

Tema 4. Inteligencia emocional en la negociación

Introducción

Las **emociones** son innatas al ser humano. Todos hemos sentido alguna vez que nos invade el enojo o que nos llenamos de ira, alegría o tristeza. Por ende, las emociones son el resultado de procesos biológicos que pueden dominarnos, las cuales además son difíciles de ocultar.

La **inteligencia emocional** hace referencia a la capacidad que tenemos para manejar nuestras emociones. Las personas experimentamos emociones moderadamente intensas, como resultado de las diferentes situaciones que vivimos en el día a día, pero las manejamos de manera diferente.

Tener una inteligencia emocional alta puede ser útil en muchos aspectos de la vida, incluyendo a los negocios. Por ejemplo, en aquellas situaciones en donde el trato es complicado (porque tenemos ante nosotros personas alteradas, agresivas, manipuladoras o negativas), resulta fundamental controlar las emociones para enfocarse en el objetivo de la interacción, respondiendo de manera asertiva a las emociones de nuestro cliente.

En este tema aprenderás a utilizar las emociones a tu favor para lograr negociaciones exitosas. Es decir, reconocer tus propias emociones y aprender a leer el estado de ánimo de los demás, con el fin de responder de manera positiva a los giros inesperados que ocurren durante una negociación. También aprenderás sobre ti mismo, ya que reflexionarás sobre tu inteligencia emocional y cómo puede ayudarte a lograr tu propósito de vida.



Explicación

La **inteligencia emocional** se refiere a la **capacidad de expresar y de controlar nuestras emociones**, al mismo tiempo que somos capaces de entender, interpretar y responder a las emociones de los demás.

Según Aristóteles, un famoso filósofo griego: "Enojarse es fácil, pero enojarse en la magnitud adecuada, con la persona adecuada, en el momento adecuado eso es cosa de sabios" (Frases de famosos, 2019).

Las emociones

El término emoción procede del latín *emovere*, que significa remover, agitar o sacar hacia afuera. Entonces, se entiende por emoción al **"conjunto de reacciones orgánicas que experimenta un individuo** cuando responde a ciertos estímulos externos, y que le permiten adaptarse a una situación con respecto a: una persona, objeto, lugar, entre otros" (Significados, s.f.).

Existen diferentes tipos de reacciones a las emociones:



Reacción fisiológica:
es la primera reacción de la emoción, la cual es involuntaria. Involucra al sistema nervioso autónomo, al sistema endocrino, así como a las expresiones faciales y tono de voz.



Rección psicológica:
se refiere a la manera en que es procesada la información. Forma parte de los procesos cognitivos del ser humano y se ve influenciado por su contexto sociocultural. Asimismo, permite conocer sus necesidades, fortalezas, debilidades, entre otros.



Reacción conductual:
la emoción, cualquiera que sea, genera un cambio de estado de ánimo y de conducta. Puede ser consciente o inconsciente, y se refiere a la manera de comportarse. Es importante destacar que, a largo plazo, involucra a los sentimientos.

Fuente: Significados. (s.f.). Emoción. Recuperado de <https://www.significados.com/emocion/>

Barbara Fredrickson (Fredrickson y Joiner 2018) propuso en los años noventa la **teoría de la ampliación y construcción de las emociones positivas**, con el fin de entender su valor. La propuesta sustenta que, a diferencia de las emociones negativas que limitan nuestras ideas sobre posibles acciones, las emociones positivas amplían nuestras ideas y abren nuestra mente, permitiendo inclusive encontrar soluciones creativas.

Las **10 emociones positivas** que las personas experimentan e identifican con mayor frecuencia son las siguientes:

Gratitud

Es agradecimiento por lo que somos, lo que nos rodea, o lo que ha llegado a nuestras vidas. Permite abrir tu corazón y genera el impulso de corresponder o de hacer algo bueno a cambio. ¿Cuándo fue la última vez que agradeciste algo?

Interés

Es cuando algo nuevo y distinto llama tu atención, dando una sensación de posibilidad o misterio. El interés requiere esfuerzo, por lo que sientes un impulso por explorar y sumergirte en lo que acabas de descubrir. ¿Qué capta tu interés en este momento?

Orgullo

El orgullo florece tras un logro en el que has invertido esfuerzos y capacidades, y en donde has tenido éxito. Despierta sueños sobre el futuro, por lo que alimenta la motivación a seguir. ¿Qué te ha hecho sentir orgulloso?

Inspiración

Cautiva nuestra atención, reconforta nuestro corazón y nos involucra. Asimismo, crea el impulso de dar lo mejor de nosotros mismos; su anttesis es la envidia. Por ejemplo, leer un libro o asistir a una conferencia. ¿Qué te inspira?

Amor

Es la integración de todas las emociones positivas anteriores, es decir, transforma todas las formas de positividad en amor. Asimismo, amplía nuestra mente y expande nuestro campo de posibilidades, ofreciéndonos un nuevo panorama para enfrentar la vida. ¿Hacia quién sientes amor en este momento de tu vida?

Alegría

Hay muchas causas que te pueden hacer sentir alegría, por ejemplo, recibir un regalo sorpresa. La alegría se experimenta como radiante y ligera, los colores parecen más vivos, caminas con fuerza, por tanto, tu cara se ilumina con una sonrisa y un brillo interior. ¿Puedes recordar algo que te produzca alegría?

Serenidad

Es cuando te sientes totalmente inmerso en la tranquilidad, es decir, te encuentras relajado porque estás en una situación de lo más agradable e ideal. Por ejemplo, pasearte en la playa. ¿Con qué cosas has experimentado serenidad?

Esperanza

Aparece cuando no te está yendo bien o tienes muy poca certeza acerca de cómo saldrán las cosas. La esperanza te sostiene y te impide rendirte, motivándote a aprovechar tus propias capacidades. ¿Has sentido esperanza en un momento difícil de tu vida?

Diversión

Implica el impulso de reírse y compartir la jovialidad con otros ante situaciones que resultan entretenidas. Por ende, la diversión es un hecho social. ¿Con qué o quién te diviertes?

Asombro

Es una sensación abrumadora, la cual surge por una vivencia que no se experimenta con regularidad, por ejemplo, observar una puesta de sol, subir una montaña o lograr un nuevo récord en un deporte. ¿Alguna vez te has sentido asombrado por algo?

Fuente: Wilne, J. (s.f.). Las Top 10 emociones positivas. Recuperado de https://canalpositivo.com/noticias/ampliar.php/ld_contenido/2456/

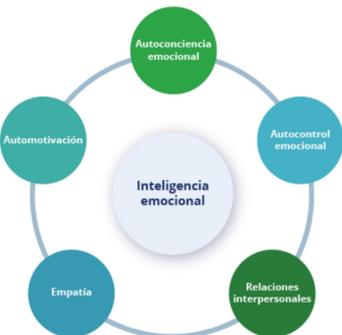
Se recomienda experimentar de manera plena estas emociones en el momento en que ocurren, ya que, de ese modo, nuestras reacciones conductuales van generando pequeños cambios en nuestras reacciones psicológicas, e incluso fisiológicas.

La inteligencia emocional en la negociación

Daniel Goleman (2018) describe a la inteligencia emocional como la capacidad de una persona para manejar sus emociones de manera adecuada y efectiva.

Del mismo modo, señala que es el mayor predictor de éxito en el lugar de trabajo, puesto que, los que han desarrollado técnicas y herramientas para mejorar su inteligencia emocional, son más exitosos y más felices. Además, este tipo de inteligencia suele ser más importante que la inteligencia lógica o racional, la cual es medida a través del cociente intelectual o *IQ*.

Por lo tanto, una persona socialmente inteligente genera confianza y atrae más negocios que una persona con un *IQ* elevado. Generalmente, las personas con inteligencia emocional suelen ocupar los puestos en donde se requieren habilidades de liderazgo. Goleman identifica cinco aspectos fundamentales de la inteligencia emocional (2018):



Fuente: Goleman, D. (2018). La Inteligencia Emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual. España: Penguin.

- Autoconciencia emocional:** consiste en darnos cuenta de nuestras propias emociones, para que, de esta manera, se puedan evaluar. Esto también incluye identificar las emociones que otras personas sienten hacia nosotros.
- Autocontrol emocional:** es la capacidad de manejar y gestionar nuestras emociones. Las personas con un alto nivel de autorregulación tienden a adaptarse mejor, ser más flexibles y aceptar los cambios.
- Relaciones interpersonales:** consiste en la capacidad que tiene un individuo para interactuar con otros en cualquier situación o lugar. Algunas habilidades sociales importantes incluyen la escucha activa, las habilidades de comunicación verbal y no verbal, el liderazgo y la capacidad de persuasión.
- Empatía:** vocablo griego que significa "dentro de" y "lo que siente". Comúnmente se interpreta como "ponerse en los zapatos del otro". Las personas con empatía son capaces de identificar los sentimientos de otras personas y hacerse conscientes de sus necesidades.
- Automotivación:** también llamada motivación intrínseca. Se refiere a la capacidad de encontrar un propósito que trasciende la situación concreta y sentir que aquello que se hace realmente importa; lo que lleva a disfrutar lo cotidiano y sentirse bien consigo mismo.

De acuerdo con Michael Wheeler (2019), autor de "El secreto de la negociación", prepararse emocionalmente puede formar parte de la preparación mental para una negociación. Un buen negociador no se aferra a un plan rígido, puesto que entiende que se trata de un proceso de exploración que demanda aprendizaje, adaptación y capacidad de influencia. Asimismo, Wheeler sugiere tres tácticas:

Reacciona rápidamente

Debes hacer una tarea de exploración para conocer las prioridades de la otra persona. Es decir, haz preguntas sencillas, por lo que, en cada pregunta que realices al cliente, debes estar atento a las respuestas para reaccionar según cambien las circunstancias.

"Hay que estar preparado ante un negociador que puede ser agresivo o cooperador; o para asimilar que puede estar en cualquier estado de ánimo. Es parte del juego".

Manejar varios escenarios

Es necesario que hagas un plan previo a una negociación. El plan debe incluir la definición de varios escenarios posibles. Por tanto, debes preguntarte lo siguiente: ¿qué es lo mejor que puedo conseguir?, ¿qué es lo mínimo con lo que me puedo ir al finalizar esta reunión?

Al negociar debes tener una mentalidad abierta y estar preparado para improvisar. La capacidad de adaptación es sumamente importante en el arte de negociar (desde el inicio y hasta el final).

Desarrolla una relación

La idea principal radica en que te centres en llegar a un entendimiento, pues no se trata solo de intercambiar una cosa por otra. Por lo tanto, aun cuando tu tiempo es limitado, debes explicar quién eres y cuáles son tus prioridades.

¿Qué buscas de la negociación? No olvides lo importante, es decir, dar a conocer los beneficios que obtendrá la otra parte, mostrándote abierto a seguir el diálogo (aun cuando no cierres la venta en la primera oportunidad).

Fuente: BBC News Mundo. (2019). Tres tácticas de negociación según Mike Wheeler. Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-48712769>

Desarrollar tu inteligencia emocional, controlar tus emociones y preparar cada interacción son elementos que te permitirán usar de manera asertiva tus capacidades personales. Como en otras áreas de la vida, la práctica te permitirá dominar mejor estas estrategias para la negociación: reaccionar rápidamente, manejar varios escenarios y desarrollar una relación

Cierre

Un negociador, de cualquier ámbito, se vale de una serie de herramientas para llevar adelante su tarea. Por ende, utiliza la empatía, las palabras, el lenguaje corporal y las variaciones sutiles del tono de la voz. Asimismo, no tiene prejuicios y está dotado de autocontrol.

El conocimiento de las emociones y cultivar la inteligencia emocional son cruciales para el autocontrol, la cual es una habilidad que te ayudará en cualquier negocio para hacer frente a lo imprevisible. La inteligencia emocional es una herramienta muy poderosa para gestionar las situaciones cotidianas y para fortalecer tus relaciones personales.

Si cultivas tu inteligencia emocional, seguramente lograrás con mayor facilidad establecer negociaciones exitosas, aumentar tus habilidades para vender y alcanzar tu propósito de vida.

Checkpoints

Asegúrate de:

- Conocer la definición de inteligencia emocional.
- Conocer los tipos de reacciones con relación a las emociones.
- Describir las principales emociones positivas del ser humano.
- Conocer los cinco componentes de la inteligencia emocional.
- Explicar las tres tácticas de negociación según Mike Wheeler.

Referencias

- BBC News Mundo. (2019). *Tres tácticas de negociación según Mike Wheeler*. Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-48712769>
- Fredrickson, B., y Joiner, T. (2018). Reflections on positive emotions and upward spirals. *Perspectives on Psychological Science*, 13(2).
- Frases de famosos. (2019). *Frases*. Recuperado de <https:// citas.in/frases/72171-aristoteles-enojarse-es-facil-pero-enojarse-en-la-magnitud-ad/>
- Goleman, D. (2018). *La Inteligencia Emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual*. España: Penguin.
- Significados. (s.f.). *Emoción*. Recuperado de <https://www.significados.com/emocion/>
- Wheeler, M. (2019). *El secreto de la negociación*. México: VR Editoras.
- Wilne, J. (s.f.). *Las Top 10 emociones positivas*. Recuperado de https://canalpositivo.com/noticias/ampliar.php/ld_contenido/2456/

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECNILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECNILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECNILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.