

Curso: Venta emocional.

Módulo 1 – La inteligencia emocional y la venta.

La inteligencia emocional de Daniel Goleman: qué es y cómo desarrollarla

Elena Bello (2021).

¿Qué es la inteligencia emocional según Daniel Goleman?

La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer las emociones – tanto propias como ajenas – y de gestionar nuestra respuesta ante ellas. La podemos definir como el conjunto de habilidades que permiten una mayor adaptabilidad de la persona ante los cambios. También tiene que ver con la confianza y seguridad en uno mismo, el control emocional y la automotivación para alcanzar objetivos. Comprender los sentimientos de los demás, manejar las relaciones y tener poder de influencia es básico para conseguir cambios positivos en el entorno.

Una emoción provoca una acción, una respuesta. Habitualmente, ante determinadas emociones, nuestra respuesta suele ser automática, o lo que es lo mismo: una reacción ante un estímulo. Lo que dice la inteligencia emocional es que es posible responder en lugar de reaccionar. Es decir, introduce el concepto de *gestión* de la respuesta ante un estímulo.

Una emoción se produce como respuesta ante algo que nos sucede. En primer lugar, nos damos una explicación de lo que ha pasado (pensamiento) e inmediatamente tenemos una reacción fisiológica (emoción).

No podemos elegir tener o no una emoción, ya que es algo que pasa al margen de nuestra voluntad. Lo que sí podemos decidir es lo que queremos hacer con ella. Las emociones tienen una carga energética considerable, lo cual nos impulsa hacia la acción. Podemos decir que las emociones son el puente entre el pensamiento y la acción. Y nuestras acciones determinan nuestros resultados, configurando esta nuestra vida. Por

lo tanto, si somos capaces de elegir nuestras acciones, es más que probable que obtengamos resultados diferentes.

La inteligencia emocional también resulta útil para mejorar nuestras relaciones con los demás. Y a mejores relaciones, mejor vida. Está demostrado que las personas con una inteligencia emocional elevada tienen una vida más satisfactoria.

Quién es Daniel Goleman?

Si hablamos de inteligencia emocional, el autor de referencia del que debemos hablar es Daniel Goleman. Su libro, "Inteligencia Emocional", supuso toda una revolución al aportar pruebas científicas acerca de la influencia que tienen las emociones en nuestra vida.

Goleman sostiene que las competencias emocionales se dividen en dos categorías: intrapersonales e interpersonales. Las primeras se refieren a la relación que establecemos con nosotros mismos y la segunda a las relaciones que tenemos con los demás. Todo empieza por uno mismo. Es difícil de creer que alguien que se lleva mal consigo mismo pueda tener buenas relaciones con los demás.

Daniel Goleman es un reconocido psicólogo y conferenciante. En 1995 publicó «Emocional Intelligence», que estuvo en la lista de bestsellers del New York Times durante un año y medio, vendiendo más de cinco millones de copias en todo el mundo.

Nacido y criado en California, estudió antropología en la Universidad de Massachusetts para obtener posteriormente el doctorado en la Universidad de Harvard. Estuvo trabajando como redactor de la sección de ciencias de la conducta y del cerebro en el famoso diario New York Times y fue profesor de psicología durante muchos años.

Además, fue cofundador de la Sociedad para el Aprendizaje Académico, Social y Emocional en el Centro de Estudios Infantiles en la Universidad de Yale. La misión de la asociación era ayudar a las escuelas a introducir cursos de educación emocional.

¿Para qué sirve la inteligencia emocional?

El pensamiento occidental, lógico-racional, no cree tanto en el cambio como en la seguridad que ofrece el conocimiento y la experiencia para controlar el futuro. Desde esta perspectiva, lo más importante son:

Las conductas (no las emociones)

Los conocimientos (no lo intuitivo)

Los resultados (no los procesos)

El aprendizaje se basa, principalmente, en la repetición de asociaciones entre conductas y resultados que nos han beneficiado en el pasado, evitando aquellas negativas.

Este modelo de aprendizaje es esencial para la supervivencia de cualquier especie y, en el caso del ser humano, fundamental en sus primeros años de vida. Para modelar su conducta, los adultos utilizarán la recompensa o el castigo.

En muchas empresas también se emplea la motivación externa. Por ejemplo, se puede incentivar a los empleados para que alcancen sus objetivos a través de una bonificación salarial. De esta forma, siguiendo el pensamiento causa-efecto, si la conducta (A) del empleado le lleva a alcanzar resultados (B), obtendrá una compensación (C). Si la persona no llega a los resultados planificados, no obtendría compensación.

En este contexto, la complejidad del ser humano en un entorno globalizado y tecnológico ha desestabilizado este sistema lineal de estímulo-respuesta. Esto ha provocado que disciplinas como la psicología o la neurociencia hayan dirigido su interés hacia lo que nos provoca conflicto (el cambio) y su catalizador: las emociones.

Las emociones tienen una gran trascendencia en nuestro día a día e influyen en la mayoría de decisiones que tomamos. Por ejemplo, a la hora de elegir pareja o de escoger empleo. Unas personas tienen mucho más desarrollada la faceta emocional que otras. Por eso, es necesario prestar atención a esta clase de habilidades emocionales, ya que pueden marcar nuestra vida y nuestra felicidad tanto o más que nuestra inteligencia.

¿Por qué es importante la inteligencia emocional en el trabajo?

Según Daniel Goleman, la importancia de la inteligencia emocional en el liderazgo implica que las personas puedan llevar a cabo su trabajo de modo eficaz. La competencia de un jefe puede medirse según el aprovechamiento del talento de sus empleados.

La creatividad, la empatía y el pensamiento sistémico es fundamental para adaptarse a un mundo cada vez más cambiante donde la innovación, los negocios y las humanidades van de la mano.

Si nos paramos un momento a pensar cuándo nos hemos sentido más motivados y más felices trabajando, daremos con un estado que no tiene nada que ver con lo racional, sino con el cerebro emocional.

A este estado se le llama «flujo» y sería el mejor ejemplo de inteligencia emocional. Aparece cuando una actividad exige que movilizemos todas nuestras habilidades, lo que

lleva a que la persona ponga toda su atención en lo que está haciendo hasta el punto de que se olvide que existe otra cosa en el mundo.

Cuando se entra en «flujo», las emociones están alineadas con la tarea. La persona siente una especie de alegría y optimismo. Lo opuesto al flujo, y lo que lo anularía, sería la reflexión excesiva o el perfeccionismo. Este modelo, que se da en personas altamente comprometidas, implica poner a trabajar las emociones al servicio de los conocimientos, con lo que se obtienen resultados extraordinarios.

En este nuevo pensamiento integrador la motivación está alineada con la autonomía, el talento y el propósito de la persona. Se da paso a empresas responsables que tienen en cuenta la individualidad de las personas, sus valores y motivaciones, provocando que se comprometan por sí mismas con sus tareas y resultados.

Componentes de la inteligencia emocional

Como hemos comentado anteriormente, las personas con un alto grado de inteligencia emocional saben lo que sienten, lo que significan sus emociones y cómo pueden afectar a otras personas. Por eso, tener inteligencia emocional es fundamental para todo líder. ¿A quién crees que le irá mejor? ¿A un líder que le grita a su equipo cuando se estresa o a uno que mantiene el control y analiza la situación con calma?

En este sentido, la inteligencia emocional según Daniel Goleman tiene cinco elementos clave:

Autoconocimiento

Autorregulación

Automotivación

Empatía

Habilidades sociales

1. Autoconocimiento

Uno de los elementos clave de la inteligencia emocional según Daniel Goleman es el autoconocimiento. Es importante saber cómo responder ante las cosas que me suceden. Si quiero cambiar algo, primero tengo que saber qué es lo que hago y así poder hacer algo diferente. Si somos conscientes de nosotros mismos, siempre conoceremos nuestras emociones, además de la forma en la que nuestras acciones pueden afectar a las personas que nos rodean.

La clave es comportarse con humildad. No importa cuál sea la situación: siempre podemos elegir cómo reaccionamos ante ella.

2. Autorregulación

En segundo lugar, tenemos que aprender a deshacer los automatismos de la respuesta emocional. Lo que decíamos antes de responder en vez de reaccionar. Los buenos líderes se regulan a sí mismos y no atacan verbalmente a los demás. Además, tampoco toman decisiones rápidas ni emocionales, ni estereotipan a las personas o comprometen sus valores. La autorregulación tiene que ver con mantener el control.

3. Automotivación

La inteligencia emocional también tiene en cuenta la motivación. Si quiero cambiar algo, tengo que saber qué es lo que me impulsa a ese cambio. ¿Qué es lo realmente importante para mí? Hay personas que saben automotivarse y que trabajan para cumplir sus objetivos con estándares extremadamente altos en cuanto a la calidad de su trabajo.

Cada vez que nos enfrentemos a un desafío o incluso a un fracaso tenemos que intentar extraer algo positivo de la situación. Puede ser algo que de primeras nos parezca poco relevante, como un contacto nuevo, o algo con efectos a largo plazo, como una lección. ¡Siempre hay algo positivo!

4. Empatía

Para los líderes, tener empatía es fundamental a la hora de administrar un equipo u organización. O, lo que es lo mismo, contar con la capacidad de entender las emociones del resto y ponernos en su lugar. Tiene que ver con la capacidad de ayudar a desarrollarse a las personas de su equipo, desafiando a quienes actúan de forma injusta o hacen comentarios constructivos. Además, escuchan a quienes lo necesitan.

5. Habilidades sociales

El último elemento que compone la inteligencia emocional según Daniel Goleman son las habilidades sociales, como comunicarse eficazmente, influir, persuadir y gestionar conflictos.

Los líderes que desempeñan bien las habilidades sociales de la inteligencia emocional son excelentes comunicadores. Están tan abiertos a escuchar malas noticias como buenas. Son expertos en lograr que su equipo les apoye y se entusiasme con una nueva misión o proyecto. Los líderes que tienen buenas habilidades sociales también son buenos para gestionar el cambio y resolver conflictos de forma diplomática.

Es importante señalar que la inteligencia emocional se puede entrenar. Es cierto que hay personas que parecen tener cierta facilidad para ello, como si fuera una capacidad innata, aunque todos podemos desarrollarla en mayor o menor medida si nos lo proponemos.

Fuente:

<https://www.iebschool.com/blog/liderazgo-inteligencia-emocional-coach-management/>