



Nuestra Cuenta Bancaria Emocional

DEPÓSITOS	RETIROS
PRIMERO BUSQUE COMPRENDER	BUSCAR PRIMERO SER ENTENDIDOS
CUMPLIR LAS PROMESAS	ROMPER PROMESAS
HONESTIDAD, SER ABIERTO	SUTIL MANIPULACIÓN
AMABILIDAD, CORTESÍA	AGRESIVIDAD, FALTA DE CORTESÍA
PENSAMIENTO DE GANAR/GANAR	PENSAMIENTO GANAR / PERDER PENSAMIENTO PERDER / GANAR
ACLARAR EXPECTATIVAS	VIOLAR EXPECTATIVAS
LEALTAD A LOS AUSENTES	DESLEALTAD, DUPLICIDAD
PEDIR PERDÓN, PEDIR EXCUSAS	ORGULLO, EGOÍSMO, ARROGANCIA
RECIBIR RETROALIMENTACIÓN	NO RECIBIR FEEDBACK
MENSAJES "YO"	MENSAJES "TU"

NUESTRA CUENTA BANCARIA EMOCIONAL por Stephen R. Covey.

Nuestra Cuenta Bancaria Emocional funciona exactamente igual que una cuenta en cualquier banco. En ella **hacemos depósitos** que aumentan nuestro saldo y por supuesto nos ganan intereses —no como esos “regalitos” de toallas, carros, vajillas, etc. que están destinados únicamente a favorecer al Banco— nuestros intereses son verdadero placer, satisfacción y seguridad en nuestras relaciones. Pero también **hacemos retiros** cuando agredimos a nuestros relacionados, nos aprovechamos de ellos, o nos tornamos egocéntricos (todo para mí). Si nos hemos cuidado de alcanzar un buen saldo con depósitos constantes, y alguno que otro depósito importante, todavía mantendremos nuestra cuenta en negro cuando hagamos una de esas ridiculeces que “no podemos evitar.” Ahora, si nuestro saldo no es suficientemente alto, o el retiro es demasiado grande, nuestra cuenta va a quedar en **ROJO**; y este banco es suficientemente generoso para mantener su cuenta en rojo por un tiempo sin mandarle al abogado o quitarle la casa, pero igual Ud. va a pagar las consecuencias; y eventualmente será Ud. mismo que

tendrá que reparar el daño causado —o vender la casa, o el sofá.

Cúidese de los retiros muy importantes, los que dejan una huella imposible de borrar, pero cúidese también de mantener su saldo en un estado saludable. No confíe mucho en esos grandes depósitos eventuales, no hay muchas oportunidades de hacerlos.

Trate de comprender antes de ser entendido. Aprender a oír requiere mucha energía, mucha más que hablar o preparar su respuesta mientras su interlocutor está hablando.

Cumpla lo que promete. Cuando pierdan la confianza en Ud., quizás no la recupere nunca.

No manipule. La gente es como los niños, ellos se dan cuenta si Ud. está diciendo la verdad o aprovechándose de ellos, y le pueden poner la cruz.

Sea cortés. Siempre que pueda, haga las cosas con *Romance* y dulzura. Todos tenemos nuestra vena escondida.

Ganar / Ganar: Esta es una relación que es necesario construir. Si hay perdedores, la cosa no va a funcionar.

Aclare expectativas. No deje las cosas en el aire pues la gente se hace sus propias ideas, y generalmente son diferentes a las suyas.

Sea Leal. Nadie va a creer en su buena fe si habla mal de los demás cuando están ausentes, aunque Ud. tenga razón.

Pida perdón. Claro, que lo mejor es no ponerse en la posición de tener que pedir excusas, pero si hizo una ridiculez, pague el precio. Su arrogancia, petulancia u orgullo no van a mejorar la relación. A veces necesitará preparar el clima, el terreno, pero las buenas reconciliaciones son chéveres.

Reciba retroalimentación. Hay aspectos de mucho valor que podemos aprender sobre lo que estamos haciendo.

Comente sobre lo que **UD. debe** hacer, aprender o cambiar. No desplace su responsabilidad al otro: Como decía Deming: el 95% de las veces, la culpa va a ser suya.