

Toma de decisiones e inteligencia emocional

Por Jorge A. Oriza Vargas © (73- 2011)

Tomar decisiones es algo que hacemos por lo general todos los días. Implica desde las más simples acciones cotidianas, hasta las cosas más trascendentes de nuestras vidas. Por ello, este tema ha sido analizado y estudiado desde muchos enfoques, algunos de ellos desde una perspectiva científica, en el ámbito de la ingeniería o de la administración. Sin embargo, nuestro interés en este breve artículo, es reflexionar básicamente en los aspectos más importantes con los que realizamos esa toma de decisiones -que se puede ver como un proceso- para aplicarlos en la medida de lo posible, en nuestra vida cotidiana y en nuestras decisiones importantes.

Primeramente definamos que tomar decisiones, tiene que ver con seleccionar entre varias posibilidades o alternativas, la más adecuada para algún objetivo determinado. Es *la selección de un curso de acción entre varias opciones*¹.

Tratemos entonces de revisar los dos aspectos más importantes de este proceso.

- El primero de ellos, es abordar el proceso con una **actitud racional**; es decir, buscar que al tomar nuestras decisiones, lo hagamos de manera inteligente, considerando y analizando todas las alternativas posibles, evaluándolas bajo diversos criterios y ponderando el peso de los factores asociados y sus implicaciones. Ser racional, es la principal actitud que debemos asumir, pues a partir de ella, podremos fortalecer la posibilidad de tomar una buena decisión, si consideramos que ser racional nos lleva de manera inteligente a agenciarnos la *mayor y mejor información* en cada una de las alternativas, para seleccionar la que mejor responda a nuestras expectativas, intereses, valores, objetivos, etc.

Desde nuestro punto de vista, ***información de calidad, implica decisión de calidad***. Ser inteligentes, ser racionales, implica además, entender la necesidad de seguir al menos los siguientes pasos: a) establecer objetivo(s), expectativas y valores bajo los cuales se moverá el proceso. b) El segundo paso tiene que ver con establecer criterios y premisas, bajo los cuales evaluaremos cada alternativa; si nos interesa por ejemplo comprar un auto, en este paso definamos que nos interesa más, ya sea confort o precio, tipo o marca, motor y potencia, etc. c) el siguiente paso será buscar las alternativas e investigar y conseguir la mejor y mayor cantidad de información de cada alternativa; y finalmente, d) lógicamente, evaluar todas las alternativas y seleccionar la mejor, de acuerdo a nuestros criterios, premisas y objetivos. Seguramente otros elementos como el análisis costo-beneficio permiten tomar una mejor decisión, pero lo importante a subrayar en este primer aspecto

¹ Se puede consultar a Koontz y Wehrich, Administración, una perspectiva global, Mc Graw Hill, 6ª edición, 1998. México, D.F. p.786 definición y capítulo 6 pág. 192, explicación completa del proceso.

importante, es tomar esa actitud racional e inteligente, que nos lleva a pensar, a analizar alternativas, para tomar la mejor decisión.

- El segundo aspecto importante a comentar en este artículo, será precisamente el actuar con inteligencia emocional. Habrá quién nos comente que si seguimos los pasos racionales que ya vimos, la inteligencia emocional no cabe o no tiene que ver con la toma de decisiones; pero nuestra experiencia nos indica que por supuesto que sí. No siempre es suficiente ser racional y seguir las recomendaciones que vimos en párrafos anteriores; no debemos olvidar la naturaleza emocional de nuestro comportamiento. Cuántos conflictos humanos se derivan de este proceso, cuando se implica a más personas que a nosotros. Desde las decisiones de pareja, para planear aspectos de su vida en común, ya sean bienes materiales o la organización de su vida familiar, hasta la toma de decisiones por dos o más personas, en grupos empresariales o en organizaciones civiles o públicas, entre vecinos y en la vida *condominal*, por ejemplo. Todos los procesos implican la necesidad de darle importancia a las respuestas emocionales asociadas a cada uno de los pasos o etapas del proceso; por eso hablo desde el inicio, de definir con claridad: *objetivos, expectativas y valores*.

Si somos emocionalmente inteligentes, antes que otra cosa, tendremos una conciencia personal de cómo somos, como respondemos ante presiones y cuidaremos de no estar en situaciones en donde sabemos que perdemos el control. El dominio personal es sobre todo, en la toma de decisiones, la posibilidad de no olvidar que la mejor forma de tomar la decisión es racionalmente, y no dejándonos llevar por enfados, por temores o por cualquier emoción que se desprenda de intereses no compartidos. El dominio personal nos lleva de entrada, a reconocer que el seleccionar una alternativa entre varias posibles, implica una *renuncia* a las demás alternativas, controlando todas las emociones y sentimientos que nos vinculaban con las demás alternativas; si elegimos ir al cine, tendremos que aceptar que renunciamos ir al teatro, y cuando nos decidimos por una película, tendremos que renunciar al menos en ese momento, a ver otras. La renuncia es parte de la toma de decisiones e implica, sobre todo en decisiones más complejas, una alta dosis de dominio personal.

La empatía, atributo también de quién es emocionalmente inteligente, nos permitirá durante el proceso, comprender 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.

Así que no lo olvide; sea racional, analice alternativas, infórmese, y actúe con mucha inteligencia emocional.

jaov

Cualquier comentario u opinión, se agradece de antemano y se puede recibir en mi mail: foriza@prodigy.net.mx
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.

Visita mi sitio: www.iema-oriza.com
Busca las secciones de *empresa* y del *matrimonio*; ahí encontrarás algunas ideas útiles para cada uno de estos temas

Próximos temas: Sentimientos encontrados y valores; Habilidades del buen comunicador



Capacitación y asesoría en:

- Relaciones Humanas
 - Liderazgo
 - Desarrollo Organizacional

Contenidos sustentados en
la inteligencia emocional y en los valores

ARMONÍA Y PRODUCTIVIDAD PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS