre fui un hablador compulsivo. Todo el tiempo tenía algo para decir, una anécdota para referenciar o un testimonio personal. En vez de Jorge “Amado”, me tendrían que haber puesto Jorge “Verbo” Yunes.

Abajo del paraguas de la honestidad y la transparencia escondí mis razones para siempre estar con palabras en mi boca. Atrás de la virtud de “creerme” una persona honesta, salía siempre defendiendo mi postura de que hablo porque soy como soy. Atrás de la transparencia escondía mi frustración de no poder detener mi lengua.

¡Es que debo ser honesto y siempre debo decir lo que siento!

Este libro que usted está leyendo nació de muchas cartas que escribí durante varios días, semanas y meses, escribiendo una por día.

Por supuesto que tengo broncas. Por supuesto que sigo intentando ser lo más honesto posible, pero nadie me nombró “el capitán de la verdad”. Por supuesto que busco vivir una vida íntegra y transparente, pero solo frente a mi Creador y nadie más.

La creatividad es una de mis palabras favoritas. Hacer algo sin creatividad, para mí, es sinónimo de que no hice nada. La creatividad es más que un recurso para mí, es un estilo de vida. Mi rutina por la mañana tiene tres ejes principales,

el aseo personal, preparar el mate y ordenar la mesa de la cocina para buscar mi identidad en Dios. Pero cuando más conozco a Dios, más me gustan las vueltas de la vida.

Más adelante leerá una carta sobre “la simultaneidad de Dios” donde argumentaré que, cuando decidimos escuchar la voz de Dios, se comienza a rodar una película que no vemos, pero que Dios está dirigiendo.

Fue entonces cuando comencé a entender que el silencio era un acto para crear escenarios. El silencio es la mayor autoridad ante la soberbia. El silencio puede ser la mayor virtud de una persona. El silencio es como un beso apasionado de la armonía interior con nuestros pensamientos desordenados.

Salmo 94:17-19, NTV. Fue para mí un gran oasis en los desiertos de mi vida.

*Si el Señor no me hubiera ayudado,
pronto me habría quedado en el silencio de la tumba.
Clamé: “¡Me resbalo!”
pero tu amor inagotable, oh, Señor, me sostuvo.
Cuando mi mente se llenó de dudas,
tu consuelo renovó mi esperanza y mi alegría.*

Estos versículos han sido para mí el rincón más especial de mi casa espiritual. Creo que es clave para vivir tiempos complicados, donde debo permanecer en su presencia, en silencio.

El Señor siempre responde en su tiempo, el problema es que muchas veces yo estoy hablando y no puedo escuchar su voz. ¿Cómo puedo escuchar la voz de Dios? Lo primero que hay que hacer, y el mejor escenario que existe para escucharlo, es desconectándome de todo lo demás.

Últimamente he vivido días complicados y el silencio ha sido mi rincón favorito. Preste atención a la manera en que el salmista describe sus emociones. Dice: “Estoy a punto de caer”, “mi mente se llenó de dudas”, y en la Biblia Reina Valera Contemporánea dice: “cuando me vi abrumado por la angustia”. Como esa sensación en la que uno está a punto de caerse de una silla, es horrible.

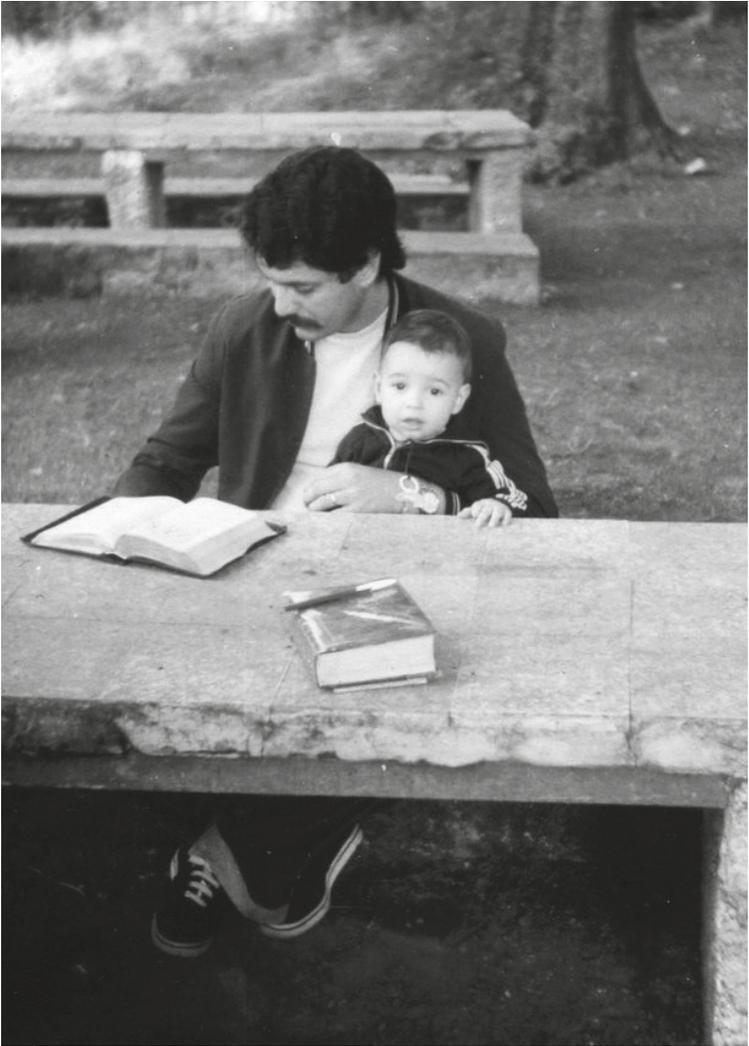
Si logro encontrar la paz de Dios en momentos extremadamente difíciles, no solo podré escuchar Su voz, también aprenderé grandes lecciones.

“Si el Señor no me ayudara pronto, mi ser se quedaría en silencio”. Note que el salmista no arma una estrategia para combatir el dolor o enfrentar a sus enemigos. Tampoco sale con la espada a luchar por la justicia. La mejor decisión es habitar en el silencio para recibir el consuelo de Dios. Lo he comprobado. Prometo que el silencio funciona siempre que busquemos a Dios, puedo asegurarle que, aun en la oscuridad de las noches más difíciles de mi vida, Él estuvo a mi lado.

Todavía faltan algunas cartas, algunas noches y algunos aprendizajes. Cuando siento que el dolor me aprieta, Dios me abraza con su amor infinito y entonces entiendo que SU MISERICORDIA es mejor que la vida misma.

En esta foto yo tenía meses y mi papá me tenía en brazos.

Ahora tengo 38 años, y cuando estoy en silencio, no solo tengo mis mayores momentos creativos del día, sino que me siento como un bebé en las manos de mi Padre:



Carta 17: Tenga cuidado cuando hable sobre el futuro

74

Jorge Amado Yunes

Estimado lector:

Nadie tiene la menor idea de lo que va a pasar, todos hablan de tendencias, problemas y soluciones creativas a diferentes situaciones. Esto lo vemos en el creciente problema alimentario, todos comemos apurados comida de baja calidad alimenticia, y la obesidad ha terminado convirtiéndose en la principal razón del paro cardiorrespiratorio. Y así, de manera muy triste, nuestras ansiedades se devoran nuestro “descanso” en el desayuno de nuestras vidas.

En esta vida rápida e intensa parece que “ser workaholic” es ser *cool*, esto hasta que tu hijo trae una mala nota del colegio y nos damos cuenta de que el problema no está en los negocios, ni tampoco en el dinero, sino en cómo administramos nuestro tiempo mientras todo esto ocurre. Y en el entretiem po de lo que nos mantiene ocupados pasan muchas cosas, y la tecnología se cue la en todos estos ratos ociosos y nos roba mucho más de lo que creemos. Casualmente, en el top ten de los links más buscados encuentro que, en mi blog, el artículo “El futuro de las redes sociales” es el que más visitas tiene.

Pero el optimismo que pregona que la situación mejorará es el mejor gancho creativo. Puede ser un yogur que publicita que al consumirlo adquirimos la mitad del calcio

diario que necesitamos por día, o un político hablando de la pavimentación de nuevas rutas.

Los dos hablan del futuro.

Hoy leí Habacuc 2:9b “Crees que tu riqueza comprará seguridad”, y luego el v. 18 dice “... ¡Qué necio es confiar en algo elaborado por tus propias manos !”.

Hace un tiempo atrás apareció muerto en la costanera un agente de bolsa. Alguien afirma que descubrió la cura para un tipo de cáncer en Corea. Mientras tanto los ansiolíticos son las pastillas más vendidas por las farmacias. Las noticias nos mantienen informados 24 horas, 7 días a la semana.

Y usted, ¿dónde pone su confianza?

El primer lugar donde muchos apoyan la confianza es *en el pasado*, por construir una empresa, por desarrollar un producto, por heredar una empresa familiar. Desde ahí proyectan su seguridad, hasta que algo sucede y toda la estructura tambalea.

El segundo lugar donde apoyan muchos la confianza está *en el eterno presente*. Esas personas solo viven el hoy y el ahora. Donde no importa lo que se hizo, ni lo que viene. Aquí la confianza se fortalece con el “yoísmo” o también llamado “hedonismo”. Hay que disfrutar, hay que ir adelante, hasta que te llegue el resumen de la tarjeta a fin de mes.

El tercer lugar donde muchos apoyan su fe y quizá el lugar más bastardeado a fin de año es *en el futuro*. Todos quieren vivir en el futuro, hasta que uno ve la película *Clic* y quiere salir corriendo a abrazar a su abuela. Pero, aun así, el futuro sigue siendo delicioso para su paladar porque le genera una expectativa dulce y, aunque su presente sea algo rutinario, lo que viene es grandioso, fabuloso, majestuoso.

Alguien dijo alguna vez que la célebre frase “hay una luz al final del túnel” debe completarse con el grito: “¡Sí, correte que viene el tren de frente!”.

El principal problema del futuro es la agenda. Intente organizar una reunión familiar en los próximos días y se dará cuenta de que nadie puede. El momento más fácil es cuando llegan las fiestas de fin de año, aunque para algunos es el peor momento del año, porque tienen que resolver cuestiones familiares que vinieron pateando.

Me pregunto: ¿no será que la gente no quiere saber el futuro, sino que solo quiere seguir corriendo?

¿Parar para pensar? Hay que seguirnos moviendo o nos come la ansiedad. La adicción a las compras, al crecimiento, las ganas de tener más, de acumular, de viajar por el mundo, de tener el mejor auto, los mejores amigos, las mejores vacaciones, todo es parte de un plan, un proyecto, una gran agenda sobre el futuro.

El futuro es el mejor agente de prensa para crear incertidumbre, porque a su vez la incertidumbre es el mayor miedo que tenemos.

Los mercados, el dólar, la especulación financiera, la crisis política. Parece que todo es parte del tablero de un gran partido de ajedrez, donde muchas veces nos sentimos un peón, hasta que una red social nos pregunta: “¿Qué está pensando?”. Ahí uno se siente la “torre” o el “alfil”.

Mientras se decide si va a la costa o a la montaña, otra persona, en otra parte, se decide entre decir la verdad y morir, o decir una mentira para zafar.

Solo la Biblia es el lugar donde puede encontrar todas las respuestas a sus preguntas. Solo Jesús es la persona que puede darle esa paz. Solo Dios es el único que puede

ofrecerle un amor fuera de serie, que ningún supermercado puede etiquetar.

El amor de Dios no tiene número de serie. La Biblia no solo es el libro más vendido en todo el mundo y la obra literaria más traducida, sino que es el libro que fue escrito por más de 40 personas a lo largo de 1500 años, donde el futuro no es el tema, sino el amor de Dios.

Si llegó hasta aquí, es mi deseo que busque una Biblia y abandone lo que esté haciendo, pensando o aun decidiendo, y le pida a Dios que le hable de manera directa, personal y sin vueltas a través de su palabra.

Carta 18: El conflicto entre la fe y la administración

78

Jorge Amado Yunes

Estimado lector:

Vivimos días donde necesitamos no solamente ser, sino también debemos poder demostrar lo que somos. Los inspectores de AFIP (Administración Federal de Ingresos Públicos) no entienden de fe, pero entienden muy bien de papeles contables. Con los pastores funciona exactamente al revés, entienden mucho de las cosas espirituales (porque ese es su llamado), pero entienden poco de papeles contables.

Supongamos que una iglesia quiere hacerle un regalo a su pastor. Es una iglesia pequeña, pero con miembros muy generosos. Sigamos suponiendo que los hermanos al conocer las ciudades y pueblos que visita su pastor, predicando el Evangelio, entienden que necesita una camioneta para hacer esos viajes. Entonces juntan el dinero y deciden regalarle una Volkswagen Amarok 0 km. Hasta aquí, en nuestro relato observamos un hermoso acto de amor hacia el pastor, de un grupo de personas que asisten a una iglesia.

Seguimos suponiendo y luego de celebrar el aniversario de la iglesia, aparece el miembro más antiguo de la congregación, encargado de las finanzas, y le entrega al pastor las llaves de la camioneta. El pastor, emocionado, lo abraza, sale corriendo hacia la puerta y toda la congregación atrás de él. En un hermoso acto de amor entre hermanos,

el pastor hace una oración agradeciendo la generosidad que tuvieron los hermanos para comprar el vehículo.

Supongamos que la historia sigue o, en realidad, recién está por comenzar, ya que el día que le entregan la cédula verde a nombre del pastor, recibe también una intimación de AFIP por la resolución de Lavado de Dinero (UIF), para que se presente dentro de los 10 días siguientes, con toda la documentación contable que respalda sus finanzas y de las finanzas de la iglesia, ya que el pastor ni siquiera se había inscripto en monotributo.

La honestidad no se presume, se verifica.

¿Estamos frente a un conflicto entre la fe y la buena administración?

En la consultora donde trabajo como conciliador de consumo, debo confesar que los días, junto a un equipo de profesionales, corremos atrás de la Fe. Ya hemos superado la etapa donde teníamos que explicar qué era la ofrenda. Ahora los inspectores de AFIP entienden perfectamente el concepto de los diezmos y ofrendas.

Nuestra tarea más ardua es conciliar la fe con la administración.

Usted puede tener FE, pero si hoy mismo no puede demostrar sus ingresos, no tendrá una sólida administración de sus finanzas, ergo, irá preso o por lo menos le iniciarán una causa por malversación de fondos, hasta que pueda demostrar lo contrario.

La honestidad no se presume, se verifica.

Debo alertarlo que ya no es suficiente con ser un buen cristiano, hoy necesitamos y debemos poder demostrarlo. No alcanza con tener fe en que podemos hacer tal evento, necesitamos tener todos los papeles contables ordenados de

tal manera que podamos demostrar fehacientemente ese evento. Ahora me surge la pregunta de siempre:

¿Cómo hacer para vivir por fe y simultáneamente hacer una correcta planificación de las finanzas?

Si la Biblia es muy clara con respecto al tratamiento de las finanzas, entonces ¿por qué tenemos tantas deudas? Teniendo tantos autores y libros cristianos que nos invitan a tener una economía sólida, ¿por qué nos olvidamos de dar al César lo que es de César? ¿Por qué dejamos para lo último el pago de nuestros impuestos?

Como ya lo he mencionado antes, una de mis tareas principales es acercar a las partes. Pero no solo lo hago en mi actividad de mediador y conciliador de consumo, sino también hago mi mejor intento y es mi desafío diario correr detrás de la fe, buscando armar el rompecabezas de la buena administración. Digo que voy corriendo detrás, porque nunca podría ir delante de la fe, porque no es mi función ni tampoco podría. Voy atrás de los eventos, porque así funcionan la contabilidad.

Un balance económico es una foto de lo que sucedió en el último año fiscal. No soy contador, pero algunos años en el tema me han regalado la posibilidad de ubicar por lo menos dos funciones principales.

La primera y más importante es poder presentar los papeles contables y legales frente a las autoridades de control. Son ellas quienes después de analizar nuestras presentaciones, nos otorgan las constancias de vigencia, que son los documentos más solicitados en estos tiempos.

La segunda función es para que cada entidad y sus autoridades tengan datos sólidos para tomar decisiones a futuro.

¿Puedo comprar una propiedad? ¿Puedo tomar un préstamo para una construcción de un nuevo edificio?

Yo mismo presencié hace unos años atrás la compra de un inmueble y pude servir de mediador entre los compradores, el escribano y los apoderados. Yo vi con mis propios ojos cómo en el momento de la operación llegaba el dinero en pequeños sobres. Yo pude verificar la Fe ese mismo día.

Conozco de primera mano a muchos misioneros que comienzan sus viajes sin el dinero necesario para terminarlo y pagan todo con tarjeta de crédito, porque ellos entienden que durante el viaje van a recibir el resto del dinero.

¿Eso es FE? Entiendo que sí. Ahora, ¿es buena administración? Es una excelente pregunta, ¿verdad?

Los años de trabajo me sugieren que necesitamos las dos herramientas. Por un lado, necesitamos hombres y mujeres de FE que tomen decisiones que yo nunca tomaría. Por otro lado, necesitamos hombres y mujeres meticulosos y con una dedicada tarea hacia la administración para presupuestar, proyectar y poder consolidar la tarea.

La Biblia también es clara cuando dice que no es sabio comenzar una obra sin antes haber evaluado los materiales. Lucas 14:25-33.

Este año y los próximos que siguen vamos a vivir años donde tendremos que afianzar nuestro crecimiento. Para que un árbol crezca firme, necesitamos ponerle algunas guías al comienzo, para que luego se levante firme en medio de las tormentas. De la misma manera considero que la buena administración son esos palitos que le faltan a nuestra economía.

No es mi tema la Fe, porque considero que hay muchos otros expositores que pueden hablar mucho y con increíbles

ejemplos sobre tomar decisiones por Fe. Pero sobre administración algo entiendo. Tengo dos generaciones que me precedieron haciendo lo mismo, mi abuelo y mi padre.

Hoy trabajo junto a un equipo de profesionales administrando y asesorando a diferentes entidades de nuestro país y también de Latinoamérica. No somos los únicos, ni tampoco los mejores, somos solo instrumentos en las manos de Dios, porque aquí estamos y estaremos todos los días para dedicarle nuestro conocimiento y sumar nuestro granito de Buena Administración a la Fe de aquellos que van delante abriendo caminos.

Carta 19: Madurar o resignarse al cambio

Estimado lector:

¿Qué opina usted acerca de madurar? Le ruego que piense conmigo, imagine que nos vamos poniendo viejitos y logramos madurar tanto que ya no resistimos el cambio y comenzamos a tener actitudes más bien de resignación a las cosas nuevas.

En mis audiencias me es muy común conocer profesores y distintos profesionales de diferentes áreas académicas, que desconocen aspectos básicos del manejo de la tecnología. Cuando pasan los días y comienzo a conocer mejor a estas personas, con quienes gestiono conflictos, comienzo a entender que no se están resignando al cambio, simplemente no lo saben o no lo han aprendido, porque *no lo necesitan*.

Entonces yo me pregunto junto a usted:

¿Maturar es resignarse al cambio?

¿Será que se está madurando o simplemente nos estamos rindiendo ante las circunstancias?

Permítame hacer una diferencia de conceptos. Rendirse es retroceder, madurar es avanzar.

Quizás a usted no le pase, pero cada vez que yo intento conocerme a mí mismo y sacar lo mejor de mí, no encuentro mucho más que algunas buenas intenciones. Pero cada

vez que intento conocer a Dios y buscar el propósito que él tiene para mi vida, encuentro esperanza.

Un llamado telefónico, una reunión personal o cualquier otro intercambio fuera del mail, puede resultar mucho más iluminador que un mail con copia a todos. Resulta que conocí a Héctor y su conflicto, pero demoré mucho en saber que para que él pueda confiar en el procedimiento de resolución de conflictos, yo necesitaba ayudarlo a transitar por caminos no explorados por él.

Es probable que nos resulte evidente que al madurar vengán los años, las arrugas, las miradas afianzadas en la realidad, y todas esas experiencias acumuladas.

Todas esas expresiones parecen denotar madurez, y parecen estar enfocadas en lo que usted y yo pudimos lograr en la vida. El dilema para Héctor fue que, para gestionar su conflicto, necesitaba incorporar la tecnología a su gestión.

Por eso le pedí permiso para actuar por él, y comencé entonces, a ser “la voz de Héctor” en mis mails, mostrando ante las otras partes del conflicto que quien escribía era Jorge, el conciliador, pero que estaba transmitiendo las palabras que Héctor quería decir.

Héctor es un prestigioso profesor de literatura y lo que tuvimos que hacer fue madurar juntos y aceptar el cambio. Por eso le pido a usted que, aunque sea por un momento, pierda su *perspectiva por unos minutos*. Quiero que intente conmigo no confiar en usted mismo. Yo quiero confesarle que para madurar muchas veces he necesitado no confiar mucho en mí mismo.

De hecho, las veces que he confiado en mi intuición, en mis cortos años de vida, no he tenido 100% de efectividad.

Hay un rey que recopiló muchas canciones y poesías en la Biblia y en una de ellas expresó:

Porque no confiaré en mi arco, ni mi espada me salvará,
Salmos 44:6.

La persona que escribió esto, le aseguro que tiró muchas flechas y peleó con su espada en muchas batallas saliendo victorioso. Pero algo me sugiere pensar que, si este rey, en el ocaso de su vida, entendió que “**la madurez**” no radicaba en su habilidad con su arco, ni con la flecha, ni mucho menos con su espada, entonces...

¿Por qué nosotros afianzamos nuestras decisiones futuras en nuestras experiencias pasadas? ¿Está mal? Claro que no. Pero el conflicto de aquellas personas que le temen al cambio es porque no quieren mover sus pensamientos de lugar, están simplemente rendidos ante la rutina, porque la rutina les da protección y una supuesta seguridad y estabilidad.

Héctor pudo tomar mi brazo de conducción y así juntos pudimos caminar hacia la gestión positiva para su conflicto. No fue fácil, aunque quizás parezca una recomendación muy insignificante, para Héctor y para mí, lo fue todo.

Y antes terminar con esta carta, me gustaría dejarlo con una inquietud. Cuando la madurez de un conflicto se afianza, me cuesta mucho distinguir como conciliador cuál es la línea que separa el momento en el cual el relato de la persona que está exponiendo su conflicto se descarga y cuándo es el momento en que la persona comienza a revivir su pena o su dolor.

Siempre es necesario que las partes comenten por qué nos hemos reunido en la mesa de negociación. En algunas oportunidades, por amor al tiempo, yo miraba a una de las partes que de antemano yo sabía que traía la solución al

conflicto y le pedía que nos ahorrara el tiempo y nos dijera cuáles eran las instrucciones. Grave error.

Con el tiempo entendí que cada una de las partes necesita expresar, contar y narrar cuál es el motivo que lo trae a la mesa de la negociación. Entonces pienso que el conflicto está maduro cuando puedo pasar a la siguiente etapa. El problema que tengo es que muchas veces me muerdo la lengua (intentando hacer silencio) con el objetivo de no interrumpir el relato, pero internamente me pregunto:

¿Será realmente necesario continuar con la agonía de escuchar cómo nadie pueda hacerse cargo de traer una solución al reclamo del calefón con defectos de fábrica? Y si interrumpo ahora, ¿podremos seguir adelante? ¿Será útil mi interrupción?

Asimismo, siempre intento que todos puedan confiar en el procedimiento y puedan generar un cambio de perspectiva, porque al comenzar mis audiencias, siempre renuevo mi esperanza. No tanto en lo que las partes puedan traer al conflicto, sino más en lo que las partes puedan hacer durante la negociación de este.

Al trabajar con diferentes tipos de conflictos, en momentos tan cambiantes, me sobrecarga las pilas el anhelo de que las personas cambien sus perspectivas del conflicto. Aunque las partes continúen su relato reviviendo el dolor y la frustración de que nadie pudo resolver su problema, yo voy a seguir escribiendo mis conclusiones y seguiré investigando cómo juntos podemos madurar, sin resignarnos al cambio.

Carta 20: El conflicto de la baja autoestima

Estimado lector:

En la carta de hoy, intentaré hablarle sobre un tema muy vigente y cuestionado en estos días y la pregunta que debemos intentar responder es la siguiente:

¿Existe el tercer mandato?

Los conflictos siempre generan posiciones, así como en la cancha de fútbol hay posiciones que cubrir, en los conflictos también hay lugares donde nos colocamos para negociar.

Con frecuencia observo que el complejo de inferioridad es el primero que se me viene a la mente. Enseguida pienso en las personas que todo el tiempo están buscando mostrar y competir con otras personas. Algo me sugiere que una persona que todo el tiempo está pendiente del “qué dirán” tiene problemas de autoestima o, por lo pronto, no tiene un sano concepto de sí mismo.

Con el transcurrir de las audiencias, he podido observar que, cuando una persona está a la defensiva, es muy probable que manifieste internamente una baja autoestima.

Cuando hablamos de un tema y luego consultamos lo que dice la Biblia sobre ese tema, podemos llegar a torcer el texto bíblico y llevarlo para lo que queremos comunicar y no para lo que Dios quiere decirnos.

Lo triste es que muchas veces obtenemos conclusiones que pueden alejarnos y muchos usan a la Biblia para dar

el mensaje que ellos quieren comunicar, en vez de usar la Biblia para dar el mensaje que Dios quiere que demos.

Cualquier argumento que se proponga para solucionar el problema de la autoestima sin la Biblia es como querer solucionar el problema del pecado sin mencionar a Jesús.

Tampoco podemos dejar de reconocer que hay ciencias y disciplinas que han desarrollado herramientas útiles como la psicología y otras, para reconocer y analizar comportamientos.

No suelo ser contundente en mis declaraciones, ya que prefiero las sugerencias y la cordialidad a la hora de establecer pautas, pero en este preciso momento le ruego que me disculpe y me permita hacer una declaración.

No hay ningún mandamiento en la Biblia de amarse a sí mismo.

Amarás al Señor, tu Dios, con todo tu corazón, y con toda tu alma, y con toda tu mente. Este es el primero y más importante mandamiento. Y el segundo es semejante al primero. Amarás a tu prójimo como a ti mismo. Mateo 22:37-39.

Mucho se habla sobre la superación personal, el alcanzar las metas y el desarrollar al máximo el propio potencial. Pero qué poco se habla del perdón, de la gracia y del pecado del hombre. Mucho se habla de construir una buena imagen de uno mismo y desarrollar una personalidad segura y estable. Pero qué pocas veces googlamos un mensaje que hable de negarse a sí mismo y llevar la cruz de Cristo.

Hay solo dos mandatos bíblicos, pero hay muchos hoy que predicán un tercer mandato sobre amarse a uno mismo. El primer mandamiento es amar a Dios y el segundo amar a su prójimo. Podrá leer la Biblia de tapa a tapa y buscar por el resto de su vida en ella, pero le aseguro que no encontrará

ninguna referencia bíblica que lo lleve a pensar que existe un tercer mandato.

Me generan furia extrema aquellos que buscan el éxito por el éxito en sí mismo. Si hay algo de lo que estoy convencido en esta vida es de que el éxito supremo de todo cristiano es encontrar el plan de Dios y andar sobre él.

Mientras escribo sobre este conflicto de la baja autoestima, medito si alguna vez en mi vida he tenido baja autoestima. La respuesta es sí y creo que en algún punto todos en algún momento de nuestras vidas nos hemos sentido sin ganas de aceptarnos o con ganas de pelear con lo que somos, porque no somos como los demás.

¿Quién es la persona que valida nuestro diario caminar?

Cuando estudié mediación me enseñaron la pirámide de Maslow y ella nos dice que las necesidades de más abajo de la pirámide deben ser satisfechas en primer lugar y luego se debe ir ascendiendo. Es decir que la necesidad de autoestima debe ser suplida antes que la necesidad de autorrealización.

Usted no puede amar a su prójimo (actividad del nivel más alto de la pirámide) hasta que primero no aprenda a amarse a sí mismo (nivel inferior al primero). Siguiendo con esta línea de pensamiento, usted y yo no podremos amar a Dios hasta que no sepamos amarnos a nosotros mismos.

En esta construcción de pensamiento, se basan muchas de las ideas que hoy circulan por las redes sociales. Primero me amo a mí y después al resto.

La vida no consiste en el amor que yo tengo que tener, ni que tengo que dar, sino que la vida consiste en el amor que tengo que recibir, el amor que Dios no dio primero.

... *En esto consiste el amor, no en que nosotros hayamos amado a Dios, sino en que él nos amó a nosotros...* Juan 4:10.

No deberíamos preocuparnos en amarnos a nosotros mismos si verdaderamente amamos a Dios y a nuestro prójimo.

Conversaba con una colega sobre la baja autoestima y cómo muchas de las personas que nos rodean la sufren, pero nosotros no nos damos cuenta. Quizás cuando ve a alguien que se coloca metas tan altas que no puede alcanzarlas. Quizás también cuando ve a alguien que todo el tiempo está mostrando en Facebook lo que hace, lo que es y lo que puede hacer.

Del perfeccionismo al pesimismo hay solo un escalón de distancia.

Sentirnos superiores o inferiores a los demás es un sentir que no nace en el corazón de Dios. Según 1 Corintios 12:15, somos todos parte de un cuerpo con distintas funciones. Tiempo atrás un amigo me dijo: No todos fuimos llamados a ser Dante Gebel. ¿Acaso todos tenemos que llegar a ser un Billy Graham?

Me molesta mucho cuando los conferencistas se ponen como un ejemplo positivo, digno de imitar. En todo caso,

Del perfeccionismo al pesimismo hay solo un escalón de distancia.

mi papá me recomendó en cierta oportunidad que, si voy a citar algo de mi vida en un púlpito o escenario, que sea siempre para contar algún aprendizaje que tuve o algún fracaso que pude superar.

Me gusta la gente que piensa en mejorar, pero me molesta la gente que tiene un tono disonante, agresivo o exhibe una afirmación desmedida de su “yo”, muy a menudo sus tonos de expresión son como las capas de una cebolla, que

lo cubren por dentro, porque tiene terror a que lo consideren inferior.

Luchar con lo que somos es una lucha estéril. Lo escribí, lo vuelvo a escribir todas las veces que sea necesario hacerlo. La peor de las batallas la libramos contra nosotros mismos. Luchar contra los sentimientos de inferioridad también es contraproducente.

Quizás sea tiempo de mirar, escuchar, perdonar y aceptarse.

Dedicar más tiempo en conocer a Dios que conocernos a nosotros mismos. Es cierto que hay cosas de nuestro pasado que quizás pueden haber marcado nuestro crecimiento y nuestra autoestima. Pero también es muy cierto que, si pasamos tiempo en oración, en la lectura de la Palabra de Dios para conocer más a Dios, quizás se nos olvide en el camino nuestro “yo”. Es muy probable que mi conocimiento del “yo” se desvanezca ante el gran “Yo soy”.

... Según la actividad propia de cada miembro, recibe su crecimiento para ir edificándose en amor... Efesios 4:16b.

Encontrar nuestro lugar en el mundo no es tan importante como encontrar al Dios que hizo al mismo mundo. Buscar nuestra identidad no es otra cosa que volver al origen. ¿Cuál es nuestro origen?, nos pregunta Heriberto Hermosillo en una canción.

Necesitamos dejar de pelearnos.

Empezaría a contarles mis dilemas personales. También podría contarles con mucho orgullo que cierto día me quité el traje de la oficina y me fui a manejar una camioneta. Más que aceptarme, lo que hice con mi pasado fue darme por vencido y me puse a buscar más de Dios. ¿De qué cosa

me di por vencido? Me dejé de cuestionar todo lo que soy. Comencé a pensar en qué quiere Dios que sea.

Cuando el foco de mi pensamiento soy yo, yo y más yo, probablemente termine como Salomón. Estoy entendiendo que el problema en mi vida no son las respuestas que he acumulado en tantos años, sino que el gran tema de mi vida hoy es poder hacerme las preguntas correctas.

Carta 21: Herramientas del conciliador

Estimado lector:

Así como un mecánico tiene un taller lleno de herramientas para reparar su auto, de la misma manera como mediador disponemos de distintas herramientas para poder conducir un conflicto.

No me gustan las clasificaciones. Cuando era estudiante en la facultad, era una lucha constante estudiar las clasificaciones de los derechos, de los tipos de acciones, de los tipos de sanciones y muchas cosas más.

Por eso, en esta carta quiero evitar clasificar, pero me gustaría que usted conozca las seis herramientas que más utilizo y que mejor resultado me generan para conducir los conflictos en mis audiencias.

1. La escucha activa

La escucha activa es una estrategia específica de la comunicación humana que implementó **Carl Rogers**, es utilizada en campos como la enfermería, la psicoterapia y la resolución de conflictos. Es un término genérico para definir una serie de comportamientos y actitudes que preparan al receptor a escuchar, a concentrarse en la persona que habla y a proporcionar respuestas (*feedback*). La escucha activa consiste en una forma de comunicación que demuestra al

hablante que el oyente lo ha entendido. Se refiere a la habilidad de escuchar no solo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.

2. La planificación

La planificación como herramienta le permite al conciliador establecer una agenda del conflicto. Por ejemplo, ahora vamos a hablar de este tema y después de este otro. Mediante la planificación podemos establecer prioridades en la agenda y determinar qué parte del conflicto podemos resolver primero y qué parte podemos dejar para más adelante. Cuando establecemos un mapa del conflicto y acordamos que todos van a tener su tiempo para hablar, podemos lograr estabilizar las emociones de las partes. La planificación nos permite llegar a pequeños acuerdos, que serán muy positivos para avanzar hacia un buen resultado.

3. El brainstorming

El brainstorming es muy conocido por los creativos y publicistas. Es el momento de mayor libertad en la sala de una negociación. Todos pueden opinar, crear y ofrecer ideas creativas para generar más opciones en el resultado de un conflicto. Lo ideal para tener una buena tormenta de ideas es primero eliminar la crítica o juicio a lo propuesto; lo segundo es pensar libremente, sin obstáculos ni restricciones; lo tercero, cuanto mayor sea el número de ideas, mayor amplitud tendremos en los resultados; lo cuarto y último, el conciliador debe favorecer la combinación y la multiplicación de las ideas generadas por las partes.

Una manera para traer ideas a la mesa, cuando las partes están bloqueadas, es comenzar contando. En este momento me acuerdo de un conflicto que tuve el año pasado donde una de las partes trajo al tío para...

4. La pregunta

La pregunta, a mi entender es la “vedette” de las herramientas. Un conciliador que sabe preguntar bien podrá destrabar conflictos muy cerrados. Los libros de mediación clasifican a las preguntas en abiertas y cerradas. Luego también están las preguntas circulares donde el objetivo es mover a la parte de su posición, para que pueda ponerse en el lugar del otro. En fin, luego de hacer muchas preguntas, llegaremos en un momento a “la pregunta del millón”: ¿Estamos de acuerdo en que...?

5. El parafraseo

El parafraseo es una gran herramienta que tiene el conciliador para consolidar una posición y trasladar una síntesis a la otra parte. Al hacerlo, lo ideal es conceptualizar y resumir lo más importante validando a la parte que habló, con el objetivo de que la otra parte escuche lo mismo, pero de parte del conciliador. Por ejemplo:

-¡No podés confiar en Julio! Es un caradura y un hipócrita, pues hace más de tres meses le presté un dinero y todos los días me dice que en cualquier momento le ingresa un pago y me lo devuelve. Estoy podrida de esta situación.

El conciliador toma la palabra y dice:

-A ver si te logré comprender bien, vos estás muy enojada porque Julio no te ha devuelto el dinero que le prestaste hace más de tres meses, ¿es así?

6. La reformulación

La reformulación es una técnica que le permite al conciliador realizar una nueva descripción de los hechos que traen las partes, situando la situación en un contexto diferente para generar una expectativa diferente. Con la reformulación, no solo se neutraliza la connotación negativa que ambas partes pueden expresar, sino que se traduce con nuevas hipótesis de trabajo con miras a un acuerdo sustentable.

Usted puede desarrollar y tener todas las características mencionadas con anterioridad, pero si no aprende el arte de delegar en las personas la toma de sus propias decisiones, será muy difícil el cumplimiento de cualquier acuerdo. Saber delegar es una capacidad que tienen los mediadores que conducen conflictos con miras al cumplimiento del acuerdo.

Carta 22: ¿Cómo cerrar un buen acuerdo?

Estimado lector:

Imagino que le gusta ver series en Netflix como a mí. Una de las frases que el abogado Harvey Specter, en la serie SUITS menciona en sus presentaciones, al describir su gestión profesional es: “I’m the best closer”.

Si bien no hay una traducción literal para nuestro idioma, podríamos decir que lo más importante no es litigar, no es pelear por nuestros derechos, sino cerrar acuerdos. Ahora me surgen varias preguntas:

¿Cuándo es tiempo de aceptar un acuerdo?

Si usted analizara conmigo la serie en un café, creo que quizás podamos encontrarnos con algunos caminos sinuosos y también con atajos para llegar a los acuerdos. No siempre tiene el mismo método para lograr el acuerdo, pero siempre tiene la misma pasión por conseguir lo mejor para su cliente.

Muchas veces parece que cerrar acuerdos es perder algo, pero cuando alguien nos compara con otra situación, cambiamos nuestra perspectiva y acordamos.

La regla número uno es: nunca te apures por más evidente que sea el camino.

Abrir y cerrar las audiencias son mis dos grandes desafíos diarios. Abrirlas significa darles la bienvenida, pedir sus documentos para acreditar sus personerías y explicar para

sentar las reglas del juego, con la mayor calidez y entusiasmo a las partes, para que puedan conversar.

Cerrar la audiencia significa que se logró conducir a las partes a un acuerdo o que las pretensiones están tan lejos una de otra que se cerrará sin acuerdo. Muy frecuentemente me sucede que las personas que vienen están muy apuradas y necesitan resolver este conflicto para ir a otra reunión. En cierta oportunidad, recuerdo que, ante la urgencia de una de las partes, acepté su apuro y me apuré a cerrar la audiencia.

Pero lo que sucedió después fue que una de las partes reflexionó sobre su postura, y al cerrar por sistema, ya no se puede volver atrás.

La regla número dos es que todo proceso tiene sus partes, y todas sus partes son importantes. Aprender bien el nombre de las partes, para que cuando nos dirigimos hacia ellas pueda ser con su nombre y no tener que andar preguntándolo nuevamente. Me ha sucedido que, por mi afán de ser un conciliador expeditivo, me olvido de que cada parte necesita su tiempo para procesar el nuevo escenario del conflicto.

La adrenalina se comió muchas veces mi capacidad de percibir un posible acuerdo.

De la misma manera, al vivir vidas tan agitadas y con una constante rutina resolutoria, perdemos de vista que, a veces, si logramos mantenernos expectantes y cautos quizás podamos cambiar el resultado. La única clave como conciliador que encuentro para realizar mejores acuerdos es permanecer en un estado de aprendizaje constante.

Donde hay “sabelotodos” no hay mejoras posibles. En este terreno de gestionar conflictos tenemos que aprender de la gente de “sistemas”, y colocarnos en modo de “mejora continua”. Lo que me sucede es que al aceptar un

procedimiento uno se despreocupa de chequear los procedimientos y se coloca en modo de piloto automático. Ahí, en ese preciso momento, comenzaremos a alejarnos de nuestros mejores acuerdos.

La tercera regla para cerrar buenos acuerdos es: no te apresures a sacar conclusiones.

La mayor tragedia que puede ocurrirle a un conciliador es apurarse a opinar. A veces confundimos la virtud de ser expeditivos con hacer las cosas rápido. En mis últimas audiencias noto una tendencia en alza, todos están apurados y quieren terminar rápido.

El problema es que apurarse es sinónimo de perder la perspectiva al llegar a un acuerdo. No solo necesito “no apurarme a cerrar la negociación”, sino que también necesito procesar lentamente aquellos prejuicios que me surgen al analizar los perfiles de las personas. Algo así como cuando el **Dr. Cal Lightman** (LIE TO ME) mira los videos de sus entrevistas en cámara lenta.

La negociación de un conflicto comienza con una primera impresión, que no siempre se mantiene durante el proceso.

La historia que recuerdo tiene como parte a un abogado un tanto silencioso, donde al comienzo parecía muy cerrado a la posibilidad de un acuerdo. Cuando comenzó explicando cuál era la posición de la empresa que representaba, sostenía enfáticamente que no había daño alguno y que los montos fueron correctamente cobrados.

Mientras tanto, del otro lado del ring, estaba la otra parte, una persona con una mirada perdida. Con muy justa causa estaba totalmente desilusionada y con una bronca muy manifiesta. Entonces, para darle un cierre a la agonía, me predispuse a cerrar la audiencia cuanto antes.

Mi fe en un posible acuerdo estaba llegando a su punto más bajo, mientras tanto hice como último intento la siguiente pregunta:

-Estimado Daniel: si por un momento nos ponemos en la piel de MELISA y podríamos pensar en la decisión que nosotros hubiéramos tomado, ¿sería la misma que decidió ella? ¿Se te ocurre alguna manera de poder compensar económicamente a MELISA?

-¡Sí! -responde Daniel-. Hay una posibilidad de acreditar un monto similar al debitado, en la cuenta de algún familiar que tenga los servicios de nuestra compañía.

Mi aprendizaje fue otra vez sometido a prueba. Aun ante la terminante declaración de una parte y el acelere de la otra, pudimos todos hacer una pausa y reflexionar sobre un posible camino alternativo.

La cuarta regla de oro para cerrar buenos acuerdos es compartimentar antes de analizar el conflicto.

Analizar los conflictos es una de mis actividades más recurrentes durante mis jornadas laborales. Lo primero que hago es intentar que las dos partes en el conflicto entiendan mi función como conductor del diálogo. Lo que significa que no solo me hablen a mí, como generalmente me ocurre en las mediaciones, sino que también pueden dialogar entre ellos.

El cansancio de una parte y el acelere de la otra hacen que muchas veces necesite poner pausas, ofrecer un vaso de agua o hablar un poco sobre el clima. Las reglas del juego me han llevado a entender que hay una tendencia en la gente por analizar muchas variables juntas, desperdiciando fuerzas para el momento del acuerdo.

Compartimentar es abordar el conflicto, clasificar qué es lo más importante y qué no lo es. Qué tema se debe

atender primero y qué tema puede esperar para más adelante. Parece una obviedad, pero para un conciliador puede ser una gran herramienta.

Así como le sucede cuando ordena la cama y la pieza parece más ordenada, de la misma manera cuando realizamos el abordaje del conflicto, antes de analizar las posiciones, es interesante ir clasificando qué cosas son relevantes.

Entender el conflicto como un proceso, no un suceso. Llevar a las partes a ver el conflicto como etapas que tenemos que ir descubriendo, aun cuando solamente estemos hablando de una mesa que se rompió. Reconocer una y otra vez que no siempre se acuerda, pero siempre se podrá clasificar y compartimentar.

Carta 23: Oír no es escuchar

102

Jorge Amado Yunes

Estimado lector:

Un candidato político se le acercó a Oliver Wendell Holmes y le preguntó cómo haría para ser elegido a un cargo. La respuesta fue esta: “Quizá el mecanismo más eficaz del mundo para llevarse bien con la gente y ganarse su amistad para siempre es poder escuchar a los demás con mucha simpatía, y comprensión”.

OLIVER Wendell Holmes, Sr. (1809-1894). Fue un médico de profesión, que ganó fama como escritor y se convirtió en uno de los poetas estadounidenses más reconocidos del siglo XIX. Uno de sus hijos, Oliver Wendell Holmes Jr., fue uno de los más célebres jueces del Tribunal Supremo de los Estados Unidos.

Ella llegó a la audiencia con su esposo. Ya habíamos intercambiado mails y llamados. Yo había oído su relato, su posición y su pretensión varias veces, pero el día de la audiencia fue todo muy distinto.

También había hablado con anterioridad con la otra parte por teléfono y había escuchado la otra campana del conflicto. A primera vista, estábamos para conciliar y solo tendríamos que trabajar sobre las cláusulas del acuerdo durante la audiencia, pero no fue tan fácil como lo imaginé.

Yo había oído a las partes, pero al no prosperar la negociación en los primeros minutos, todo comenzó a subir de

tono. Antes de tener planteado el problema, yo sentía que una de las partes no me estaba escuchando, aunque lo habíamos hablado varias veces antes.

Este matrimonio estaba solicitando la cobertura de un tratamiento de fertilidad de alta complejidad y, si bien había predisposición por parte de la compañía de salud para dar el tratamiento, había ciertas cláusulas que necesitábamos negociar.

Oliver fue famoso por su poema “**Old Ironsides**” (**Hierros viejos**) y su entramado poético describía dos grandes problemas que tienen los funcionarios públicos: la ingratitud y el amor al dinero. Si bien no soy un típico funcionario público, ya que trabajo en mi consultora ofreciendo servicios como mediador y conciliador oficial a la Secretaría de comercio, tengo ciertas responsabilidades que debo cumplir para hacer bien mi trabajo.

Para poder continuar con la tensa negociación, ya que estábamos discutiendo un tema fundamental y no nos podíamos poner de acuerdo, una de las partes se retiró a otra sala para hacer ciertos llamados telefónicos y fue entonces cuando comenzaron mis viajes.

Las audiencias privadas se llaman “caucus” y las utilizo muy poco, ya que en reglas generales el tiempo que disponemos para negociar es breve, pero en esta oportunidad fue una herramienta indispensable para poder firmar el acuerdo.

Fui y volví varias veces, entre la sala de audiencias, donde se había quedado el matrimonio, y la otra sala donde estaba el apoderado conversando telefónicamente con las autoridades para lograr obtener una respuesta a la pretensión puntual.

Hoy miro para atrás y lo único que hice fue escuchar a ambas partes. Yo los había oído, pero cuando estuvimos a solas, ellos se sintieron escuchados. Si bien yo iba y venía con información, mi tarea conciliatoria fue oír con detenimiento, involucrarme y mostrarme atento a sus pretensiones. Para involucrarme aún más, mientras ella hablaba con su amiga por celular, yo le pedí que me pasase el teléfono y terminé hablando con ella, letrada y amiga del matrimonio.

Escuchar es hacer un verdadero esfuerzo por comprender lo que la otra persona desea descargar y hacerlo sin prejuicio alguno. La sensibilidad ante las necesidades de los demás se expresa mejor escuchando que hablando.

Definitivamente oír no es lo mismo que escuchar. Para llegar a ser juez de la Corte Suprema de los Estados Unidos debe ser un camino arduo y muy complicado. Estoy convencido de que la tarea de Oliver como padre fue indispensable para que su hijo Oliver Jr. sea uno de los más célebres jueces de Estados Unidos. ¿Qué habrá hecho?

Estoy convencido de que habrá pasado mucho tiempo escuchando a sus hijos para poder ayudarlos a resolver sus conflictos. De la misma manera, como conciliador tengo que pasar más tiempo escuchando a las partes que hablando. Mi función de conciliar se consolida luego de haber comprendido y pasado un considerable tiempo de escucha sobre el reclamo.

Finalmente firmamos el acuerdo y ambas partes se fueron contentas. Lo que aprendí y deseo que usted pueda retener de esta carta lo resume muy bien Salomón, con sus palabras de Proverbios 18:13 (Nueva Traducción Viviente) “precipitarse a responder antes de escuchar los hechos es a la vez necio y vergonzoso”.

Carta 24: Planificar emocionarse

Estimado lector:

Me gustaría comentarle sobre Patricia y su reclamo con una entidad bancaria. Durante muchos meses había estado buscando limpiar su legajo en el sistema de información financiera para poder acceder a un crédito hipotecario y así poder comprarse una casa.

La audiencia la celebramos sin sobresaltos. La abogada de la entidad bancaria se sorprendió un poco ante mis intervenciones, ya que estaba acostumbrada a cerrar acuerdos conmigo. Yo también me sorprendí cuando escuché la anécdota de Patricia de su visita al banco, el viernes anterior a la audiencia, cerca de las 14 horas.

Patricia, antes de entrar al banco, planificó emocionarse. Mientras viajaba en colectivo, planificó entrar al banco, pedir la nota, esperar 15 minutos, comenzar a gritar, patear escritorios y esperar un resultado distinto.

Luego de ingresar al banco, pasadas las 14 horas, y de pedir con el gerente para que le firmara la nota que limpiaba su legajo crediticio, esperó los 15 minutos que había planificado. Luego empezó a enojarse con la recepcionista, mientras comenzaba a levantar la voz.

Rápidamente la seguridad del banco se le acercó y ella siguió aumentando la voz, hasta alcanzar niveles de intensidad. Se movió rápidamente y pateó un par de escritorios.

El gerente tuvo que suspender su ensalada y lo mandaron a llamar. Al enterarse de la situación, la invitó a pasar a su despacho privado y le firmó la nota. Patricia volvió a la parada del colectivo para volver su casa.

Mientras en mis primeras cartas los animé a negociar con calma, paciencia y buscar permanecer en el conflicto para poder madurar y poder resolverlo, el ejemplo de Patricia nos mueve un poco el panorama y nos surge una pregunta:

¿Hasta cuándo y hasta cuánto puedo presionar en una negociación antes que se corte el diálogo con mi adversario? ¿Está bien utilizar la ira para resolver conflictos? ¿Solamente las emociones pueden mover a mi adversario o existen otras herramientas de negociación?

Al comentarle este ejemplo a un abogado que representaba a una cliente muy expresiva en sus relatos, me dijo: ¡Si llegamos a eso, nos volvemos a la era paleozoica! En otras palabras, mientras su función en la negociación era representar a una cliente muy efusiva, de cara a mi relato, advierte que las emociones no resuelven conflictos.

Son un tema muy picante los gritos, las emociones, las batallas, la polémica, etc. Les escribí en mis primeras cartas que me encontraba muy distante de aquellas personas que aman la polémica como estilo de vida. Pero ¿Patricia es una persona polémica? A simple vista de los presentes en esa entidad bancaria del microcentro porteño claramente.

La distinción que me gustaría realizar es que las emociones planificadas pueden ser una herramienta muy útil para movilizar a la otra parte, el único problema es que esa planificación no debe comprometer nuestra voluntad. Conozco a muchos que cuando la emoción los controla pierden los

estribos. Si usted se siente identificado con mi última oración, siga con la próxima carta.

Planificar como Patricia requiere una mente fría y un objetivo claro, aunque el tiro puede salirle mal. No creo que a un hombre le vaya tan bien como a una mujer. Parece que las mujeres tienen más permiso a gritar en entidades bancarias que los hombres, ya que nosotros podemos terminar demorados en la comisaría más cercana.

Los ejemplos y anécdotas a los que vuelvo en mis páginas deben llevarnos a lo profundo de nuestros intereses y movilizar nuestras prácticas sobre negociación. Mis relatos no son caminos por seguir, sino simples relatos para ejemplificar caminos posibles ante la necesidad imperiosa de resolver conflictos.

Patricia necesitaba llevar a otro banco ese papel para poder acceder a un crédito hipotecario y así poder comprarse su primera vivienda. No era un tema menor. Ella había realizado todos los trámites y pretensiones, pero por alguna razón ese banco, el de los gritos y escritorios movilizados, no lo había gestionado como corresponde.

Todos necesitamos una inyección de emoción en algún momento de nuestras vidas. Un grito al estilo Mascherano: ¡Hoy te convertís en héroe! La emoción nos lleva al límite de nuestras fuerzas. La emoción es esa cuota extra de energía que nos hace caminar por la cornisa sabiendo que está todo por jugarse y necesitamos ese papel antes de que termine el día, para convertirnos en propietarios.

En la Argentina somos expertos en gestionar mal los conflictos por muchas razones. Primero porque no somos Alemania, ni nos quejamos como pudiera hacerlo un americano en Amazon y a las 48 horas tiene su producto

nuevamente en su domicilio. Todavía estamos a años, no sé si decir años luz.

Escribo estas cartas para que mejoremos nuestra manera de gestionar conflictos. Escribo para que nos podamos escuchar más cuando discutimos. Escribo porque amo hacerlo cuando me quedo sin conexión a internet en casa. Escribo porque es mi manera de mantener mi ansiedad esperando el día de la presentación de mi primer libro. ¿Llegará?

Mi anhelo es que usted pueda tomar un café mientras me lee, no pretendo que me escuche pensando que estoy en un escenario, sino que sienta que podemos tomar un café juntos. No soy la última Coca-Cola en el desierto, ni tampoco la voz mundial sobre negociación en Oriente Medio.

Soy un escritor empedernido que no detendrá su pluma por las madrugadas, ni por las noches. Un escritor amante de los buenos mates y buenos amigos. Un escritor al que le gusta meterse en líos donde no lo llamaron.

¿Podremos planificar emocionarnos para el próximo conflicto que nos toque resolver?

Carta 25: El peón del tablero de ajedrez

Estimado lector:

¿Se puede evitar el conflicto con los hijos? Claro que no. ¿Podemos gestionar mejor nuestros conflictos en casa? Seguramente.

Si usted es padre, le recomiendo seguir con la lectura de esta carta. Si usted es hijo, también. Si usted no sabe cómo disciplinar a su hijo, también puede servirle la lectura de esta carta.

Tenía que pensar muy bien mi próxima jugada de mi partido de ajedrez y tenía ganas de ir al baño. Como ese tablero de ajedrez tenía todas las piezas con imán, decidí que podía seguir pensando mi jugada en el baño. Por desgracia ocurrió una de las peores pérdidas de mi vida, el peón se cayó en el lugar menos pensado, en el momento menos pensado, justo cuando había accionado la cadena. En ese tiempo no había botones, ni mochilas externas como ahora. Antes teníamos cadenas que tirar cuando nos íbamos del baño.

Lo que sucedió esa misma noche fue uno de los peores “chirlos” de mi historia como hijo. Luego de confesar mi tragedia con mi papá, recuerdo perfectamente lo que sucedió con mis pómulos traseros. Vale aclarar que ese tablero era muy costoso y nunca más volvimos a conseguir el mismo peón.

¿Fue excesiva la disciplina que mi padre tuvo conmigo?

Es muy difícil para mí responder esa pregunta. Primero porque extraño mucho a mi papá, sobre todo los 20 de julio,

porque como les contaré mas adelante, él fue mi mejor amigo. También lo extraño cada 18 de enero, su fecha de cumpleaños, y aquellos días que me toca ser papá de un hijo que necesita un poco de disciplina. Segundo, me es difícil responder esa pregunta porque los tiempos y las circunstancias han cambiado mucho y hablar de disciplina hoy parece algo del siglo pasado. Tercero y último, intentaré responderla, aunque me falta muchísimo para recibirme como buen padre, pero creo que la disciplina bien utilizada es una gran herramienta para resolver los conflictos con nuestros hijos.

“... Y vosotros, padres...” le dice Pablo a los Efesios, usando una palabra en griego que es “páteres”, es decir que no se incluye a las madres. La razón por la que Pablo se refiere aquí a los padres y no a las madres es porque va a centrar su atención en la disciplina, dice Matthew Henry. La palabra griega “páteres” se repite también en proverbios 1:8 en concordancia con este pasaje de Efesios 6, y le otorga al padre la competencia de administrar la disciplina. Con esto no quiero decir que las madres no pueden darle un buen “chirlo” a sus hijos, solo que la Biblia en este momento está colocando en un pedestal de importancia la corrección del padre.

Me gustaría citar algunas estadísticas del libro de Josh McDowell *El padre que yo quiero ser*.

- El doctor Loren Moshen encontró que la ausencia del padre era un factor que contribuye más a la delincuencia juvenil que la pobreza.
- Un grupo de científicos de la Universidad de Yale encontró que los índices de crímenes eran más elevados entre adultos que habían sido criados exclusivamente por mujeres.
- El doctor Martin Deutsch encontró que la presencia y conversación del padre, especialmente durante la

comida, estimula al niño a tener un mejor rendimiento en la escuela.

- Un estudio realizado por 1337 médicos graduados de la Universidad de Johns Hopkins encontró que la falta de acercamiento con los padres era el común denominador en casos de hipertensión, enfermedades mentales y suicidios.
- La investigación del doctor Armand Nicholi encontró que una ausencia emocional o física del padre contribuye a que el niño tenga (1) baja motivación para superarse; (2) falta de habilidad de diferir una gratificación inmediata a favor de recompensas posteriores; (3) autoestima baja y (4) susceptibilidad a la influencia de grupo y a la delincuencia juvenil.

¿Queda alguna duda de que la presencia y la disciplina del padre es “muy” importante en la educación de los hijos?

Imagine conmigo a la disciplina como un subibaja y su feliz punto de equilibrio. Cuando uno está arriba y el otro abajo, uno está incómodo porque no sabe dónde poner las piernas y el otro está arriba rogando por no caerse. En cambio, cuando los dos están en perfecto equilibrio casi en paralelo al suelo, los dos están cómodos y felices. La disciplina necesita ese equilibrio para generar papás felices y también hijos felices. Cualquiera de los extremos será negativo para ambas partes del conflicto, el papá y el hijo.

Efesios 6:4 dice “no provoquéis la ira a vuestros hijos”. En la administración de la disciplina los padres deben tener mucho cuidado de no excederse, porque los efectos posteriores pueden ser desastrosos. Dice otro pasaje de la Biblia en Colosenses 3:21 padres, “no exasperéis a vuestros hijos, para que no se desalienten”. Ambas palabras son sinónimos

del mismo verbo que Efesios 6:4. Pablo a los colosenses les agrega la palabra “desanimen” que en el original es la palabra “athumóo”. Esta palabra griega se divide en -a- que indica carencia o privación de algo y -thumos- o -thymos- que es la raíz de una palabra que se usa mucho en psicología, como clíotímico, por ejemplo. Esta palabra describe a aquellas personas que tienden a cambiar de estado de ánimo por ciclos o permanecer siempre con el ánimo dividido. Es decir, Pablo advierte que, si exasperan a sus hijos con persistentes prohibiciones y recriminaciones, los están exponiendo al complejo de inferioridad, con todas sus tristes consecuencias.

En el párrafo anterior escribí sobre el techo de la disciplina. Pero respecto del otro lado de la balanza, tampoco es bueno para nuestros hijos que no disciplinemos sus malas conductas. Dice Proverbios 13:24: “El que detiene el castigo, a su hijo aborrece; mas el que lo ama, desde temprano lo corrige”. Hay un tiempo para corregir a los hijos. La palabra temprano no denota un momento del día, o de madrugada, sino que se refiere desde chiquititos. Disciplinar es amar o, dicho de otra manera, como padre no amás a tu hijo, sino que lo corregís. Dice Hebreos 12:5-6: “... Hijo mío, no tomes a la ligera la disciplina del Señor ni te desanimas cuando te reprenda, porque el Señor disciplina a los que ama...”.

Entonces si como yo estás buscando resolver los conflictos con la disciplina correcta, no escuches algunos disparates como, por ejemplo, no castigues a tu hijo, déjalo que él experimente, déjalo ser que lo vas a traumar. Podés afectar su autoestima, dejalo que él haga, que él diga por sí mismo. Estos consejos van en contra de los principios bíblicos.

El límite tiene que ser claro, es aquel que edifica, construye. Me gusta imaginar la disciplina equilibrada como a un manual con reglas. Las reglas hacen que la vida funcione

bien. Si conectás un electrodoméstico argentino en México, no funcionará. Si conectás un electrodoméstico mexicano en la Argentina, puede explotar. Y eso es porque cada equipo fue fabricado para 110 voltios o 220 voltios. Si no leemos el manual, el grabador en un lugar extraño puede no funcionar, o lo que es peor, puede explotar, todo por la sencilla razón de que no aplicamos las reglas correctas.

El versículo termina diciendo sino “criadlos” en disciplina. ¿Cómo disciplinar? ¿Paleta, tabla, cinto, cachetada, penitencia, etcétera? La palabra “criar” nos lleva a pensar en nutrir, es decir algo que acompaña al crecimiento. La disciplina de un padre es como la leche materna, debe ser parte del crecimiento de un hijo.

Me despidió con una nota con una frase que me gusta mucho.

Los niños que crecen en un medioambiente estricto y legalista, en el que los padres nunca explican el propósito de la disciplina, con frecuencia obedecerán mientras papá y mamá estén mirando, y actuarán de manera diferente cuando apenas se den vuelta. Por otro lado, los chicos que crecen en hogares en los que faltan reglas, disciplina y criterios claros, tienen padres que son vistos como “compinches” más que como figuras de autoridad, y en general los hijos saben qué es lo correcto y qué deben hacer, pero cuando crecen es probable que no tengan la fuerza de voluntad para ejecutar sus decisiones.

Carta 26: El porqué de mi pasión por resolver conflictos

114

Jorge Amado Yunes

Estimado lector:

Escribí cartas sobre éste tema, por mi pasión para gestionar un acuerdo ante los conflictos que aparecen en nuestra vida todo el tiempo, tanto los simples como los complicados. Los que tienen solución y los que aparentemente no. Los que requieren de nuestra intervención y los que debemos esquivar.

Yo crecí con personas que me decían más las cosas que no me gustaba escuchar. Por eso escribí “Chocame de frente que me gusta”. Ese fue el título de un viejo post que publiqué en mi blog. Ese post lo había escrito pensando en varios amigos que tenía entonces. Ellos se tomaron el tiempo para disentir, argumentar y sostener una conversación conmigo. Aunque cada uno tenía un punto de vista muy diferente, ninguno de ellos abandonaba la mesa de negociación conmigo.

Recientemente vi dos charlas en TED, la primera de **Jonathan Marks**, biólogo y abogado, titulada “In praise of conflict” [Elogiando el conflicto]. El disertante nos invita a pensar en un nuevo paradigma más allá del concepto colaborativo del conflicto, también llamado “Win-Win” {ganar-ganar}. Allí explica que nos dijeron que el conflicto es malo y el acuerdo es bueno, el conflicto es malo y el consenso es bueno.

Jonathan termina invitándonos a que seamos partes de los conflictos, que no los evitemos, que son buenos para producir cambios favorables en nosotros. Los gobiernos deberían tener una posición combativa con las empresas para así producir cambios saludables en toda la sociedad, en vez de tener acuerdos ocultos que solo benefician a unos pocos. Es por eso por lo que no debemos tener miedo a los conflictos con el gobierno o con las empresas, porque al final del día, el tema es cómo los afrontamos y de qué manera nos mantenemos en ellos.

Luego vi la charla de **Margaret Heffernan**, donde nos habla del miedo a permanecer en un conflicto, en su charla titulada “Dare to disagree” [Atreverse a no estar de acuerdo]. Margaret nos cuenta la historia de Alice Stewart, una prestigiosa investigadora que descubrió algunas posibles razones del cáncer en los niños, debido a su metodología de trabajo. ¿Cuál era? Ser constantemente confrontada por un científico que intentaba refutar sus teorías.

La mayoría de las personas instintivamente evitan las discusiones, pero como nos muestra Margaret Heffernan, el buen desacuerdo es fundamental para el progreso. Ella ilustra durante la charla cómo los mejores socios del conocimiento no son las cámaras de eco, sino los grandes equipos de investigación. Las relaciones y las empresas solo podrán realizar actos memorables si permiten que las personas trabajen profundamente con el desacuerdo y con el conflicto en sus relaciones laborales y personales.

Ambas conferencias traducen lo que viene naciendo en mi corazón desde hace un tiempo atrás. Me gusta poder argumentar distinto y tener la capacidad de poder pensar diferente a lo que establece alguna autoridad académica.

Me atraen las preguntas complicadas en medio de alguna charla o capacitación, me desafío a mí mismo a buscar amigos que son diametralmente opuestos a mi forma de ser y de pensar, amo estar casado con mi esposa Ninoska porque en estos más de 20 años juntos, ella no se ha cansado de argumentar conmigo para hacerme crecer y madurar.

Por mi pasión para solucionar conflictos, deseo que usted no abandone los partidos de su vida. No tire la toalla ante el primer conflicto o diferencia con su cónyuge o su padre o su jefe. Continúe trabajando y argumentando, busque pensamientos laterales (pensamiento creativo) y también directos (pensamientos lineales), con el objetivo de madurar. Deseo que no tenga miedo de ganar o perder sus charlas conflictivas. Mi anhelo es que a usted le importe permanecer y que no se vaya, que no abandone. No huya ante los conflictos, trate de buscar soluciones y, si no puede solo, busque un mediador.

Usted no necesita mejores amigos. Usted no necesita mejores jefes. Usted no necesita una mejor esposa. Lo que usted y yo necesitamos es abrazar con fervor la pasión de permanecer pese a los conflictos, no a promoverlos. Espero que, con estas cartas, usted y yo hayamos podido madurar y crecer en los caminos que Dios nos invite a transitar.

Carta 27: Las dos herramientas más importantes de la vida

Estimado lector:

La escritura nos embellece los días a aquellos que soñamos con escribir un libro. La lectura nos ilumina todos los días porque nos introduce al mágico mundo de la imaginación y del pensamiento abstracto.

Las dos herramientas más importantes que definen nuestro caminar son la escritura y la lectura, pues sin ellas no podríamos comunicarnos con otros, no podríamos entender a los demás, no podríamos conectarnos con las emociones, ni mucho menos vivir en comunidad.

Por eso yo seguiré escribiendo, aunque nadie de ustedes me responda o ponga me gusta. O por lo menos, en el momento inmediato.

Todos tienen agendas complicadas y demasiados compromisos, con tareas por resolver.

Por eso hoy los animo a que se tomen 1 minuto para reflexionar primero en la lectura de Proverbios 2: 1-5 y luego puedan escribir sus propias reflexiones al respecto. Proverbios es el libro de sabiduría que fue escrito no solo por el hombre más sabio de todos los tiempos, sino aquel que construyó el mayor templo de todos los tiempos.

El conocimiento que baja al corazón casi siempre es aquel que escribimos, que interpretamos y que ponemos en práctica.

Todos los días conozco muchas personas intelectuales y emocionales.

Los primeros demuestran mucha apatía y distancia al comienzo, recusándome algunos argumentos sobre mis frases durante la audiencia. Los segundos demuestran mucha preocupación y necesidad, exigiéndome que no solo los entienda, sino que pueda resolver sus reclamos.

En ambos casos, aunque les explico muy claramente que mi única función es conducir un diálogo, ambas partes terminan depositando sobre la mesa de negociación las últimas migas de esperanza, porque quizás ya lo habían dado todo por perdido.

Lo que ellos no saben es que yo estoy orando por ellos, yo estoy pidiendo a Dios que los ilumine, que los quebrante y que los movilice de sus rígidas posiciones a los lugares donde podamos cerrar un buen acuerdo.

Claro que no siempre lo logro, hay cabezas duras y cabezotas. Pero lo que intento hacer todos los días es:

... dejar mi corazón latiendo encima de la mesa de negociación...

Entonces ellos habrán notado que tuvieron mucho más que una negociación conducida por un mediador, tuvieron un tiempo de reflexión sobre sus conflictos y varias alternativas futuras por resolver.

De la misma manera, Salomón nos invita a tener los “4 si” condicionales, a saber:

1. Si recibieres...
2. Si inclinares...
3. Si clamares...
4. Si buscares...

Todas son acciones que tienen una sola consecuencia:
“Hallar el conocimiento de Dios”.

¡Qué gran desafío tenemos hoy por delante!

¡Qué alta está la vara!

Pero qué bajo es el punto de acceso, pues solo tenemos que ser permeables para recibir, agacharnos para poder inclinarnos, dejar de hablar para poder empezar a clamar y dejar de dormir para empezar a buscar.

Carta 28: Las relaciones, el tiempo y la tecnología

120

Jorge Amado Yunes

Estimado lector:

La tecnología nos está robando los abrazos. Pensamos que con un simple me gusta o con un WhatsApp vamos a estar presentes como un abrazo.

Error.

Quiero confesarte una triste gran verdad y es que ni el iPhone 8, ni 9, ni tampoco el 10, va a poder abrazarte como lo hace un amigo.

Invertimos demasiado tiempo en relaciones que no generarán un abrazo a corto plazo. Sí debo reconocer que la tecnología puede consolidar un abrazo, pero no puede generarlo. Voy a poner un ejemplo.

Soy tío de dos preciosos sobrinos. Ellos viven en otro país. Ellos saben que soy el hermano mayor de su papá, pero como vivo lejos y nos vimos solo 1 vez, es difícil que ellos me registren como su tío.

Pero hace un tiempo atrás, vinieron a pasar unos días a la Argentina y pude pasar mucho tiempo con ellos aupa o tomados de la mano caminando por las veredas de Buenos Aires.

Luego de esos abrazos, hoy la tecnología nos ayuda a consolidarlos. Pero no he visto que pueda suceder a la inversa.

Es por eso por lo que han tenido tanto éxito y difusión esas campañas de personas regalando abrazos en la calle.

Es por eso por lo que las relaciones necesitan tiempo. Las heridas necesitan tiempo. Los amigos necesitan abrazos. Pero las circunstancias tan aceleradas y las agendas tan apretadas nos han empujado a creer que si enviamos un “WhatsApp” o si ponemos un “me gusta” va a estar todo bien.

Luego de una crisis de salud, luego de un asalto, luego de perder el trabajo, luego de despedir a un familiar, luego de cualquier momento triste que podamos pasar, un abrazo podrá siempre mucho más que cualquier emoticón que quieras enviar.

Carta 29: Mi conflicto con el cáncer

122

Jorge Amado Yunes

Estimado lector:

Mi padre Amado Yunes falleció el 24 de noviembre de 2000. Una de las razones por la que escribo cartas es porque no puedo quedarme callado, él tampoco sabía callarse. Soy el primero en abrir la boca, él era igual. Soy de meterme en donde nadie me llamó, generalmente en problemas, él también. Soy de confiar mucho en las personas, él también lo hacía. Soy de dar todo lo que tengo, él también lo dio todo.

Estoy convencido de que la pasión por querer resolver conflictos puede transformarse en un arma mortal. Estoy plenamente seguro de que pelear batallas que no debemos pelear puede derivar en profundas decepciones, y ellas pueden formar algunos tumores malignos como el cáncer.

Antes de contarle la historia de mi papá, quiero remitirme a una historia real que servirá para ablandar el camino, así como sucedía antes, cuando al comprar un auto 0 km, no podíamos superar los 100 km/h. De igual manera, espero que disfrute esta historia inicial, tanto como yo pude disfrutarla cuando la escuché por primera vez.

Había un rey muy importante. Su pueblo lo amaba y él amaba a su pueblo. Un día el rey pensó:

—Yo voy a bendecir a la gente.

El rey entonces ordenó que todos sus tesoros fueran llevados al parque del palacio. El rey se paró en medio del parque y ordenó que todo el pueblo viniera. Entonces les dijo:

—Ustedes me aman, pero yo los amo a ustedes y hoy los voy a bendecir. Les pido que caminen entre mis cosas y todo aquello que ustedes vean que deleita su ojo y hace latir su corazón, abrácenlo y yo se los daré.

Luego de la muerte de mi papá comencé una gran búsqueda para tratar de reemplazarlo.

Entonces un hombre abrazó a un elefante. El rey sonrió y se lo dio. Luego una mujer abrazó una silla. El rey sonrió y se la dio. Y después vino el muchacho más pobre de la aldea y le hizo una pregunta al rey:

—¿Es cierto esto que usted dice, que todo lo que abracemos será nuestro?

—Es cierto —dijo el rey—. Es cierto. Yo los amo a todos ustedes. Pónganme a prueba. Mira todo lo que hay en este parque del palacio, mira si hay algo que deleita tus ojos y hace latir tu corazón. Ve y abrázalo y pruébame a ver si yo no te lo doy.

Entonces el niño le devolvió una gran sonrisa y cayó de rodillas para abrazar los pies del rey. El rey lo observó y comenzó a llorar, mientras le decía:

—Tú eres más inteligente que todos los demás, porque si tú me posees a mí, todo lo que yo tengo es tuyo.

Los 21 años que viví junto a mi papá fueron suficientes para comenzar a conocer al Dios de mi papá y, aunque dueña, contar su conflicto y su historia mezclada con la mía, es un homenaje a ese amor incondicional de mi papá hacia mí.

Luego de la muerte de mi papá comencé una gran búsqueda para tratar de reemplazarlo. Durante el entierro, se

acercaron varios amigos de mi viejo, que pusieron su brazo sobre mi hombro y me dijeron al oído: “¡Lo que necesites, Jorge Amado, ahí estaré!”

Particularmente recuerdo a uno, que fue el primer elegido. Recién me había casado, quería servir a Dios y necesitábamos un sostén económico para vivir. Para eso, luego de largas charlas vía Skype en las madrugadas, porque el huso horario de mi interlocutor era de 5 horas menos que la de mi país, este amigo de mi padre me ofreció hacer un negocio con una editorial cristiana. Moví cielo, tierra y mar para conseguir 2000 dólares, el dinero que necesitábamos para comenzar el negocio, que sería casi perfecto para mi incipiente ministerio juvenil.

Luego de enviar ese dinero con un pastor que viajaba para ese país, nos sentamos a esperar que llegue el primer embarque de libros, para poder salir a venderlos a diferentes librerías y editoriales. Ese embarque nunca llegó. Pasaron las semanas, los meses y los años. No tuve los libros, ni tampoco me devolvieron ese dinero. Uno de los mejores amigos de mi padre me falló. ¿Cómo iba a sospechar yo que la persona que acompañó a mi papá durante casi toda su vida podría llegar a defraudarme? Lo hizo.

Mi búsqueda por encontrar un amigo sustituto continuó. Mi necesidad de contar con un amigo se profundizaba porque yo quería reemplazar a mi papá. Cierta día apareció otro amigo (que no conocía a mi viejo, pero su porte físico era bastante similar).

Comenzamos a tomar juntos algunos cafés. Él era periodista, creo que ahora también lo es, en realidad no estoy seguro porque le perdí el rastro. Armamos un emprendimiento de comunicación. En ese entonces yo vendía laptops,

especialmente marca Apple MacBooks por Mercado Libre y cierto día me había quedado una notebook en stock.

Hablé con mi esposa y le dije: “Fulano necesita esa notebook que tenemos. Ya hablamos todo. La precisamos para comenzar el emprendimiento. Como él no tiene computadora, me gustaría regalársela para que comencemos este negocio”.

Mi amada y paciente esposa estuvo de acuerdo, mientras seguíamos con el triste recuerdo de esos dos mil dólares que habíamos perdido.

Diseñamos un sitio web. Era una idea única e innovadora, ya que entonces nadie lo hacía. Comenzamos a poner los pies en el agua, esperando que el camino se abriera de par en par. Pero cierto día, mi amigo dejó de escribirme y no volví a verlo nunca más.

La desilusión volvió a tocar mi puerta. Mi matrimonio tuvo algunas crisis alrededor de mis fracasos en elegir a mis amigos. Y con ellos se fueron largas horas de diálogo. Ellos se llevaron mucho más que dinero de mi bolsillo. Ellos se llevaron horas y horas de mi intimidad. Ellos vieron mis lágrimas más profundas. De igual manera, estoy convencido de que esos abrazos que me dieron fueron genuinos, pero hubo algo en el camino que hizo que se alejaran de mí.

Caminando un poco más profundo, seguía pensando cuál podría ser la razón de mi búsqueda. ¿Cuál sería para mi vida espiritual la razón que tuvo Dios para llevarse a mi papá, mi mejor amigo?

Cierto día me pidieron en la iglesia, si podía dar un corto pensamiento en la reunión de la Cena del Señor. Estuve toda la semana buscando armar el pensamiento que iba a desarrollar, hasta que llegó ese sábado, el día que entendí todo.

Ese sábado por la tarde, lo recuerdo como si fuera hoy, estaba en la cocina totalmente solo. Mientras cebaba mates y buscaba en la concordancia algunos pasajes, me di cuenta de que ese próximo domingo era el día del amigo (20 de julio).

Fue en ese preciso momento, mientras diagramaba las ideas para dar mi pensamiento en la iglesia, que comencé a llorar descontroladamente, mientras intentaba continuar con mi lectura en el capítulo 15 de Juan.

Cuando nos toca atravesar por una situación triste, necesitamos entender que fue Dios quien la permitió. No fue el cáncer quien decidió la muerte de mi papá, sino que fue Dios quien decidió llevarse a mi papá, para que yo ese día entendiera una importante verdad.

Diez años después, comencé a llorar en mi cocina porque había estado mendigando amistades por tantos años, intentando encontrar un reemplazo a la amistad de mi viejo.

Mientras tanto Jesús seguía invitándome a ser su amigo. Esa tarde derramé muchas lágrimas, creo que superé las lágrimas que derramé el día en que murió mi papá.

Nadie tiene mayor amor que este, que el poner su vida por sus amigos. Ustedes son mis amigos, si hacen lo que yo les mando. Ya no los llamaré siervos, porque el siervo no sabe lo que hace su señor; yo los he llamado amigos, porque todas las cosas que oí de mi Padre, se las he dado a conocer a ustedes. Ustedes no me eligieron a mí. Más bien, yo los elegí a ustedes (Juan 15:13-16, RVC, énfasis añadido).

Ese día entendí que el cáncer no mató a mi papá. Ese día entendí que había buscado intimidad en el lugar incorrecto. Ese día entendí que Dios me estuvo esperando desde el día en que falleció mi papá, para que yo lo elija a Él como mi mejor amigo.

Dios quería ser mi mejor amigo y yo seguía buscando personas para ocupar ese lugar. Dios quería tener intimidad conmigo y yo seguía llorando con desconocidos. Yo podría abrirle mi corazón a alguien que acababa de conocer haciendo la fila en un Pago Fácil. Los que me conocen saben que es verdad.

Pero ese día comprendí que Dios quería toda mi intimidad y solo Él podía satisfacer mi intensa búsqueda. Quizá tenga amigos que lo hayan defraudado como a mí. Hoy lo invito a que conozca al mejor amigo que el hombre puede tener. No hay otro amigo más confiable que Jesucristo.

Hay más razones para explicar que el cáncer no mató a mi papá. Digamos que este es un primer vuelo a este gran viaje. Ha recorrido conmigo estos primeros kilómetros y, mientras tanto, tengo la certeza de que mi viejo estaría muy contento de saber que hoy tengo el mismo mejor amigo que tuvo él.

Carta 30: Los hijos de padres con cáncer

128

Jorge Amado Yunes

Estimado lector:

El dolor más grande de un padre con cáncer proviene de pensar en cómo sus hijos van a seguir viviendo sin él. Comenzar a planificar la separación es, sin dudas, la tarea más difícil que tiene un papá o una mamá con cáncer.

La bronca y la impotencia se besan en la esquina más oscura de mi barrio, donde no hay planes a largo plazo. Toda la agenda se acota a vivir un día a la vez. Todo depende de la próxima quimioterapia. Todo depende de si puedo llegar a entender cómo comenzar a despedirme.

El dolor de los padres con cáncer supera ampliamente lo físico y material. El dolor se aloja en el futuro y la incertidumbre de cómo los demás van a seguir viviendo cuando él no esté.

La primera pregunta que uno se pregunta es: ¿Por qué tiene cáncer mi viejo? Hay muchas respuestas médicas, pero tengo la sensación de que hay dolores muy profundos que pueden llegar a originar esa enfermedad. Entonces, comienzo a buscar entre los dolores de mi viejo, y en su gran mayoría entiendo que provienen de problemas relacionados con algunas personas en la iglesia donde nos congregábamos.

Resulta curioso que la fecha del surgimiento sea muy cercana a una gran desilusión que sufrió mi papá por parte

de ciertas autoridades de la iglesia donde asistíamos. Más allá de las particularidades de ese conflicto y las conjeturas que pueden ser ciertas o no, lo que importa es que, para nosotros, los hijos de padres con cáncer, nos revienta ver a nuestros padres sufrir injusticias.

La estúpida idea de pensar que la culpa la tuvo el otro. Siempre surgen esas ideas y son totalmente lógicas. La culpa es de ellos, que hicieron sufrir a mi viejo y por eso le agarró cáncer. Esos estúpidos sepulcros blanqueados que defienden una moralidad que no pueden vivir. Pero mientras la bronca acumulada hacia ellos continúe, no podré escribir el próximo párrafo.

¡Qué difícil es superar esa bronca! ¿Tendré que entregarle mi búsqueda de justicia a Dios? Un día llegó a mis manos el famoso libro *La cabaña* de W. Paul Young. Creo que demoré tres noches en leerlo por completo. Fue casi un amor a primera vista, porque a través de su lectura, sentí cómo Dios me abrazó con su amor.

Yo no había perdido un hijo, sino un padre, pero pude encontrar en las páginas de este libro un consuelo sobrenatural. El consuelo de Dios tiene abrazos que nadie puede darnos, y que solo el Espíritu Santo puede dar.

Te podrán abrazar centenares de amigos y familiares, pero hasta no tener un encuentro personal y amoroso con el dueño de la justicia eterna, no habrá paz. Quizá por eso, nosotros, los hijos de padres con cáncer, tenemos la ardua tarea de salir al cruce y enfrentarnos cara a cara con la desilusión.

Agarrar los fierros más calientes con la mano de Dios. Algo así como sentir esa soledad que quizá sintieron Sadrac, Mesac y Abednego. Cuando ellos le dijeron al rey que, aun

si su Dios los llegara a dejar solos, ellos no se arrodillarían ante Baal.

El dolor más grande de un padre con cáncer no es el cáncer, es el futuro de su hijo. Es reconocer que no estará en su casamiento. Es entender que no estará en su graduación y es entonces cuando uno comienza a orar.

Si su papá tiene cáncer, le cuento que el mío tuvo leucemia y falleció. Repito que el cáncer no mató a mi papá. Tampoco lo mataron las desilusiones que tuvo en la iglesia. Tampoco lo mataron esos espaldarazos de sus “amigos” más cercanos.

No pierda tiempo en el jardín de la impotencia. ¡Salga de ahí ya mismo!

Nos mata el orgullo de pensar que podemos resolver los problemas nosotros mismos. Nos mata la bronca que ciega nuestras miradas. No nos mata el cáncer, sino las razones por las cuales dejamos de sonreír. Dejamos de sonreír cuando comenzamos a buscar venganza.

La vida no es como te la pinta la famosa serie norteamericana REVENGE. La vida es mucho más que andar buscando culpables. No se trata de vengarnos por el sufrimiento, se trata de buscar a Dios en medio del sufrimiento.

No hay que escapar del dolor. Hay que surfearlo con el gran amor de Dios. ¿Acaso está mal sufrir? Claro está que no tiene tanta prensa como la felicidad. Tampoco el dolor tiene tanta pantalla en el *prime time* como la prosperidad. Pero el sufrimiento es parte de la vida misma.

Mi deseo es vivir la vida como mi papá la vivió. La vivió con intensidad, pero me gustaría modificarle algo. Los hijos de padres con cáncer necesitamos tener una agenda

No pierda tiempo en el jardín de la impotencia. ¡Salga de ahí ya mismo!

diferente. Como hijos tenemos que modificar nuestro miedo en oportunidad, nuestra desilusión en esperanza. Nadie dijo que sería fácil la vida, pero escondernos en la bronca no nos ayudará.

¿Acaso alguien tiene la vida comprada? ¿Acaso alguien puede vivir más allá de lo que Dios nos permita? ¿Acaso alguien puede garantizar la vida de alguien? Solo Dios posee el poder para darme el próximo aliento de vida.

Una vez que entendemos que en Él está el aliento de vida, entonces miramos a nuestros padres con otros ojos. Cada minuto de ellos es un regalo de Dios para nosotros. Cambiar la perspectiva, no solo nos dará aliento, sino que nos hará planificar la vida más allá de lo que nuestros ojos físicos puedan ver.

Cuando realmente entendamos que todos estamos de paso en este mundo y que somos simples extranjeros y ciudadanos del cielo si hemos aceptado a Jesús como el Señor de nuestra vida, entonces vamos a poder abrazar a nuestros viejos con cáncer. Vamos a poder tener paz en cada café que tomemos con ellos.

Ya no tengo a mi viejo, pero tengo paz en mi corazón.

Yo no puedo festejar el día del padre, pero cuando veo los ojos de mi hijo, veo parte del legado para mi próxima generación, y entonces levanto mis ojos al cielo, diciendo:

“Abuelito Amado, acá está tu nieto Matías Amado Yunes. Tiene mucho de vos y estoy intentando contarle cómo fue cada abrazo que me diste. Hace tiempo le conté la anécdota de cuando me dejé llevar por mis emociones y pequé. Y vos cancelaste tu viaje de trabajo y viniste a casa para salir a cenar conmigo. Me acuerdo de esa parrillada que nos comimos juntos. Me acuerdo de cómo me consolaste”.

Una vez sanada la desilusión, una vez arreglada la desesperanza, tenemos que encontrarle un aprendizaje a cada circunstancia. No aprender del dolor es ser un estúpido.

Una vez escribí que escapar del dolor es vaciar de propósito lo que nos sucede, escondiéndonos de Dios. Es desobedecer la orden del Maestro de llenar las tinajas con agua, sabiendo que el agua no nos hará nada.

Quizá el mayor aprendizaje no está en el cáncer de tu papá, sino en tu propio miedo a vivir la vida. Ese miedo que tiene todo hijo de enfrentar la vida sin su papá o sin su mamá. Ese miedo que viene por las noches. Ese miedo a vivir una vida sin ellos.

En Santiago 5:16 está la medicina que buscamos: “Confesaos vuestras ofensas unos a otros, y orad unos por otros, para que seáis sanados. La oración eficaz del justo puede mucho”.

Necesitamos confesar nuestros miedos y buscar refugio en Dios. La oración de fe abre el consultorio de Dios. La oración con fe nos limpia de temores y culpas. La culpa produce conflicto y el conflicto desgasta nuestra salud. Por eso precisamos dejarnos caer en los brazos de amor de nuestro Padre celestial. Cerrar los ojos, abrir las manos hacia el cielo y apoyarlas en alguna mesa. Y pasar algún tiempo hablando con Dios.

No es cambiar de radio, ni de canal, es comenzar a hablar con Él de una manera honesta. Comenzar a sanar nuestro miedo al cáncer, para encontrar propósito de eternidad. Dios puso eternidad en el corazón del hombre. No hay cáncer que pueda apagar el propósito de Dios.

Es probable que aparezcan otros miedos. Escribirlos uno por uno en un papel sirve, para orar por cada uno de

ellos, para que el Espíritu Santo pueda ir moviendo nuestras agendas de miedo, y establecernos en la verdad de la palabra de Dios.

No acelere el proceso de Dios en su vida.

Necesitamos aprender a masticar la vida y el dolor de tal manera que podamos comprender el proceso. No es fácil, pero tampoco es imposible. Yo pude salir y lo pude hacer con Dios, como mi mejor amigo.

Seguiría escribiendo, pero debo dejar espacio para que medite...

¡No se desanime!

¡Dios tiene un plan eterno!

Carta 31: La simultaneidad de Dios

134

Jorge Amado Yunes

Estimado lector:

En la película *El arca de Noé*, parece algo fácil, pero... ¿se imagina lo complicado que habrá sido calcular y sincronizar la velocidad del puma con la tortuga, para que lleguen simultáneamente al arca? ¿Y manejar el tiempo de tal manera que el ritmo del león sea tal que lleguen juntos con el gallo y la gallina? ¿Y cómo sincronizar una oveja con un tigre?

Dios es un verdadero multitasking a la hora de trabajar.

Dios es un gran controlador aéreo, también llamado Air Traffic Control (ATC). A veces me imagino que Dios ve mi vida como esos controladores aéreos que observan en el radar cómo aterrizan y despegan varios aviones en sus respectivas pistas. Dios está controlando simultáneamente diferentes acontecimientos que están por llegarnos.

Dios tiene varias películas rodando simultáneamente y nosotros estamos en una de ellas. Lo que muchas veces desconocemos es que Él maneja otros tiempos de producción. Lo que para nosotros es una eternidad, para Él es un segundo y viceversa.

La preocupación nos cansa.

Aquello que conquista tu atención terminará por conquistarte. El problema es cuando pensamos demasiado sobre conflictos que no podemos resolver. En la raíz de

toda crisis nerviosa siempre hay algún conflicto con los tiempos y generalmente es por querer hacer varias cosas simultáneamente.

Existe una doctrina generalizada donde se muestra que las mujeres son muy buenas para realizar varias tareas a la vez. Hace unos años atrás lo escuché a Mark Gungor explicando este tema de una manera muy graciosa. Pueden googlear sus videos.

Pero no quiero alejarme de la simultaneidad de Dios, quiero permanecer cerca de esta idea y ver cómo hago para vivir con eso. Vivimos en un mundo con varias conversaciones simultáneas.

Comenzamos a redactar un email, nos suena el teléfono, contestamos el WhatsApp y el mate se nos enfría. Finalmente entendemos que no podemos hacer todo de manera simultánea y bien. Aunque recientemente me bajé una app Lumosity que me va a entrenar. Dicen que un equipo de neurocientíficos desarrolló juegos para agilizar nuestra memoria y entrenar nuestro cerebro.

¿Se imagina los años que debe tener un chef para despachar 12 platos calientes de manera simultánea? Yo con 2 menús distintos para mis hijos ya me agito, claramente no podría ser chef. Dios despachó durante años dos millones de panes calientes todas las mañanas, excepto los sábados, ya que el viernes venía doble porción.

La simultaneidad de Dios debe apaciguar nuestro espíritu.

Nehemías estaba un poco agitado y su semblante denotaba tristeza. El rey lo conocía tanto que pudo distinguir que no se trataba de una enfermedad, sino de una

profunda preocupación de espíritu. Dice la versión RVC³: “... lo que reflejas es un profundo pesar...”.

Dios había estado trabajando con el rey, pero Nehemías no lo sabía y tenía miedo. Luego de que Nehemías pudo

La indecisión puede ser una manera de no confiar en Dios.

expresar su preocupación, el rey le preguntó: “... ¿Y qué es lo que pides?”. Dios estaba trabajando simultáneamente con el rey mientras Nehemías hablaba. Dios estaba haciendo algo mientras Nehemías estaba haciendo otra cosa.

Ester estaba en una posición similar a Nehemías y recibe una gran pregunta de Mardoqueo: “... Y quién sabe si has llegado al reino para un momento como este...”. Ester no tenía la menor idea de lo que tenía por delante, mientras Dios se estaba moviendo. Ester se decidió y se movió.

La indecisión puede ser una manera de no confiar en Dios.

No ser una persona decidida es también, a primera vista, una manera de dilatar decisiones por no confiar en nosotros y también por no confiar en el Dios que habita en nosotros. Dice el libro *Mi experiencia con Dios*: “Si usted percibe que Dios lo está guiando a aceptar esta tarea, necesitamos también confiar en que Él nos equipará y nos capacitará para cumplirla”.

Hay decisiones que debemos tomar. Cualquier decisión que nos dé paz y nos regale tranquilidad es un buen lugar para comenzar a evaluar si es bueno o no decidir al respecto.

3 Abreviatura para identificar a una versión de la biblia denominada Reina Valera Contemporánea

Una persona que tarda mucho tiempo en decidir, y que luego de haber decidido se retracta por temor a haberse equivocado, está siempre cansada. Es que entender la simultaneidad de Dios es también decidirnos por su presencia. Decida orar ahora mismo. Por ejemplo, apague su celular y hable con Dios.

Estos párrafos seguirán aquí, el libro no se irá a ninguna parte, quédese tranquilo. Apague su celular y cierre este libro con confianza.

Realizar varias cosas a la vez puede producirnos cansancio y el cansancio puede llevarnos a la fatiga. Una investigadora médica dice: “El problema es que la fatiga puede confundirse con el cansancio. Todas las personas se cansan. De hecho, es una sensación que cabe esperar después de realizar determinadas actividades al final del día. Por lo general, sabemos por qué estamos cansados y una buena noche de sueño resuelve el problema. La fatiga es menos precisa, la relación entre la causa y el efecto no es tan clara”.

El sueño resuelve el cansancio, pero la oración puede resolver nuestra fatiga.

Necesitamos conocer más al Dios de la simultaneidad. En el Salmo 139 encontramos tres características que nos muestran a un Dios que opera en tiempo real y de manera simultánea. Cuando nos asfixiamos por las situaciones que vivimos debemos hablar con Dios confiando que Él es omnipotente (Salmo 139:13), reconociendo que es omnisciente (Salmo 139:4) y declarando que Él es omnipresente (Salmo 139:7-8).

Es necesario que nos ocupemos de nuestra salud espiritual. Activar esta área es darle prioridad, colocar en

nuestra agenda nuestro tiempo devocional. Separar unos minutos cada día para que, por medio de un espíritu permeable, dejemos penetrar la gracia restauradora de Dios a cada parte de nuestro cuerpo. Que cada nervio de nuestro cuerpo se entere de que estamos entrando en la presencia de Dios.

Cuando entendemos que trabajamos con un Dios que a su vez trabaja en muchos lugares al mismo tiempo, podemos entonces transformar lo que hacemos en algo significativo. Le pido que piense en algo que hace que se ha tornado insignificante. Algo que le resulta rutinario y tedioso. En la Biblia se menciona a Esteban que se ocupaba de servir las mesas (Hechos 6:2-5).

Se pueden hacer grandes cosas de una manera mezquina o pequeñas cosas con grandeza.

Esteban fue grande no solo en lo que hizo, sino en cómo lo hizo. El cómo se hace puede determinar todo lo que se hace. Hay una fragancia que dejamos cuando ponemos la mesa o tendemos la cama. La fragancia determina que si lo hago rápido logro que no me molesten mis viejos o si lo hago “tranqui” quizá mi pieza pueda ser el comienzo de una buena nota en el colegio.

Tuvo un día horrible y llega a su casa y su cama está hecha un caos. Se imagina cómo sería si al llegar su cama está extendida correctamente. Esteban “servía las mesas”, pero lo hacía de tal manera que el servicio de las mesas se tornaba algo muy especial para él. Esas mesas llegaron a ser verdaderas mesas del Señor.

¿Cómo se habrá sentido la gente que comía sobre esas mesas? Medite al respecto.

Volvamos a la idea central de hoy. Nuestro Dios actúa de maneras simultáneas que desconocemos. Tengamos un espíritu apacible y esperemos en Él. Mi papá decía que no debía perder la capacidad de asombro como le comenté en el prefacio de este libro.

Quizá alguien nos robó la capacidad de elogiar un buen mate. Quizá alguien nos robó la capacidad de disfrutar una buena caminata. Quizá nos hemos robado a nosotros mismos, haciendo muchas cosas simultáneamente.

¡Hoy es un buen día para que volvamos a confiar en el Dios de la simultaneidad!

Carta 32: El conflicto con el tiempo y la fertilidad

140

Jorge Amado Yunes

Estimado lector:

Hay momentos en la vida de una pareja que parecen no llegar. Hoy contaré la historia de una mujer que ya no menstruaba. Una mujer que nunca había podido tener hijos. Hoy es muy común ver a muchas mujeres que pasan los años y deciden no tener hijos. En ciertos casos hay algún tipo de esterilidad, pero en otros casos, conozco muchas parejas que demoran la decisión de tener un hijo.

La historia de Sara.

¿Qué es lo que está pasando que no queremos tener hijos? Con mi esposa fuimos papás muy jóvenes, así que somos el contraejemplo de esta historia. Voy a intentar no espejar mi vida en esta nota, espero lograrlo. Es muy común ver a muchas parejas que hoy postergan su paternidad por diferentes razones.

Por un lado, hay parejas haciendo trámites en el RUA (Registro Único de Adopción), otras pasan gran parte de sus días haciendo tratamientos de fertilidad de alta y baja complejidad, mientras que otro grupo de parejas ven pasar los años de su matrimonio y deciden no tener hijos.

¿Cuál es el tiempo indicado?

“Por la fe también la misma Sara, siendo estéril, recibió fuerza para concebir; y dio a luz aun fuera del tiempo de la

edad, porque creyó que era fiel quien lo había prometido” (Hebreos 11:11, RV60).

Hay por lo menos cuatro ideas interesantes sobre la vida de Sara que me gustaría analizar. A mí me sirvió entenderlas y quizá a usted le sean útiles para pensar sus decisiones futuras.

1. La situación de Sara

Dios no depende de lo que somos, de lo que tenemos o de lo que pensamos.

Si en la Biblia se registra que Sara era estéril, es por algo. Todo en la Biblia tiene un propósito. Las mujeres estériles que se mencionan en las Sagradas Escrituras eran como un sinónimo de ser personas vacías, rechazadas y olvidadas de la sociedad. Las mujeres en la Antigüedad eran valoradas cuando tenían hijos; una mujer sin hijos no era bien vista en esos tiempos.

¿Cuántas veces postergamos decisiones por evaluar nuestros presupuestos? ¿Cuántas veces lo hacemos por proyectos personales? ¿Acaso Dios no tiene recursos para sostenernos? Si con mi esposa hubiéramos decidido no tener hijos por nuestra situación económica, creo que nunca los habríamos tenido. Hemos luchado minuto a minuto por mantener nuestra economía.

Por otra parte, el ser estéril es un concepto muy profundo en la Biblia. Una tierra estéril es aquella que no permite el crecimiento. En muchas situaciones, la esterilidad de Sara es similar a la mía.

¿Qué hacer cuando un matrimonio sufre la esterilidad? Un amigo está a cargo de un grupo que se llama “Caminos”

donde se juntan algunas parejas que están atravesando por esta difícil situación.

¿Qué hacer? Orar con amigos. La idea de atravesar este valle con amigos es una excelente decisión. Es que cuando me siento vacío, lejos de Dios, cuando siento que no lo busco lo suficiente, siempre es bueno juntarme con amigos que buscan a Dios.

Dios hace mucho con poco y todo con nada (Michael Wells).

2. La necesidad de Sara

La Biblia describe con énfasis que “recibió fuerzas para concebir”. Es decir que ella no estaba preparada para el momento del alumbramiento. Ella no podía por sus propios medios dar vida. Ella necesitó una dosis extra de fuerzas. Ella necesitó una dosis de vitalidad que no podía generar por sí misma. El concebir, el dar a luz, es un don de Dios, y necesito reconocer que lo puedo lograr solo en sus fuerzas y con Su poder.

¿Estoy necesitando fuerzas para continuar?

No esperemos que una decisión espiritual nazca de conceptos terrenales. Hay decisiones que solo nacen en la oración. ¿Cómo son mis oraciones? Le cuento mi experiencia con la oración. Muy difícilmente vamos a tomar decisiones espirituales si solo basamos nuestra visión en conceptos terrenales.

Los tiempos difíciles en la vida pueden ser una herramienta que Dios está usando para darle fuerzas para tomar una decisión que ha postergado. Quizá es comenzar a trabajar

menos. Quizá sea pasar más tiempo con su familia. Quizá sea dedicar más tiempo en su agenda para servir al Señor.

La procrastinación es postergar una decisión. Existen muchas razones por las cuales uno posterga las decisiones, las pateo para más adelante. Muchas veces cuando se quiere tener el control total sobre nuestra vida, la fe se vuelve algo superflua. La fe incluye la capacidad de confiar en Dios, aun cuando no conozcamos todo el plan de Él para nuestra vida.

Mi abuelo Agustín mencionaba un muy buen ejemplo. Él hablaba sobre la droga más difundida en toda la tierra ¡La N. T. T.! Se trata de la droga muy común en nuestros días. Todos solemos ser consumidores a diario de esta droga. El consumo de esta droga logra manejar nuestras agendas y nuestras decisiones. En los casos más agudos, la droga N. T. T. posee efectos crónicos y muy nocivos para la salud psíquica y emocional. ¿Alguno la conoce? La droga es No Tengo Tiempo.

¿Cuál es mi necesidad? ¿Cuál es mi excusa?

3. El tiempo de Sara

La idea de dejar establecido que Sara dio a luz “fuera del tiempo” es un dato sencillamente genial, ¡me encanta! Es el dato justo que hoy necesito. Es que Dios se especializa en ganar partidos sin depender de los 90 minutos que duran para nosotros.

Dios hace goles fuera de tiempo. ¿No es un dato increíble? Notar que aun contra todos los pronósticos y las imposibilidades fácticas y naturales de Sara, tuvo un hijo fuera del tiempo natural, es para dar gloria a Dios. Dios hará algo, como dice la canción: “Sendas Dios hará donde piensas que no hay”.

Manejar el tiempo es la característica de los líderes del futuro. Manejar el tiempo es la característica principal de Dios. Es que Dios vive afuera del tiempo. Para Dios un día son mil años y mil años como un día.

¿Me estará pidiendo Dios que le entregue el control de mi agenda? ¿Es Dios el que controla mis planes futuros? ¡Qué tonto soy al pensar que el futuro me pertenece! ¡Qué ingenuo soy a veces, cuando proyecto mi vida alrededor de mis anhelos de crecimiento!

Si tan solo pudiera aprender a conocer los tiempos de Dios, mis decisiones sobre mi futuro cambiarían sustancialmente.

4. La confianza de Sara

Por último, hay un detalle singular y muy especial. El que prometió es fiel. ¿Qué más podemos pedir? Nuestra seguridad y confianza es que, si Dios puso algo en nuestro corazón, **ÉL LO CUMPLIRÁ**. Necesito entender hoy que el resultado no depende de mi conocimiento, sino de quien prometió. ¿No es fantástico saber que los resultados dependen exclusivamente de Él? ¡Solo tenemos que confiar y permanecer en Él, y Él hará! Sara creyó. Creer es aferrarnos a algo que todavía no vemos y caminar dependiendo de su fidelidad.

La imagen más clara que tengo sobre confiar en Dios es verme arriba de una tarima y abajo ver los brazos de mi papá en posición, diciendo: ¡Tírate, Jorge, que yo te voy a atajar! No es fácil tirarme pues el viento sopla fuerte. Mi tarima es segura. Sentir el viento en mi rostro mientras me arrojo al vacío es algo que vamos perdiendo en el tiempo.

¿Vio con qué facilidad se tiran los chicos a los brazos de su papá? ¿Se preguntó por qué? ¿No será que al ir creciendo vamos perdiendo esa aventura que disfrutábamos de niños?

Cuando los años pasan y los hijos no llegan, es tiempo de levantarnos como se levantó Sara. Es tiempo de confiar en las fuerzas que Dios tiene para nosotros. Es tiempo de confiar en el plan que Dios tiene para nosotros. Es tiempo de avanzar, aunque no conozcamos el final del camino. Es tiempo de volar, sabiendo que Dios no abandona a sus hijos.

Carta 33: La angustia de no poder hacer nada

146

Jorge Amado Yunes

Estimado lector:

Tratar con el dolor propio es una tarea difícil, pero cuando necesitamos conducir conflictos donde hay personas que tienen dolores, y no precisamente dolores físicos, sino amarguras y resentimientos, es una tarea titánica, pero no imposible.

Usted debe mantener la calma, siempre. Mantener la calma no significa apatía o indiferencia, sino que mientras una de las partes está expresando su dolor, su mirada no debe moverse de los ojos de esa persona.

En la Biblia se registra una historia sobre un conflicto que terminó en muerte. Una lectura simple nos llenaría de bronca y angustia, pero me gustaría que junto a usted podamos encontrarle una mirada más profunda a la raíz del dolor.

El dolor nos acerca a nuestras últimas palabras. El dolor desnuda nuestras emociones. Se vienen a mi mente dos respuestas posibles. La primera es cubrir nuestra vergüenza y encerrarnos en nosotros mismos, para contener el dolor y no mostrar nuestra vulnerabilidad. La segunda es explotar con todas nuestras fuerzas y enojarnos con todo el mundo, buscando culpables a nuestro dolor. Pero hay una tercera respuesta... quizá Esteban pueda ayudarnos.

Mientras escribo este párrafo me duele de manera literal mi espalda, pero inmediatamente pienso en los

“pedrazos” que está recibiendo Esteban. Esta historia se relata en Hechos 7.

También pienso en las personas que hoy están sufriendo y simultáneamente viene a mi mente esa mirada de Esteban hacia el cielo, mientras dice:

“... Señor, no les tomes en cuenta este pecado...” (Hechos 7:60).

Unos versículos antes, mientras las piedras seguían golpeando su cuerpo, Esteban hace lo que nos sugiere el dibujo de arriba. Unos momentos antes tiene un pensamiento que es el trampolín para llegar a ese versículo 60.

¿Estás bien, Esteban?

¿Acaso no te duelen las piedras?

¿Cómo hacés para que el dolor no te domine?

Esteban acababa de terminar el sermón más largo registrado en el Nuevo Testamento. Esteban, entiendo tu adrenalina de haber predicado un gran sermón, pero esas piedras deben doler bastante.

¿Cómo hacés para mirar al cielo en un momento así?

La respuesta está en el versículo 55:

“Pero Esteban, lleno del Espíritu Santo, puestos los ojos en el cielo, vio la gloria de Dios, y a Jesús que estaba a la diestra de Dios”.

En lugar de pensar en sí mismo, su último pensamiento fue para ellos. Pensar en “ellos” era su mayor preocupación en el momento de dolor. La marca del amor llega al punto más alto. Esteban estaba lleno del Espíritu Santo y dice la Escritura que, aun en medio de las piedras que estaba recibiendo, aquí en la tierra, lo vio a Jesús. Ahí está la respuesta que estamos buscando.

Con mi esposa solemos hacer algunos viajes juntos, y en uno de ellos, estuvimos de visita en la casa de unos amigos donde la esposa había fallecido de un cáncer fulminante un año atrás a nuestra llegada.

Al entrar a la casa vimos muchas fotos de ella. Nos recibieron con mucho amor. Pasamos casi dos días allí y lo único que respiramos en ese hogar fue “esperanza”. En sus rostros no había luto, había esperanza.

Recorrí cada foto con mi mente, pensando en cómo hacían para despertarse todas las mañanas y vivir sin ella. A escondidas, lloré un poquito, pero casi instantáneamente vi muchos versículos pegados en diferentes partes de la casa.

Al mediodía, cuando llegué de hacer algunas compras para el almuerzo, estaba su hija con su Biblia y con sus notas desparramada en la mesa de la cocina. A la siguiente mañana, volví de un paseo y encontré a su esposo (mi amigo) con su Biblia y con una taza de café medio vacía. Al mediodía escuché que su hijo quería bautizarse para comenzar a servir en la iglesia.

¿Cómo hicieron para sobreponerse tan rápido a una pérdida tan dolorosa?

¿Cómo hizo Esteban para ver a Jesús en medio de las piedras?

¿Cómo pueden mi amigo y sus hijos sonreír tantas veces por día?

Quizá la razón se encuentra más allá de nosotros, más allá de ellos. Todavía hoy sigo en contacto con ellos por las redes sociales y no hay pena en sus corazones, ni ningún rastro de dolor en sus miradas. Ellos entendieron perfectamente la diferencia entre lo pasajero y lo eterno. Ellos deben extrañar con todas sus fuerzas a Gabriela, pero viven

una vida plena porque sacaron la melancolía y, en su lugar, pusieron eternidad en sus corazones.

El momento del máximo dolor puede ser una gran oportunidad para ver a Jesús o para vernos a nosotros mismos.

¿Qué elige? ¿Sus miserias o la gloria de Dios?

“De modo que, si sufren de la manera que agrada a Dios, sigan haciendo lo correcto y confíenle su vida a Dios, quien los creó, pues él nunca les fallará” (1 Pedro 4:19, NTV).

Al leer este pasaje sobre el sufrimiento del cristiano, me surgen dos preguntas:

¿Cuál será la manera que agrada a Dios?

¿Existe acaso otra manera de sufrir?

Todo este capítulo 4 es un gran grito de esperanza para aquellos que están pasando por momentos difíciles e incomprensibles. “Sigán haciendo lo correcto”, nos recomienda el apóstol Pedro en su primera carta. ¿Por qué nos dice esto?

¿Será porque en el dolor muchos dejan de hacer lo correcto?

Vivimos vidas egoístas y fluctuantes. Vivimos vidas pasajeras y rutinarias. El dolor nos visita y nos encerramos en él. Nos sorprende el fracaso y nos duele la cabeza. Nos viene la culpa y comenzamos a flagelarnos por algo que deberíamos haber hecho y no hicimos.

Intente pensar como Esteban. Él hizo lo correcto en el momento más difícil de su vida. Entender el diseño de Dios para nuestras vidas puede llevarnos toda una vida. Todos podemos tener personalidades muy diferentes, pero cuando nos acercamos al dolor, parece haber un idioma universal que nos conecta.

Dios lo diseñó a usted y me diseñó a mí con un propósito. Si estoy sufriendo es porque Dios está permitiendo que

el dolor permanezca en mí, por algún motivo. Lo que tengo que hacer es permanecer con el pensamiento correcto. Llenarme de ira contra los médicos o contra lo que me toca padecer, no sirve.

Puedo pelearme con la obra social porque no me quieren autorizar el tratamiento, pero no me conviene pelear con Dios. Puedo enojarme porque alguien me lastimó, pero aun en el peor día de su vida, Esteban los perdonó. Esteban perdonó a las personas que lo estaban dañando.

Esteban no pidió juicio, ni fuego para ellos. Esteban no los reprendió con oraciones elocuentes.

Esteban miró a Jesús.

En medio del dolor, aun en medio del sufrimiento, en esta carta quiero animarlo a que mire a Jesús y busque la presencia de Dios. Sería bueno que con sus ojos cerrados pueda intentar ponerse en el lugar de Esteban.

Le ruego que pase más tiempo meditando en la respuesta a su dolor que en su dolor mismo. No podemos evitar el dolor de las piedras de la vida, pero sí podemos pensar en cómo Esteban pudo fluir lleno del Espíritu Santo.

Aun cuando no tengamos respuesta, hoy podemos hacer dos cosas.

La primera: Mirar a Jesús.

Y la segunda es el resultado de la primera: Necesitamos perdonar y volver a empezar.

Le ruego que pase más tiempo meditando en la respuesta a su dolor que en su dolor mismo.

Carta 34: El conflicto de traducir “Dios te bendiga” al guaraní

Estimado lector:

Las cartas que escribo tienen vida. Tienen vida cuando usted las hace suyas, las analiza y las interpreta. Es por eso por lo que, luego de haber publicado mi carta “para los hijos de padres con cáncer”, mi buen amigo **Marcos Altamirano**, me escribió un email contándome su historia. Quiero contarle que recuerdo muy bien esa tarde fría de invierno, mientras leía su historia, en un Starbucks del barrio de Núñez.

Casi de manera inmediata le pedí permiso para publicar su carta. Siempre que escribo una carta, le pido a Dios que me presente a esos “Marcos” que andan por ahí, porque al final del camino, el romance de una carta no se termina con su autor y su manuscrito, sino que anhela desesperadamente abrazar al lector, con los más sinceros abrazos del corazón.

Mi papá tuvo cáncer y falleció a los 45 años, creo que el dolor de su partida fue tan grande como lo fue la paz que sentí mientras viví bajo su protección y cuidado, tan cómodo y despreocupado pues había alguien que le ponía el pecho a la vida por mí.

En su momento las preguntas fueron muchas, pero no de rencor; tenía dudas respecto del propósito del paso por una vida que me sabía a vacío, a una paradoja pues tarde o temprano terminaría.

Después de eso y durante varios años el “estado Salomón” se adueñó de mí, no encontré nada nuevo bajo el sol y sentía que todo lo que podía lograr o hacer no tenía propósito pues se perdería en el olvido.

Les ocurre a algunos pastores que luego de haber predicado durante años ante multitudes, orientado vidas hacia el Reino y desgastado la suya propia, sus familias entran en un abismo llamado olvido y soledad. Tras haber vivido años o décadas como “la esposa del pastor” o “el hijo del pastor” de pronto solo es una viuda o un huérfano, desconocidos, hasta lejos de la iglesia que los cobijó, sin sostén y sin experiencia para encarar la vida.

Abro y cierro rápidamente un paréntesis para mencionar cuán importante es la labor de la iglesia sosteniendo o apoyando a las familias de los misioneros, pastores y hermanos en general aun tras la partida de estos.

Entre todo esto y en algún momento me acordé del día en que conocí al Señor. Eso ocurrió en uno de los tantos viajes misioneros que hizo mi familia por el interior del Paraguay, eran otras épocas y otros lugares, todo mucho más precario y sencillo que aquello que puede rodear hoy a un porteño.

No recuerdo con exactitud por qué estábamos allí ni adónde íbamos, pero esperamos durante horas un colectivo en un camino de tierra rodeados de plena selva; anocheceía y la luz eléctrica era algo desconocido en esos lugares (y en nuestra casa). De pronto a lo lejos vimos llegar al bus y mi papá que estaba muy preocupado simplemente dijo para sí y casi susurrando “gracias, Señor”; yo lo escuché sin que él se diera cuenta y pensé “Dios existe!, porque si mi papá le habla entonces existe”.

Claro que había oído a mi papá orar y hablar de Dios incontables veces durante sus sermones, cuando hablaba con otros, en la mesa a la hora de cada comida o cuando me hablaba en privado, pero como niño para mí todo eso era una rutina que ni siquiera entendía. Hasta que de pronto me bastaron dos sencillas palabras para entender nada más y nada menos que la presencia de Dios es real.

Recordar eso me bastó para empezar a sonreír de nuevo y así el recuerdo triste de su partida de a poco empezó a transformarse en el feliz recuerdo de todo lo que compartí y aprendí con él.

Algo que cuento incansablemente (y monótonamente) es que cuando mi papá colaboró en una traducción de la Biblia al guaraní me enseñó algunas cosas de ese idioma, aunque ya olvidé casi todo, quisiera compartirles algo:

Ñandejara tande rovasa

Esto se pronuncia ñandeyára tandérovasá y se traduce oficialmente como Dios te bendiga.

Ñandejara: Dios

Tande: te

Rovasa: bendiga

La traducción podría ser simplemente anecdótica, pero quiero ir más allá y contarles cómo nació esta expresión (o cómo yo entendí que nació) que en esencia significa mucho más de lo que allí está escrito, pero para eso tengo que contarles alguna cuestión del idioma y espero que no se aburran con los tecnicismos.

Cuando los jesuitas se encontraron con los guaraníes, para poder evangelizarlos tenían que franquear -entre otras cosas- una pared enorme llamada idioma. El guaraní no tenía nada en común con un idioma que podría conocer

un europeo, no se escribía y ni siquiera podían identificar fonéticamente aquello que era pronunciado por un nativo guaraní (el alfabeto guaraní tiene 12 vocales).

Yo no había reparado en esto, pero imagínense que están frente a una persona que no sabe nada de Dios, que vive de otro modo, que tiene otros valores, que no responde del mismo modo a nuestra cultura y costumbres y para colmo habla un idioma que no tiene escritura y totalmente diferente, sin opción a traducirlo.

¿Cómo explican el evangelio de Cristo hasta que incluso llegue a utilizar en su habla habitual una palabra como “bendición”?

Arduo, paciente y lento trabajo.

Para esto los jesuitas utilizaron frases enteras o bien inventaron nuevas palabras en guaraní, compuestas por palabras más simples que sí podían entender. Es así como algunas palabras cortas en español se traducen al guaraní como frases o ideas enteras.

Los guaraníes llamaban Jara (se pronuncia Yara y se traduce como Señor) al jefe de la tribu o a la cabeza de la familia, o sea a todo lo que era autoridad para ellos, mientras que la palabra ñande la usaban para referirse a nosotros (todos nosotros) o también a algo nuestro.

Fue entonces como los jesuitas enseñaron a los guaraníes que Dios es Ñande Jara o Ñandejara (literalmente: nuestro Señor o Señor de todos).

El problema era la palabra bendición, porque “decir bien”, “desear bien”, “que te vaya bien”, “que prosperes”, etcétera, no eran expresiones que tuvieran mucho sentido en esa cultura o por lo menos no expresaban la idea profunda de bendición para un nativo guaraní.

Los jesuitas entendían (o al menos alguno de ellos entendió) que la mayor dicha para cualquier hombre no era la prosperidad material, ni la salud plena, ni tener una hermosa y gran familia, ni triunfar en una batalla, ni nada que las cosas del mundo pudieran darle... La mayor dicha era poder ver cara a cara a Jesucristo, encontrarse con él. Eso es lo que querían enseñar.

Así nació la palabra tova-hasa o hovasa, luego rovasa, combinada con tande, que en realidad es una conjunción de palabras o ideas que en la mente de un guaraní precolombino significan literalmente pase por tu cara (pase frente a tu cara, frente a ti).

Ta: acción “hacia”

Nde: tú, vos

Tova: cara

Hasa: pasar

Así nació la frase en guaraní que significa literalmente Que nuestro Señor pase frente a ti o Que puedas ver cara a cara a nuestro Señor, aunque se traduce hoy oficialmente como Dios te bendiga.

Esto fue lo que me enseñó mi papá y que también recordé alguna vez después de su partida.

Para ser plenamente feliz no necesito entender por qué Dios permite el sufrimiento o cuál es el propósito de una enfermedad en los planes de Dios, no necesito tener salud o prosperidad económica, no necesito que mis enemigos desaparezcan o que me vaya bien en el trabajo; necesito encontrarme con Jesucristo cara a cara y ese es mi deseo para ustedes:

Ñandejara tande rovas.

Marcos Altamirano

Carta 35: El conflicto de aquellos que no descansan

156

Jorge Amado Yunes

Estimado lector:

Espero que al leer esta carta pueda usted comprender que necesita descansar.

¿Qué hizo Jesús el último miércoles antes de su muerte?

Para muchos, el miércoles de Semana Santa es el día que comienzan sus mini vacaciones, para Jesús fue un día de descanso. Para muchos es el día para salir de compras, para Jesús fue un día para estar en casa.

El último miércoles en la vida de Jesús fue un día misterioso. Ninguno de los cuatro evangelios relata algo sobre ese día. En la semana que sería el centro de la historia de la humanidad, se abre un paréntesis de silencio.

Muchos estudiosos de la Biblia consideran que el Señor Jesús pasó ese día en Betania, en casa de Marta, María y Lázaro, el que había resucitado. Es lógico que sus últimos días sean agotadores. La multitud y su entrada en Jerusalén habrá sido un tiempo difícil. El martes en el templo, fue reprochado y fastidiado por los fariseos con muchas preguntas.

Si el más fuerte de los hombres necesitaba un día de descanso, entonces... ¿por qué yo no descanso?

Un día de silencio. Quizás necesitaba un poco de afecto, comprensión y algo de comida. Por eso muchos eruditos coinciden en que Jesús se refugió en el hogar de Lázaro. En momentos de depresión y de gran frustración, necesitamos

descansar. Necesitamos contemplar que no todo es “luz, cámara y acción”.

Un sabio balance entre la acción y la contemplación es el comienzo de una verdadera intimidad. Nadie puede mantener en público una actitud atractiva y una postura amorosa si en su hábitat privado no es mimado, consolado y amado profundamente.

Necesitamos más “mimos” privados que públicos “me gustas”. Vivimos un tiempo de exagerada exposición. Algunos años atrás tuve el honor de ser invitado por el Pastor Sebastián Crudo a dar una charla sobre redes sociales. “Comparto, luego existo”.

Jesús había saturado las redes sociales y necesitaba un tiempo de intimidad. Estar siempre pendiente de los “me gusta” puede anestesiar lo que a Dios le gusta de nosotros.

Jesús quizás quería pasar un tiempo con viejos amigos.

Esos tiempos en los que no actualizamos el estado en Facebook, ni en Twitter. Jesús quizás quería volver a ver esa mirada, de esa mujer que ungió sus pies. Escuchar lindas anécdotas de aquel que salió de la muerte luego de cuatro días. Quizás más tarde se sumó Simón, quien había sido sanado de la lepra, trayendo algo para compartir con Jesús.

Si me permite opinar, me cierra mucho la idea de Jesús hablando con Lázaro, un veterano victorioso de aquella guerra de cuatro días contra la muerte. Cristo en cuestión de horas estaría en su misma situación.

Jesucristo, el miércoles de su última semana, me quiere revelar una nueva dimensión de mi concepto de descanso. Jesús se preparó en silencio para el dolor de su muerte y para la gloria de su resurrección. Escuchar de alguien cómo atravesó el dolor, puede ser un gran alivio para aquel que está a punto de atravesarlo. Alguien que pudo sanar una

herida, tiene más que una cicatriz, tiene una historia para contar. Los médicos utilizan mucho este recurso.

El silencio también puede inspirarnos. De hecho, lo está haciendo. Ese día que no hay nada escrito de Jesús, nos inspira ideas, reflexiones.

¿Dónde radica el secreto de vivir para otros?

Vivir para uno mismo es reducir la vida a una comida chatarra. Vivir para otros, en cambio, es estirar la vida hasta lograr tocar el cielo con las manos, es cargar nuestra vida de eternidad y enriquecerla al máximo.

El miércoles de la última semana de Jesús tiene mucho para enseñarnos aun sin decir nada. Hoy parece que tenemos que publicar para existir, para ser. Jesús, sin lugar a dudas, hoy sería alguien que camina en contramano a la cultura del “comparto, luego existo”.

Un miércoles cargado de historias, pero que no se publicaron. Un miércoles donde lo importante pasaba puertas adentro. Un miércoles donde Jesús quería descansar para dar el próximo paso.

Carta 36: Mi hija pidió por ellos

Estimado lector:

Luego de llegar a casa un poco más tarde de lo normal, antes de acostarnos, los cuatro nos tomamos de las manos y mi esposa les pidió a mis hijos que hicieran una breve oración antes de dormir.

Y entre algunas lágrimas, mi hija pidió por la salvación de ellos. Sí, por esos dos jóvenes encapuchados que me sorprendieron anoche por detrás con armas de fuego, mientras intentaba entrar a la casa de un amigo con unas empanadas en mano.

Todavía estoy en estado de shock y con algunos dolores en la cabeza, luego de los golpes que me dieron con los mangos de sus pistolas. Quiero dar gracias a Dios que definitivamente, estuvo ahí conmigo. En uno de los momentos de peor tragedia de mi vida, quiero decirles que ni siquiera tuvieron que suturarme o hacerme puntos en la cabeza, para cerrar la herida.

Estoy bien, con mi Dios, mi mate, mi canción en esta mañana. Estoy bien.

Los segundos que vivimos en un robo son eternos. Espero ser fiel con mi relato de la realidad, aunque lo dudo mucho. Porque mi relato es lo que yo decido recordar que sucedió y eso quiero hacer con esta carta. Todavía estoy tratando de unir mi rompecabezas y me cuesta.

Me contaron, los que saben, que luego de un fuerte golpe de cabeza, mantenerse lúcido es una buena señal. Por eso, pude decir mi nombre y dar mis datos, y me mantuve despierto, consultando a todos los que me rodeaban si había actuado bien en darles mi celular a esos dos chicos, junto con las empanadas que acababa de comprar, para que se vayan. ¡Lo importante es que se fueron!

El viernes 7 de julio de 2017 estábamos varios en la casa de otro amigo, para ayudarlo en la mudanza y decidimos comer unas empanadas. Fuimos a comprarlas y al regresar, justo antes de entrar a la casa, se bajan dos encapuchados de un auto, con armas de fuego en sus manos, y sin poder reaccionar, me quedé en la vereda solo con ellos.

Quedé paralizado mirando a la pared de ladrillos junto a la reja, mientras me decían: “¿Qué tenés en los bolsillos? ¡Dame todo o te reviento!”. Me toqué ambos bolsillos, saqué mi iPhone y se los di y se fueron, me dejaron. ¡Gloria a Dios! Claro que sí.

Mientras mi dulce esposa me acompañaba a las dos guardias del hospital, recuerdo cómo ella me decía: “Amor, te hubieran podido secuestrar, pero decidieron dejarte ahí. Te hubieran podido disparar y te dejaron ahí. Te hubieran podido...”.

¡Me dejaron!

Pero no estaba solo. De manera insólita recuerdo que tuve paz en mi corazón, y pedía todo el tiempo por mi esposa. Aunque chorreaba un poco de sangre de mi cabeza, toqué la puerta, me abrieron y me fui al baño a intentar lavar mi herida.

No tengo dudas de que Dios movilizó toda su infantería celestial para que se fueran lo más rápido posible y sin hacerme más daño. No tengo dudas de que, si sigo vivo, es porque Dios todavía tiene un propósito para mí acá en la

tierra. No tengo dudas de que tengo la mejor esposa y los mejores hijos de la historia. No tengo dudas de que mis lágrimas son de agradecimiento porque puedo contar y escribir esta historia.

Un párrafo aparte respecto a la oración de mi hija, que, aun viendo a su papá herido, pidió por la salvación de las vidas de esos dos chicos, me honra sobremanera contarlos. Porque estoy convencido de que la misericordia de Dios se desparrama por cualquier lugar y región, aun en los momentos más oscuros que nos tocan atravesar. ¡Dios es fiel!

Una vez más, ante la incertidumbre y la apatía de esta sociedad, y no estoy loco, o sí, quizá un poco, quiero agradecer a Dios porque hoy tengo una nueva vida, y estoy dispuesto más que nunca a seguir conciliando, mediando y sirviendo a esta conflictiva y cruel sociedad.

Confieso que tengo un poco de miedo. También estoy un poco mareado y aturdido. Y aunque la intolerancia siga reinando, mientras tenga aliento de vida y siga respirando, voy a seguir siendo testigo de su gracia, su amor y su misericordia.

Yo también le pido a Dios por esos chicos encapuchados. Por ellos y por otros tantos que se dedican a delinquir, ruego que lo conozcan.

Querido Dios, te pido por ellos para que puedan entender que tu amor es más que suficiente. Tu gracia es más que suficiente. Te pido que tu presencia les allane el camino y puedan conocerte.

Alguien me preguntará si los perdono. Claro que los perdono, porque la necesidad de ellos es igual que la mía, solo que yo decido buscar satisfacer mi necesidad más allá de lo que este mundo pueda ofrecerme. Lo único que

nos diferencia es la manera de buscar satisfacer nuestras necesidades.

Por eso Dios, te pido por ellos y por tantos otros heridos de la vida, para que te conozcan y puedan saber que hay un camino mejor. Que la profunda tristeza y desesperación que se manifestó esa noche en esos segundos pueda transformarse en una nueva perspectiva, y permanecer en el recuerdo como el momento en que me diste una nueva oportunidad para seguir amando, así como vos me amaste primero.

Opiniones

Solamente una pasión por el acercamiento pudo producir este libro, motor de la creatividad para construir otra posibilidad dentro de la profesión, ejercida en prevención, ejercida en salud.

La palabra, el lenguaje que nos humaniza, pero también La Palabra, como la Carta Magna de Dios, se entrelazan para dar como resultado un ejercicio profesional que trascienda la mediación, que tiene el genuino interés de mostrar la visión y la misión directriz en el trabajo y en la vida.

Hoy que tanto se escucha la palabra revisionismo, me asombra con alegría cómo desde el rol profesional, Jorge pudo revisar hasta encontrar este escenario de unión más que de enfrentamiento. Quizá esto nos inspire, y a cada lector desde su actividad, a encontrar cómo ejercer lo propio desde la mejor faceta, aquella que nos evidencia dependientes de principios inamovibles.

En un formato que llama al recuerdo de nuestros ancestros, como si se confirmara la necesidad y función de legado, que propone a sus hijos y también a quien quiera tomarlo.

La propuesta de exclusividad ante cada conflicto, el tomar cada caso en particular, emparenta con varias profesiones en relación con el cuidado. Con cada uno establece vínculos particulares, pero el modo de abordaje propone también una generalidad: a cada uno intenta darle la mejor solución posible.

Nos propone crear lazos, puentes... argumento y empatía, cerebro y corazón, nos balanceamos entre ellos todo el tiempo,

pero en estas cartas se muestran ambos sin desestimar uno u otro, ¡algo tan valioso para la salud emocional!

Servir, como verbo, y servir, siendo útil como adjetivo, desarrollar la anticipación como acción y no como ansiedad, para discernir y reconocer qué batallas lidiar y cuáles no; es proponer hacerse cargo, no eludir el trabajo de dialogar y negociar en todas las áreas de la vida, esa sensación transmite desde estas páginas.

En tiempos de contactos virtuales, proponer diálogo *tête à tête*, cara a cara, se vuelve innovador, casi transgresor, pero siempre eficaz.

El mensaje del libro y del autor, a través de su profesión y vivencias, me recuerdan que a todos los cristianos nos es dada la labor de la reconciliación, por lo tanto, nos anima a impregnarnos de la propuesta y a efectivizarla.

¡Gracias por recordarlo!

Claudia Doddo de Spagnolo. Psicóloga UBA

Con impactante realismo, Jorge Yunes (un apasionado y consistente profesional de la resolución de conflictos), nos introduce en un viaje hacia los acuerdos.

Lejos de navegar entre fórmulas casi matemáticas para explicar la vida (y su más recurrente práctica: la negociación), el autor recurre a la más primitiva y vigorosa herramienta de transformación de conflictos: el amor. Todas y cada una de las hojas de este magnífico libro, nos invita a reencontrarnos con nosotros mismos, con nuestra mejor cara, con lo mejor de cada uno. Todo el libro es, una reivindicación de lo humano.

Su libro es una caja de herramientas que prescinde de pomposidades y se coloca justo del lado del lector. Al transmitir una suerte de “protección segura” a través de sus palabras, seguramente muchas de esas cartas, librarán más batallas, ya fuera

de él, acompañando a los que cada día, soñamos con un mundo en paz y armonía. Y ojalá haga despertar a los que no.

Leonel Groisman - Negotiation Manager

Cómo resumir en unas líneas lo que un lector puede encontrar en este libro y hablar de su autor, en fin... una tarea muy compleja.

Hace ya más de siete años en una mesa de trabajo en un curso sobre mediación, conflicto y negociación conocí a Jorge... Siempre pero siempre supe que tenía algo en su tono de voz, en sus palabras, en su postura, en su dialéctica que me daba la seguridad de quererlo escuchar y la tranquilidad de saber que escucha y entiende al otro... La vida fue transcurriendo... Nos encontramos en varias mesas de cursos y capacitaciones porque la vida profesional también pasa por estar actualizándose y sumando horas de lectura. Hoy puedo decir de él que es muy virtuoso para hablar, contar experiencias y por sobre todo para ayudar al otro para resolver su conflicto de la mejor manera posible. No siempre estamos frente a alguien que tiene la capacidad desde su mirada de tratar de entender el conflicto, las posiciones, los intereses y las necesidades de los participantes. Siempre hay dos partes, una que pide y la otra que no pide; en síntesis, Jorge estaría en el medio... negociando para que ambos se retiren con sus expectativas cumplidas.

Un buen mediador, un buen conciliador, un buen negociador no es quien tiene el cien por ciento de soluciones o acuerdos, sino es quien más allá del resultado escucha, entiende, ayuda, busca alternativas y por sobre todo no se olvida de las personas... Aquí está Jorge, el autor de este libro.

Mariana Paula Cegielski. Abogada. Mediadora C&G
Mediaciones

En muy buena forma Jorge Yunes, un apasionado por resolver conflictos, logra a través de cartas sencillas y sentidas mostrar que hay otra forma de ejercer y desarrollar la profesión. No fue raro que un abogado como Jorge, que explora en diferentes costados de la profesión, explorara también algo distinto como la resolución de conflictos y pusiera parte de su esencia en las palabras. Un amigo de internet que se mantiene en el tiempo demuestra que no importa el ámbito. Importan el contenido y su calidez. Jorge no es solo un gran abogado que pone pasión, es una gran persona buscando soluciones.

**Guillermo Navarro, Abogado. Socio de
BILDENLEX ABOGADOS**

El camino de la vida está alfombrado de conflictos por el hecho de que siempre habrá intereses que se choquen con los de algún otro. La soberbia y el egoísmo son rasgos tan humanos que a cada paso los veremos manifestarse en conductas propias y ajenas. Qué bendición invaluable resulta encontrarse con personas dispuestas a asumir el rol de mediar. Nuestra sociedad necesita mucha gente así y el desafío es que cada uno de nosotros procure ser un pacificador, por el bien nuestro y de quienes nos rodean. Este libro nos da luz y es de gran ayuda para que diariamente nos propongamos ser personas que lejos de provocar tensiones, colaboremos en mitigarlas aportando alternativas de solución y acuerdos.

Fernando Altare. Director Nacional de Especialidades
625

Si hace unos años alguien me decía que Jorge Yunes, a quien apenas conocía, iba a ser un abogado conciliador no lo hubiera

creído. Es que solo era estudiante de abogacía, lo hacía más del lado de la tecnología que de las leyes. Leer su libro fue descubrir su persona nuevamente. Sus cartas son tan claras, precisas y alentadoras, como suele ser él con las personas a las que les brinda su amistad sincera, clara y alentadora. El libro es un compendio de experiencias conciliadoras con él mismo, con su historia, con la Creación toda. Su fe y su persistencia en sus principios se reflejan en cada oración. Disfruté su lectura. Seguro que también la disfrutarás.

Lizzie Sotola. Periodista (Argentina)

Tuve el privilegio de conocerte de muy joven y ver cómo tus inquietudes te fueron formando en la búsqueda constante de tu vocación. Al recorrer las páginas de estas cartas que narran experiencias de tu niñez, puedo ver tu corazón.

Haciendo eje en tu profesión, contando la actuación de ser un abogado conciliador, en tu preparación previa para cada encuentro, lo cual vi con mis propios ojos... ¡siempre diligente para que todo esté perfecto y así poder llegar al resultado correcto!

Jorge... ¡qué buena la profesión que elegiste! Si todos tuvieran tu mismo sentir, creo que habría menos problemas en el mundo.

Este mismo sentir es el que habitaba en Jesucristo el Hijo de Dios, único mediador entre el Padre y los hombres, en su función conciliadora entre el mundo y el Padre. Sé que este no va a ser el último, sino el primero de tus libros, e insto a los lectores a disfrutar de sus páginas porque cada carta tiene una hermosa historia que la hace especial.

¡Adelante por este CAMINO!

Pastor Daniel Paretti

Si Ud. nunca tuvo un conflicto, o no lo tiene, lo más probable es que a futuro lo tenga. Por eso Jorge de una manera concreta, exacta, amena, con ejemplos y citas precisas, nos va llevando por el camino que se espera para su resolución. Seguramente muchos de nosotros lo leeremos viéndonos como espectadores o protagonistas. Para quienes no somos expertos en la materia, nos resulta una herramienta de suma utilidad, ya que con una frescura espléndida, nos conduce por la vía adecuada. Hay mucha pasión con sencillez, por eso, espero que sea el primero de muchos más. Dios bendiga tu vida y tu pluma.

Ángel Mancini

Todos queremos tener amigos. Todos deberíamos. Y sin dudas un amigo debería ser una bendición. Si además nos ayuda y aconseja con amor, mejor será. Este libro es todo eso y más. Leerlo es encontrarse con ese amigo respetuoso, que no te va a herir, y que va a dejarte una lección detrás de cada historia por descubrir. Jorge, a quien considero un amigo más allá de este compilado, nos deja un plus: cada relato, cada idea, y cada principio de conciliación, sonarán incluso en tono poético, revelando los conocimientos literarios de este joven abogado, que sobre todo es experimentado lector. Me entusiasma conocer más de estas cartas. Simples, pero profundas. Es que nos recuerdan lo más importante: sin problemas no hay victorias. Y yo las quiero para mí.

**Sebastián Crudo. Pastor de jóvenes. Iglesia Cristo
La Solución**

Todos los seres humanos tenemos momentos de distanciamientos y diferencias con otros. El problema no es el desencuentro, el problema es que la mayoría de las veces no sabemos manejar la situación. En lo peor de la situación nos sentimos impotentes y algunos presuponen a Dios distante. Así lo expresa el poeta Catulo Castillo: ¡Qué desencuentro!
¡Si hasta Dios está lejano!

Es en esos momentos en que la ayuda de un mediador se hace necesaria.

En estas páginas nos adentramos en el mundo de quien hace el trabajo difícil de conciliar, sus desafíos, sus riesgos, sus fracasos y sus victorias. Un espejo donde mirarnos todos los que deseamos ser agentes de reconciliación.

Juan Pablo Bongarrá. Presidente de la Fundación La Puerta Abierta

Mediar es por definición un lugar de compromiso. Una imagen que ayuda a entenderlo mejor es la de un puente que acerca, permite la comunicación y el encuentro. Los puentes cubren brechas y acortan distancias. Mediar, reconciliar, facilitar el encuentro, o el reencuentro tiene sus riesgos porque no todos pueden, saben o quieren encontrarse. Mirar de ambos lados -y hacerlo desde adentro del otro- y a la vez hacerlo sin perder la perspectiva ni tomar parte es un arte. Jorge con este libro se dispuso para darnos indicaciones que nos ayudarán en nuestro camino. Saldremos desafiados y con herramientas para nuestros propios encuentros y seguramente para facilitar el de otros.

Daniel Bianchi. Fundador y director de Conexión Oriental (entidad enfocada en servir a los refugiados)

En este mundo hipermoderno, el cual es caracterizado por un egoísmo extremista y hedonismo atroz, conciliar arroja una luz de esperanza a aquellos que todavía creen en la bondad del ser humano; y, por consiguiente, no buscan sacar ventaja o satisfacer su ego a expensas de otro ante un eventual conflicto de intereses, sino que buscan la armonía, la paz y, sobre todo, la conciliación sobre la base de principios bíblicos. ¿Conciliamos?

Ariel Kim. Autor de *La tercera ley*

La aproximación al lector que propone el libro de Jorge me parece muy adecuada. Escribir cartas, aun a un lector anónimo, es un modo de acercamiento intimista, casi de complicidad. De esa manera, no es desde la cátedra sino desde la equivalencia que propone amistosamente su perspectiva. Les escribe a amigos, a pares. Así también se “concilia”; no imponiendo sino personalizando cartas donde valoramos su experiencia laboral tanto como su alma abierta.

Guillermo Gitz. Escritor

En un mundo y un entorno altamente conflictivo, aparece la conciliación como elemento clave. De esto nos habla Jorge en su libro, y desde su experiencia profesional, nos anima a incorporar dicho elemento, como parte esencial de nuestra vida cotidiana.

Esteban Amigó - APM

Vivimos en un mundo caído, motivo por el cual los conflictos estuvieron, están y siempre estarán presentes. En este libro

Jorge abre su corazón, para poner por escrito lo que en él previamente ha plantado Cristo a través de las Escrituras: la sabiduría que viene del cielo para poder descubrir nuestras propias contradicciones, antes de intentar que el otro reconozca las suyas. Esta es la única manera de poder solucionar cualquier controversia, sin tener que llegar a un juicio o a la guerra.

Pero no nos engañemos, el verdadero conflicto, el más grande e importante de ellos, el conflicto del cual se deriva el resto, es el que tenemos con Dios al no aceptar a su Hijo como nuestro Salvador. Sin este reconocimiento, nuestra soberbia nos llevará a un juicio del cual ya sabemos el veredicto: culpables, y cuál la sentencia: vivir eternamente separados de Dios.

**Tony Ochoa. Pastor Iglesia Bautista Reformada
Bilbao (España)**

La interacción humana resulta tan compleja como necesaria para cada individuo. Los escenarios actuales, caracterizados por la aceleración y la búsqueda de inmediatez para la resolución de conflictos, exigen a cada uno, en el desarrollo de su vocación, la adquisición de nuevas habilidades conciliatorias. En este libro Usted podrá servirse de la experiencia del Autor para lograr obtener experiencias interpersonales más exitosas, lo cual enriquecerá su vida y la de las personas que lo rodean.

**Alfredo Dimiro. Presidente de la Asociación
Ministerio Cristo La Solución de San Justo**

Con sumo agrado veo en estas líneas a un hombre que se afianzó en la Biblia para llevar su vida con Cristo en el centro. Tal es su pasión y devoción que también se brinda a otros a través de su profesión como abogado-conciliador, como ahora en un escritor con vivencias que cualquiera de nosotros pudo

tener. Lo lindo de la vida de Jorge es que a través de los años se puede ver su crecimiento y como se fue afianzando en la Palabra de Dios.

Rubén Proietti. Presidente de ACIERA

LIBRO EDITADO POR



EDITORIAL AUTORES DE ARGENTINA



En un mundo y entorno altamente conflictivo, aparece la conciliación como elemento clave. A través de cartas sencillas y sentidas, el autor muestra que hay otra forma de ejercer y desarrollar la profesión de Abogado y Mediador. Con una propuesta de exclusividad ante cada conflicto, luego de cada historia usted podrá servirse no sólo de la experiencia de mediar conflictos, sino que también podrá ampliar su perspectiva como conciliador.

“...en estas páginas nos adentramos en el mundo de quien hace el trabajo difícil de conciliar, sus desafíos, sus riesgos, sus fracasos y sus victorias. Un espejo donde mirarnos todos los que deseamos ser agentes de reconciliación.”

JUAN PABLO BONGARRÁ