

Dilemas éticos e inteligencia emocional

Por Jorge A. Oriza Vargas © (114-2012)

Consciente de que estoy abordando un tema que es muy complejo, me parece sin embargo posible introducir al lector en su análisis, aportando algunas ideas desde un punto de vista psicológico, lo que implica, comprender entre otras cosas, que si actuamos con inteligencia emocional¹ ante un dilema ético, podremos salir mejor librados que si no lo hiciéramos así; sin demeritar de ninguna forma, otros enfoques que pudieran tener mayor sustento desde el terreno de la ética o la antropología filosófica².

Hablando en términos sencillos, cuando hablamos de dilemas éticos, estamos refiriéndonos entre otros enfoques, a las situaciones que puede enfrentar cualquier persona, en las cuales se le presentan dos o más posibilidades de decisión, cursos de acción o alternativas; que aparentan ambas, estar éticamente sustentadas, o son válidas en su propio marco de valores y principios morales. O incluso cuando ambas alternativas están en aparente disyuntiva, porque cualquier decisión que tomemos, pone en confrontación algunos de nuestros principios morales y nos demanda además, analizar con detalle, cada uno de esos principios en los que se circunscribe cada opción. Ejemplos sobre dilemas éticos hay muchos, en la vida cotidiana o en el ámbito de los negocios, o en el ámbito de la medicina; en este artículo, por su brevedad, me enfocaré básicamente a subrayar los elementos que a mi juicio, nos ayudarán a enfrentar los dilemas éticos de la mejor manera.

- a) El primer elemento será siempre la información; reunir la mejor y más confiable información sobre la que se desarrolla el proceso de decisión y sobre cada una de las alternativas. En cualquier proceso de toma de decisiones, la información es el insumo más importante, y debe ser de calidad, confiable, suficiente y veraz. De otra manera, con mala información, se distorsiona la posibilidad de hacer un buen análisis ético de las alternativas.
- b) Cualquier análisis que hagamos de alternativas, en cualquier proceso de toma de decisiones³, además de tener información de calidad y suficiente, deberá ser racional, inteligente, apegado a la razón y a la verdad, y en base a ello, bien sustentado; las actitudes que asumamos entonces, deberán ser actitudes racionales y de apertura a la verdad.

¹ Les sugiero leer las cápsulas ADEF Nos.2, 34, 42, 56 entre otras.

² Para profundizar en el tema, desde una visión filosófica o de la antropología filosófica, sobre todo en el ámbito de su aplicación a las organizaciones, sugiero leer a Carlos Llano Cifuentes, en su obra: *Dilemas Éticos de la Empresa Contemporánea*, Editorial Fondo de Cultura Económica, México, 1997; o a Georg Lind, “*La moral puede enseñarse*” Editorial Trillas, 2007; particularmente el capítulo VI, sobre la discusión de dilemas morales

³ Ver cápsula ADEF 73, sobre toma de decisiones.

ADEF

Asesoría en Desarrollo Empresarial y Familiar

- c) Por supuesto el punto más importante, tratándose de un dilema ético, se ubica en el terreno de la moral; qué es lo bueno y qué es lo malo. Tener claros los valores, tener clara la jerarquía de estos valores, y tener claros los valores de la cultura y contexto social en el que se circunscribe la decisión, así como de las normas y leyes derivadas de esto, es indispensable. El análisis de valores, debe considerar también el esfuerzo de congruencia hacia esos valores, según su ubicación en la jerarquía, y a los valores universales sobre la justicia, el respeto a la dignidad del ser humano, la verdad, la honestidad y la libertad, etc. Por esto, seguramente este es el punto más complejo, pues por eso se trata de un dilema ético, pero cuestiónese hasta el final, si procedió en conciencia, con apego al marco de valores analizado, y tome la decisión, pues no hacerlo, es otra alternativa que también deberá valorar por sus posibles implicaciones.
- d) El siguiente paso, es paralelo al anterior, y tiene que ver con la inteligencia emocional, entendida en dos de sus atributos básicos; *el dominio personal* necesario para tomar la decisión racionalmente, no dejándonos llevar por enfados, por temores, prejuicios, o por cualquier emoción que se desprenda de intereses no compartidos con los implicados. Esto nos ayuda a reconocer que el seleccionar una alternativa entre varias posibles, implica una *renuncia* a las demás alternativas, *controlando* todas las emociones y sentimientos que con ellas nos vinculaban. La renuncia es parte de la toma de decisiones e implica, sobre todo en decisiones complejas, una alta dosis de dominio personal.
- La empatía*, atributo también de quién es emocionalmente inteligente, nos permitirá comprender, durante el proceso, las emociones y sentimientos que subyacen en los comportamientos e intereses de las demás personas implicadas. Entenderlos, comprenderlos, es fundamental para lograr acuerdos y generar consensos en la toma de decisiones de problemas complejos. Pero además, ser empático permitirá tomar la decisión *que menos afecte* a mis semejantes.
- Psicológicamente, una persona que domina sus emociones y sentimientos, y comprende los de sus semejantes, podrá salir mejor librado del dilema y de la decisión tomada; porque después de ello, siempre se presentan sentimientos y remordimientos que habrá que saber manejar. Precisamente por ser un dilema, en cualquiera de las decisiones será difícil controlar los sentimientos vinculados a la otra alternativa no seleccionada, y por ello, aplicar la inteligencia emocional, permite seguir adelante, saldando las cuentas emocionales abiertas.
- Pero este tema en particular, admite muchos más puntos de vista, seguramente justificados, respetables o incluso diferentes a los míos. Se vale debatir sobre de ellos. Espero sus comentarios.

Jaov'

ADEF

Asesoría en Desarrollo Empresarial y Familiar

Cualquier comentario u opinión, se agradece de antemano y se puede recibir en mi mail: iem@iema-oriza.com
NOTA: Este artículo puede ser compartido, con cualquier persona interesada en el tema, siempre y cuando se mencione la referencia de su autor, y no sea para fines de lucro. El autor se reserva todos los derechos sobre sus artículos, conforme a las leyes vigentes.