

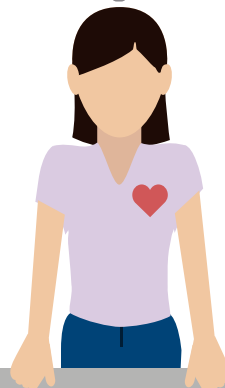
RELACIONES HUMANAS EFECTIVAS

LECCIÓN 3: SALDOS RELACIONALES



*“Educar la mente sin educar el corazón,
no es educar en absoluto.”*

Aristóteles.



EL DESAFÍO DE OBTENER EL APOYO DE LOS DEMÁS

Obtener resultados sin arriesgar la calidad de vida, dependerá en gran medida del respaldo de otras personas. Por ello, en esta lección se abordará el principio “Saldos Relacionales”, que contribuirá a obtener el apoyo de colaboradores, clientes, proveedores e incluso familiares.

Saldos Relacionales

Para comprender este principio, es importante conocer que:

1. El apoyo debe ser **voluntario**.
2. Cuando el apoyo es **obligado**, las personas se limitan a cumplir con obligaciones, sin comprometerse a más.
3. El apoyo voluntario tiene un origen emocional: la **gratitud**.
4. La gratitud surge cuando perciben que el otro ha hecho algo para

beneficiarles sin obligación o necesidad: enseñarles, dar oportunidades, escuchar con atención, respaldar. Dicha gratitud surge por los saldos emocionales generados previamente.

Este principio funciona igual que una cuenta bancaria: no se puede extraer una cantidad superior a lo que se ha depositado previamente. Así, no se puede esperar el respaldo voluntario y gustoso de las personas, si antes no se les han hecho **depósitos emocionales**.

Algunas personas podrían considerar que este principio está fuera de lugar en una relación comercial, ya que el salario debería ser suficiente.

Esta afirmación deja de lado una dimensión importante del hombre: es un ser emocional y **basa sus decisiones relacionales en los sentimientos**. Por ello, para contar con el respaldo de las relaciones clave, se deben realizar frecuentes depósitos en su cuenta.

Las cuentas bancarias no reciben cualquier tipo de divisa, generalmente aceptan las de moneda nacional o aquellas monedas fuertes como el dólar americano o el euro. De igual manera, las personas no aceptan o identifican toda acción como un depósito, aunque quien las haga así lo considere. Por ejemplo, proveer ropa para los hijos o pagar salarios y aportes conforme a la ley a los colaboradores **no** constituyen depósitos emocionales: solamente limitarse a cumplir con una obligación legal.



En cambio, existen 4 maneras de efectuar depósitos emocionales equivalentes al dólar o al euro: todas las personas los reciben y valoran.

1. **Tratar con cortesía:** saludar, agradecer, pedir disculpas ante una equivocación, corregir con respeto y hablando de buena manera.
2. **Reconocer:** destacar de manera sincera en una reunión o enviar un correo electrónico cuando un colaborador hace más de lo solicitado, tiene buena actitud y da resultados.
3. **Escuchar:** atender con plena dedicación, evitando distractores (celular, etc.) y buscando comprender.
4. **Preguntar:** reunirse frecuentemente con las relaciones claves e indagar sobre las maneras en que se le puede ayudar a realizar mejor su tarea. Si su respuesta es algo que no se puede llevar a cabo en el momento, mencionarlo e informar periódicamente de los avances al respecto. El simple hecho de interesarse, puede representar un depósito en sí mismo.

Para aplicar estos conceptos se recomienda:

- Listar las relaciones claves.
- Programar tipo de depósitos para cada una de ellas y fecha de realización.

Realizar las acciones sugeridas incrementará el saldo relacional con las personas clave, y esto aumentará su apoyo.