

# La Inteligencia emocional y las cinco dimensiones del ganar-ganar

Lic. Marta Depaoli Romero  
Licenciada en Psicología  
Programa de Postgrado en Negociación, UCA

El principio de ganar/ganar es fundamental para el éxito en todas nuestras interacciones, y abarca cinco dimensiones interdependientes de la vida.

Empieza con el carácter, y a través de las relaciones fluye en acuerdos. Se cultiva en un ambiente en el que la estructura y los sistemas se basan en ganar / ganar. Y supone un proceso; no podemos alcanzar fines ganar / ganar con medios gano / pierdes o pierdo / ganas.

## Carácter

El carácter es la base el paradigma ganar / ganar, y todo lo demás se erige sobre ese fundamento. Hay tres rasgos caracterológicos esenciales para el paradigma ganar / ganar.

## Integridad

Hemos definido la integridad como el valor que nos atribuimos nosotros mismos. Loas hábitos primero, segundo y tercero nos ayudan a mantener la integridad.

Cuando identificamos con claridad nuestros valores, **nos organizamos proactivamente y las acciones cotidianas se ordenan en torno a esos valores**; desarrollamos la autoconciencia y la voluntad independiente al hacer y mantener promesas significativas, al comprometernos y ser fieles a nuestros compromisos.

No hay modo de recurrir a un “gano” en nuestras vidas **si ni siquiera sabemos, en sentido profundo, en qué consiste** (qué es lo que de hecho está en armonía con nuestros valores más íntimos). Y si no podemos comprometernos y mantener los compromisos con nosotros mismos y con otros, **nuestros compromisos carecerán de sentido**. Nosotros lo sabemos; los otros lo saben. Advierten la duplicidad y se ponen en guardia. Falta una base de confianza, y ganar/ganar se convierte en una táctica superficial e inefectiva. **La integridad es la piedra angular de la base.**

## Madurez

La madurez es el equilibrio entre el **coraje** y la **consideración**. Si una persona puede expresar sus sentimientos y convicciones con coraje, **equilibrando la consideración por los sentimientos y las convicciones del otro**, se trata entonces de alguien maduro, en particular, cuando la cuestión es muy importante para ambas partes.

Si examinamos muchos de los tests psicológicos utilizados para contratar personal, promoverlo y adiestrarlo, **descubriremos que su finalidad es evaluar ese tipo de madurez. Puede que se la denomine equilibrio entre la fuerza del yo y la empatía, o entre la autoconfianza y el respeto por los demás, o entre la**

**preocupación por los otros y la preocupación por la tarea.** O “yo estoy bien tú estás bien” en el idioma del análisis transaccional. Pero en todos los casos la cualidad que se procura es el equilibrio de lo que yo llamo coraje y consideración.

Muchas personas piensan en términos dicotómicos de “esto y lo otro”. Creen que si uno es amable, no puede ser rudo. **Pero ganar/ganar es amable... y también rudo.** Duplica en rudeza a ganar/pierdes. Para recurrir a ganar/ganar uno no sólo ha de ser amable; **tiene que ser valiente. No sólo debe experimentar empatía, sino también confianza en sí mismo. No ha de ser sólo considerado y sensible, sino también valiente.** Lograr ese equilibrio entre coraje y consideración es la esencia de la madurez real y fundamental para el ganar/ganar.

## Relaciones

Sobre **la base del carácter**, construimos y conservamos relaciones del tipo ganar/ganar. **La confianza, la cuenta bancaria emocional, es la esencia de la filosofía ganar/ganar.** Sin confianza, lo mejor a nuestro alcance es la transacción; sin confianza, nos falta la credibilidad necesaria para la comunicación y el aprendizaje abiertos, recíprocos, así como para la creatividad real.

Pero si nuestra cuenta bancaria emocional es rica, **la credibilidad ya no representa un problema.** Se han efectuado depósitos suficientes, de modo que usted sabe y yo sé que nos respetamos profundamente. **Nos centramos en las cuestiones, y no en la personalidad o posiciones.**

**Como confiamos el uno en el otro, estamos abiertos a todo.** Ponemos nuestra cartas sobre la mesa. Incluso aunque veamos las cosas de distinto modo, sé que usted estará dispuesto a escuchar con respeto mientras yo le describo a la joven, y usted sabe que voy a recibir con el mismo respeto la descripción que me va a hacer de la anciana. **Ambos nos comprometemos a tratar de comprender el punto de vista del otro en profundidad,** y a trabajar juntos a favor de la tercera alternativa, de la solución sinérgica, que será una respuesta mejor para los dos.

Una relación en la que las cuentas bancarias son ricas, y ambas partes están profundamente comprometidas con el paradigma ganar / ganar, **es la catapulta ideal de una gran sinergia (sexto hábito).** La relación no resta realidad o importancia a los problemas; tampoco elimina las diferencias de perspectiva. Pero sí elimina la energía negativa normalmente centrada en las diferencias de personalidad y posición, y crea una energía positiva, cooperativa, centrada en la comprensión plena de los problemas y en su resolución recíprocamente beneficiosa.

## Acuerdos de desempeño ganar /ganar

Hay básicamente cuatro tipos de consecuencia (recompensas y castigos) que los administradores o padres pueden controlar: Las **económicas**, las **psíquicas**, las de **oportunidades** y las de **responsabilidad.**

Las **consecuencias económicas** abarcan cosas tales como los ingresos, la opción de acciones, las dietas o los castigos pecuniarios.

Las **consecuencias psíquicas o psicológicas** incluyen el reconocimiento, la aprobación, el respeto, la credibilidad, o la pérdida de todas esas cosas. A menos que

las personas no trasciendan el plano de la mera supervivencia, la compensación psíquica suele ser más motivadora que la compensación económica.

Entre las **oportunidades** se cuentan la de recibir adiestramiento, el desarrollo profesional o en la carrera, las gratificaciones extraordinarias; y otros beneficios.

La **responsabilidad** tiene que ver con la esfera de acción y la autoridad, que pueden ampliarse o reducirse.

Los acuerdos ganar / ganar especifican consecuencias en una o más de esas áreas, y las personas implicadas las conocen muy bien. De modo que no se juega. Todo está claro desde el principio.

## Procesos

Ellos sostienen que la esencia de la negociación “de principios” consiste en separar persona y problema, **en centrarse en los intereses y no en las posiciones**, en idear opciones para la ganancia mutua, y en insistir en criterios objetivos, alguna norma o principio externos que ambas partes puedan compartir.

En mi propio trabajo con diversas personas y organizaciones en busca de soluciones ganar / ganar, propongo que ellas participen en el siguiente proceso en cuatro pasos:

**Primero:** contemplar el problema desde el otro punto de vista. Procurar realmente comprender y dar expresión a las necesidades y preocupaciones de la otra parte, mejor aún de lo que ésta última pueda hacerlo.

**Segundo:** identificar las cuestiones clave implicadas (y no los puntos de vista).

**Tercero:** determinar qué resultados constituirán una solución totalmente aceptable.

**Cuarto:** identificar nuevas opciones posibles para alcanzar esos resultados.

**Quinto:** ser competentes poniendo en práctica las competencias necesarias para ser un negociador cooperativo.

## Conclusión

Al hacer referencia a recientes investigaciones por expertos en la materia podemos analizar que además de ser de gran importancia es en este tiempo de crisis, violencia familiar, extrafamiliar, ciudadana y poblacional las emociones son componentes del ser humano que nos permiten sentir que estamos vivos, imaginémosnos por un instante como sería nuestra vida sino tuviéramos emociones, la personalidad no tendría sentido, seríamos seres vacíos.

Las emociones son estados afectivos, de expresión súbita y de aparición breve, pueden según David Goleman y otros, crear un impacto positivo o negativo sobre nuestra salud física, mental y espiritual.

Determinemos cada uno de estos estrados como influyen en nosotros y cuales son sus consecuencias:

Emociones que afligen: Son aquellas que promueven o mantienen los procesos de enfermedad a través de una serie de conexiones psiconeuroinmunológicas, mencionaremos:

1. La Ira o Rabia, la cual abarca tres etapas.
  - a. Desconfianza ante el medio que rodea la persona.
  - b. Sentimiento de molestia o rabia como tal.
  - c. La conducta expresiva como gritar, agredir, romper o tirar objetos.
2. La Depresión, es decir, la tristeza acompañada de una visión negativa de si mismo, el mundo que lo rodea y su futuro, esta afecta cualquier proceso de recuperación de cualquier otra enfermedad.
3. La Ansiedad que consiste en una preocupación constante y excesiva por los acontecimientos en nuestra vida diaria.
4. Represión o Negación es donde la persona no expresa o no toma conciencia de que existe algo que le causa molestia o dolor emocional, siendo grave para nuestra salud integral.

Para controlar de mejor forma las emociones, tanto positivas como negativas las cuales forman parte de nuestra vida, y que es normal que las sintamos, ya que sin ellas los Grandes Cerebros no contarían en la historia, ni tampoco los Retención, Recepción, Análisis, Emisión y dominan funciones de nuestro cuerpo en forma integral, de la misma forma La Inteligencia Emocional en el Trabajo, Competencias, Habilidades Técnicas y Cognoscitivas son indispensables en nuestro crecimiento personal, familiar y empresarial, para llenarnos de conocimientos y aprender a manejarnos en ciertas y determinadas circunstancias aplicando y practicando pensamientos y sentimientos saludables como estos:

**Sonríe:** Este cambio en los músculos faciales produce una serie de cambios bioquímicos que cambian nuestra emoción y favorece la salud.

**Reenfoca el problema:** Trata de encontrarle lo positivo a lo que sucede, recuerda que las situaciones difíciles son una gran oportunidad para aprender y que has experimentado situaciones conflictivas en el pasado y pudiste seguir adelante.

**Practica Ejercicio:** Como mínimo 20 minutos continuos diarios.

**Expresa tus Sentimientos:** Sean molestia o dolor conversando con la persona involucrada (con personas amigas o de confianza) o escríbele una carta donde desahogues tus emociones.

**Negocia con Vitalidad:** Como abriendo un camino en busca de la Salud Integral del profesional competitivo y satisfecho del Nuevo Milenio.