

La venta relacional: Inteligencia Emocional aplicada al Área Comercial

Hace más de 15 años que se publicó "Inteligencia Emocional" de Daniel Goleman y en todo este tiempo, ha quedado ampliamente demostrado que la Inteligencia Emocional, en lo sucesivo IE, es un excelente modelo para el aprendizaje socioemocional, es un componente fundamental para el ejercicio del buen liderazgo, y por supuesto, la clave de nuestra propia autorrealización y de nuestra felicidad.

A día de hoy, la IE se explica desde la óptica de tres modelos fundamentales: el modelo de Peter Salovey y John Mayer que en 1990 plantearon por primera vez el concepto como tal; el de Reuven Bar-On, quien ha trabajado en la investigación de circuitos cerebrales diferentes para la IE y que han podido demostrar que la IE reside en zonas del cerebro distintas a las del coeficiente intelectual y por último, el modelo de Daniel Goleman, según el cual, el desarrollo de la IE comienza por uno mismo para poder comprender a los demás. Sea cual sea el modelo que tomemos como referencia, encontramos que todos ellos plantean la siguiente estructura:

Cómo nos relacionamos con nosotros mismos:

La autoconciencia: ¿Soy consciente de mis emociones y estados de ánimo?. ¿Los comprendo?.

La autogestión: ¿Cuál es el estado deseado/óptimo que necesito para llevar a cabo esta tarea?.

Cómo nos relacionamos con los demás:

Conciencia social: También llamada conciencia de las emociones de los demás o empatía. ¿Qué interpreto que otro está sintiendo?

Gestión de las relaciones: Cómo expreso mis sentimientos, lo que quiero, necesito y siento de tal forma que me permita relacionarme adecuadamente con los demás.

Claramente se trata de una dualidad, cómo me relaciono conmigo mismo, determinará cómo me muestro y relaciono ante los demás. A partir de estas premisas, considero que la IE va con nosotros en cualquier área profesional a la que nos dediquemos, es un recurso clave que condiciona nuestros resultados, y la piedra angular de nuestra felicidad interna. Como en otras áreas o disciplinas que nos gustaría entrenar o potenciar, es posible trabajar específicamente sobre la IE para conseguir que nuestro desempeño sea mucho más efectivo, además de ayudar a sentirnos mejor con nosotros mismos y con los demás.

Una metáfora que me gusta mucho, y que a mi criterio simboliza lo que acabo de enunciar, es

la que a continuación os desarrollo y, que además, permite centrar los puntos sobre los que trabajamos en el taller del pasado mes de mayo.

Se trata de una metáfora obtenida de la propia naturaleza, y se centra en un momento crítico en la vida de toda águila...

“El águila empuja gentilmente a sus polluelos hacia la orilla del nido. Su corazón maternal se acelera con las emociones conflictivas, al mismo tiempo que siente la resistencia de los polluelos a sus persistentes empujones: ¿Por qué la emoción de volar tiene que empezar con el miedo a caer?, pensó el águila.

Como manda la tradición de la especie, el polluelo estaba localizado bien en lo alto de un pico rocoso, en las grietas protectoras de uno de los lados de esta roca. Por debajo, únicamente el abismo y el aire para mantener sus alas. ¿Y si justamente ahora esto no funcionase?, pensó. A pesar del miedo, el águila sabía que ése era el momento. Su misión maternal estaba lista para completarse. Sólo faltaba una tarea final..., el empujón.

El águila se armó del coraje que venía de su sabiduría interior. Mientras los polluelos no descubrieran sus alas, no habría motivo para su vida. Mientras ellos no aprendieran a volar, no comprenderían el privilegio que es nacer siendo un águila. El empujón era el mayor regalo que ella podía ofrecerles. Era su acto de amor supremo, y entonces, uno a uno, los precipitó al abismo... y ellos volaron!!!!.

Piensa un momento en todas las veces a lo largo de la vida que hemos tenido que tomar decisiones difíciles, dar pasos hacia delante sin conocer a dónde nos llevarán..., sintiéndote casi al borde de un abismo...Habrás observado que existe un denominador común en todas ellas, y es la presencia de nuestros miedos, de nuestras limitaciones. ¿Cuántas veces te has sentido como el polluelo antes de dar el salto al vacío?..., ¿y qué ha sucedido después?, probablemente tu indicador de satisfacción interno te ha correspondido con su máxima puntuación.

Si sigues pensando sobre qué mecanismos son los que te han ayudado y han posibilitado que tomes esas decisiones, al igual que le sucede al águila, seguramente observarás que inevitablemente has conectado con tu propia autoconfianza, en otras ocasiones ya superadas que te demuestran que puedes hacerlo. ¿Te resulta familiar?.

Y sólo a partir de ese momento, eres consciente de que has evolucionado, has aprendido..., ya no eres el mismo.

Para comenzar el proceso que concluye dando el salto al vacío, es necesario iniciar un viaje de descubrimiento, conocer cómo actuamos, cuáles son nuestros patrones de comportamiento, qué nos sucede a nivel emocional, cómo procesamos la información del exterior y cómo la interpretamos, además de qué impacto tiene en nuestro desempeño.

Cuando tomamos conciencia de que todo aquello que pensamos, genera una emocionalidad y por consiguiente, una actitud, quizás comenzaremos a ser más selectivos acerca de dónde y en qué focalizamos nuestra atención. Somos libres de elegir qué queremos pensar...

Tras esta reflexión inicial y situándonos ya en el área profesional, podemos concluir que nuestro desempeño, productividad, en definitiva, nuestro éxito profesional depende del nivel de gestión emocional que seamos capaces de llevar a cabo. Ahora bien, ¿estamos entrenados en gestión emocional?, ¿conocemos las palancas que activan estos mecanismos?..., ¿qué significa realmente ser inteligente emocionalmente hablando y qué impacto tiene en los resultados que

conseguimos?.

En primer lugar, las emociones están detrás de todas nuestras actuaciones. Nos pueden ayudar a conseguir todo lo que nos propongamos, o puede que nos hagan perder el rumbo y desistir de nuestro objetivo. La emocionalidad libera o contrae nuestro talento y lo que somos capaces de realizar.

Reflexiona sobre esos momentos previos a una reunión en la que te juegas una gran cuenta, o bien, ese momento en el que sabes que no puedes fallar, has de estar a la altura, o bien, en ese momento que quizás has pasado recientemente y que has superado satisfactoriamente. Trata de visualizarte en esa situación y toma conciencia sobre tu emoción. ¿Qué sentías?, ¿Qué mensajes te repetías a ti mismo?, ¿Estabas en la emoción adecuada para dar lo mejor de ti?. ¿Para qué te ayudaba esa emoción que sentías?. En cualquier ámbito, pero específicamente en el ámbito comercial, tomar el “pulso” a nuestras emociones puede marcar el éxito o el fracaso del resultado. Ser conscientes de lo que sentimos en cada momento, nos permitirá intervenir en nuestras propias emociones para estar a pleno rendimiento y, sin apenas darnos cuenta, dar lo mejor de nosotros.

Una buena definición de IE dice que es “la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propias, así como conocer las de los demás, de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones.” (Salovey & Mayer, 1990). Según ella, si soy capaz de reconocer e identificar mis emociones, mi estado de ánimo, podré reconocerlas en el otro, de tal forma que podré reorientar, adaptar, cambiar el curso de mis pensamientos y por lo tanto de mis acciones.

Una vez identificada mi emoción, me queda reflexionar acerca de su idoneidad. ¿Qué se puede esperar de mi con esta emoción que siento?. ¿Me puede ayudar, o más bien, puede perjudicar mi desempeño?.

Los puntos enumerados a continuación, recogen el proceso de forma ordenada. Te resultará sencillo realizar estas reflexiones a las que te invito, y tú mismo investigar y familiarizarte con tus emociones:

1. Aprender a conocerse a uno mismo. Autoconciencia.

Se trata fundamentalmente de identificar qué emociones afloran en cada momento y saber reconocerlas. Es el primer paso para poder avanzar hacia una óptima gestión emocional. ¿Qué siento en este momento?, ¿tristeza, euforia, ira, alegría, miedo?. ¿Estoy en las condiciones óptimas para obtener el máximo rendimiento? ¿Es ésta la actitud que necesito para resolver el asunto?. Trata de ponerle nombre a lo que sientes. Sólo de esta forma será posible reconocerla en ti.

1. Si estoy a las puertas de ser recibida por el cliente en el que he puesto todas mis expectativas, pero siento rabia por una situación que he vivido hace escasos minutos... probablemente me mostraré alterada, y con escasa capacidad de escucha, sólo quiero pasar a la acción..., y con total probabilidad, mi cliente se dará cuenta de que le importo bastante poco porque estoy centrada en “otros asuntos”. Puede suceder lo contrario, estoy eufórica porque en la visita anterior he conseguido cerrar un acuerdo excelente. Cuidado con la euforia, pues puede llevarte a ser excesivamente tolerante con cuestiones de fondo y quizás cerrar una negociación de la que puedas arrepentirte.

Como el águila que nos acompaña, también ella identificó que tenía miedo..., y sin embargo, siguió hacia adelante... ¿qué se dijo a sí misma para no quedar paralizada por esta emoción?.

2 Aprender a comprender. Autogestión.

Las emociones tienen un sentido, un para qué, son las señales que tu cuerpo envía para invitarte a la acción, nada es aleatorio. Si sientes tristeza, tiene su propósito, si sientes alegría, tiene su razón. Es muy importante conocer su utilidad en cada momento.

Aprender a comprender las emociones, supone una liberación positiva, pues dejamos de luchar contra ellas, convirtiéndolas en nuestros aliados. Una vez identificada tu emoción, reconocida y legitimada, te haces la siguiente pregunta: ¿Para qué me puede ayudar?. Si la respuesta es negativa, aparece una nueva pregunta: ¿Qué debería sentir para estar en mi mejor momento?.

Para que el águila pudiese llevar a cabo su misión, conectó con la misión que la naturaleza le había encomendado, estaba ahí, en ese momento, para otorgar la oportunidad a sus polluelos de convertirse en águilas, era su momento vital...

3. Aprender a confiar en uno mismo. Autoconfianza. Escúchate. Dale prioridad a lo que te dices a ti mismo, a tu propio diálogo interior. Él sabe lo que necesitas, y conoce perfectamente cuál es esa emoción que necesitas sentir, para obtener el mejor resultado. Hay algo siempre en nuestro interior que nos habla y nos dice qué es lo mejor para nosotros, sólo tenemos que prestarle atención. Por si no lo sabes, su nombre es intuición, y según algunos expertos, es el "atajo" de la creatividad.

Nuestra águila, sabía que ése era el momento...

Inducirnos estados mentales positivos, cambiar la emocionalidad, depende de qué pensamos en cada momento. A través de nuestros pensamientos influimos en nuestros actos.

Imagina que vas en el coche, llegando a una reunión con un cliente con el que has de tratar un asunto controvertido, tú eliges qué pensar. Si no dejas de repetirte que lo tienes difícil, apoyándote en los ejemplos y pocas posibilidades que tienes de salir airoso de esta situación, más vale que ni siquiera hagas nada por intentarlo. Tienes la batalla perdida. Ahora bien, teniendo un esquema tangible de la realidad a la que nos enfrentamos, y manteniendo un pensamiento de oportunidad y posibilidad, estando abiertos a los acontecimientos, y confiando en nuestros recursos, estamos mucho más cerca de conseguirlo.

4. Aprender a ver. Empatiza. Si reconocemos nuestras emociones, comenzamos a percibir las en los demás. Aprendemos a ver, a observar, a escuchar, a sentir qué siente el otro, nuestro interlocutor. Sus señales ya no pasan desapercibidas, comienzo a ponerme sus gafas y ver las cosas desde su punto de vista, desde su emoción. ¿Qué siente exactamente?. Si somos capaces de reconocer las emociones en los demás, conseguiremos una cercanía especial, un vínculo profundo, que provoca en el otro una sensación de bienestar, una agradable sintonía.

Aprender a ver, nos hace conectar con la humanidad que hay en cada uno de nosotros.

El águila sabía que sus polluelos necesitan dar ese salto, si no lo hacían no sabrían nunca qué se siente siendo un águila...

Las personas necesitamos sentirnos valoradas, escuchadas, respetadas para estar bien, cómodos, en un entorno de sintonía y bienestar. Abrir el canal emocional con nuestros interlocutores provoca magia. Sólo importa tu cliente, tu interlocutor, y sientes interés real por su comunicación, por su mensaje, y se lo haces saber con tu emoción, la cual lejos de ocultarla, la pones a su servicio. Pruébalo y convéncete.

Si alguna vez te has fijado en una pareja de baile, habrás observado que no hay acción sin reacción, cada paso determina el siguiente, y poco a poco va dibujando la trayectoria de la melodía. En las relaciones humanas, sucede algo similar, mi acción, mi actitud, mi comportamiento, tiene consecuencias en mi interlocutor, en el entorno. Mis palabras, mi gestos, mi emocionalidad, va a condicionar las respuestas del otro. Nos vamos dejando llevar sin darnos cuenta, como la pareja de baile que se deja llevar por la música. Sin embargo, está en nuestra mano provocar la emoción que queremos en el otro. ¿Cómo quiero que se sienta? ¿Cómo he de reaccionar ante este comportamiento? ¿A dónde me va a llevar?...

5. *Aprender a fluir con los demás.* Gestión de las relaciones. El término *fluir* o *flow*, hace mención a la capacidad de sentirnos felices y el estado óptimo de rendimiento. Mihaly Csikszentmihalyi ha investigado exhaustivamente acerca de lo que él denomina "la experiencia óptima", el equilibrio perfecto entre las capacidades de una persona y los objetivos que se ha marcado. Consiste en dar lo mejor de nosotros, rendir al máximo sin ser conscientes, estar profundamente concentrados, controlar la situación...y disfrutar. Cuando decimos fluir, también nos estamos refiriendo a "dejar de interferir" en lo que acontece. Estás centrado, presente, en lo que sucede en ese preciso momento, sin focalizar tu atención en lo que sucederá después. Tu atención está en el momento presente. Tu objetivo es su objetivo, su problema es el tuyo. Has aprendido a no fabricar expectativas y sólo desde esta actitud, tu interlocutor te percibe cercano, humano, estás verdaderamente conectado. Te has sentido así alguna vez?. Si es así, trata de volver a ese momento y observa qué sucedía en esa conversación. ¿Qué provocaba que te sintieses así de especial, así de valorado, de escuchado...?

A modo de cierre, te invito a que pienses en lo siguiente: Cuando nos sentimos inspirados, esperanzados, capaces, podemos ver más allá de los problemas actuales, y sólo entonces comenzamos a buscar creativamente soluciones y avanzamos.

Las emociones positivas son poderosas impulsoras de nuestra energía. Cuando nuestro trabajo requiere el contacto personal, cuando la sutileza de las sensaciones pueden determinar el resultado de una decisión, la gestión emocional cobra un protagonismo prioritario si queremos

evolucionar y conseguir nuestros propósitos.

Podemos elegir entre dejarnos llevar y quedar “apresados” por el torrente emocional, o bien, comprenderlo, gestionarlo y hacer de ellas unas aliadas estratégicas para nuestro éxito.

Para finalizar, como no podía ser de otra forma, vuelvo a nuestra águila, su ciclo natural de vida le encomienda una misión, y es la de otorgar el privilegio a sus polluelos de que sean quienes están llamados a ser, que descubran su grandiosidad y fortaleza, aunque para ello es necesario que supere una dura prueba...

Creo que ahora todos sabemos que la recompensa del desafío, ha cubierto de sobra los costes de su sufrimiento.

Raquel Davó Añón

Economista. Coach Ejecutivo Certificado. Socia-directora de Alenzis