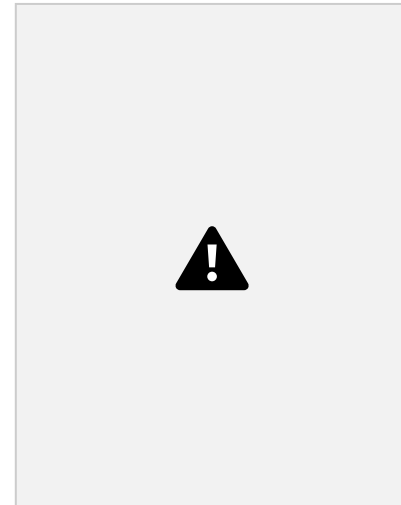


Inteligencia Emocional en las Negociaciones Innovadoras



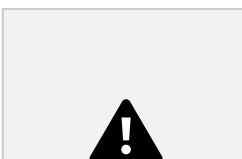
Autor: Pía Cacciola León

Asignatura: Negociación y Resolución de Conflictos.

Viajando de Santiago a Iquique, aburrida en el vuelo ya que éste venía lleno, tomé las típicas revistas que promocionan las empresas de líneas aéreas y en ella encuentro un artículo que logra acaparar toda mi atención.

Este se llamaba **“Gratiferia, la feria más exitosa del mundo”**, cuando comencé a leer me di cuenta de la propuesta innovadora que ésta presentaba, el poder realizar un mercado gratuito donde los que asisten pueden llevarse los productos que necesiten sin que haya un trueque, ni un pago de por medio. Se muestra como una nueva expresión del llamado Consumo Colaborativo, fenómeno que fue escogido el año 2011 por la revista Time como una de las 10 ideas que van a cambiar el mundo.

Era realmente grato y sorprendente poder lidiar con la idea de un fenómeno como tal ya que, con lo apresurado y desechable que se encuentra el ritmo de vida en que estamos insertos, cada vez se hace más difícil detenerse y dar el tiempo y/o relevancia necesario al trasfondo de nuestra acciones, reacciones y decisiones, por ende, nos mecanizamos al punto de llegar a individualizarnos egoístamente a tal extremo que cada vez nos alejamos más del poder compartir, de manera grata, una conversación, un momento o espacio cultural, el verdadero disfrute de los mágicos momentos de ocio, como bien mencionaba Aristóteles, es decir, del sano y exquisito arte del sociabilizar. Perdiendo principios básicos de educación como la cordialidad, la comunicación efectiva, el respeto, la capacidad de escucha, cooperación, la disposición a ayudar, quizás sólo de forma altruista.



Bien decía Abraham Maslow en su teoría psicológica **“Una teoría sobre la motivación humana”**, en la cual exponía las necesidades básicas de los seres humanos y cómo éstas debían de recorrer un correcto y prolijo camino para alcanzar la cúspide con la autorrealización, teniendo que pasar antes por las etapas de desarrollo y concretación de necesidades fisiológicas, de seguridad, afiliación, reconocimiento para llegar por último a las **Necesidades de Trascendencia** que se relaciona con la consciencia de comunidad y el deseo de contribuir con la humanidad, siendo capaz de ir más allá de sí mismo.



Bien volviendo a las Gratiferias, lo que realmente me motivo a investigar más en profundidad el tema fue el elemento innovador en las nuevas tendencias de negociación. Para ello necesité entender en profundidad que era lo que movilizaba la idea de éste fenómeno en las personas y encontré el siguiente extracto.

“El consumismo colaborativo es, según la revista Time, una de las 10 ideas que van a cambiar al mundo. Se trata de la explosión de los últimos años de compartir, prestar, intercambiar, alquilar, regalar y cambiar surgida o incrementada mediante el uso de las redes en una escala que antes no había sido posible. Se ha visto manifestada mayormente y en su inicio por mercados online tales como eBay (o nuestro local Mercado Libre) pero ha ido creciendo con redes como Airbnb (alojamiento, alquileres de piezas, departamentos, lugares, de persona a persona) por mencionar dos que son populares/exitosas. El consumismo colaborativo ha irrumpido en el modelo de negocios tradicional influyendo no sólo en lo que consumimos sino en cómo lo hacemos. peer-to-peer se ha convertido en un estándar de cómo las personas intercambian espacios, mercaderías, habilidades, dinero, servicios, y están apareciendo todos los días nuevos websites que respaldan estas redes en distintos lugares del mundo. En resumen, se trata de obtener el beneficio de usar un producto sin la necesidad de ser el dueño del mismo, el modelo tradicional basado en propiedad privada individual.”¹

Claro el consumismo colaborativo, es sin duda una forma de unión entre personas, bien lo simboliza su mecánica de Peer to Peer, o sea, de una red de o entre pares, una red entre iguales y todo lo motivante y desafiante que conlleva una aventura de poder gestionar, planificar u organizar alguna negociación de este tipo. Si lo vemos como una habilidad para negociar, como una estrategia mercantil, en la cual todos de cierta forma salimos beneficiados tanto con el producto que estamos obteniendo, indistinta su forma, como del contacto humano en el cual nos vemos involucrados.

¹ Apoyo al consumo colaborativo, El nuevo modelo | (bi)gital.

No hay que olvidar que todo desafío conlleva un riesgo y éste sin duda puede ser de cierta forma un arma de doble filo!

Daniel Goleman realiza una profunda investigación acerca del concepto de inteligencia emocional aplicado al trabajo y demuestra que quienes alcanzan altos niveles dentro de las organizaciones poseen un gran control de sus emociones, que están motivados y son generadores de entusiasmo. Saben trabajar en equipo, tienen iniciativa y logran influir en los estados de ánimo de sus compañeros.

Goleman aborda tres grandes temas que se relacionan con el trabajo ***las capacidades emocionales individuales, las habilidades para trabajar en equipo y la nueva empresa organizada con inteligencia emocional.*** Demuestra la importancia de adaptarse a las nuevas condiciones en las empresas modernas, la necesidad del autocontrol en situaciones de estrés y la importancia de ser honesto, íntegro y responsable. Los gerentes más eficaces son emocionalmente inteligentes debido a su claridad de objetivos, su confianza en sí mismos su capacidad para influir positivamente de "leer" los sentimientos ajenos.

La buena noticia es que la inteligencia emocional se puede aprender. A nivel individual, sus elementos son fáciles de identificar y se pueden evaluar y mejorar. Indudablemente, esta capacidad no es mágica. No nos haremos ricos sólo con practicarla, pero lo cierto es que si ignoramos el elemento humano estamos destinados al fracaso. En el complejo mundo moderno, el progreso de las empresas y de los individuos que las componen dependerá cada vez más de la inteligencia emocional.

Si entendemos que la capacidad de estar 100% conectados a nuestras emociones y sentimientos, de ser empáticos y disfrutar de cierto equilibrio entre lo que solicitamos y entregamos podríamos sentir que somos sujetos con un alto grado de Inteligencia Emocional.

Que tenemos un gran poder interno, de resiliencia para reestructurarnos, poseer la capacidad de poder sobreponernos a periodos de dolor emocional o traumas, estaríamos hablando de personas emocionalmente inteligentes, capaces de automotivarnos, de controlar impulsos, evitando distracciones que nos disminuyan de cierta forma nuestra concentración y rendimiento.

Si incorporamos a éste fenómeno cualidades como autoconfianza, una actitud positiva que cohesione a la perfección lo que pensamos, con la forma en que nos sentimos y cómo lo expresamos al entorno, tendríamos un dominio perfecto en consistencia con una escucha activa que nos proyecte una entrega verdadera a conectarnos con otro.

Desarrollando con ello exquisitas habilidades interpersonales, destrezas

reconocidas como ser un buen comunicador, de tener un alto poder discursivo, brindar una escucha activa que es la comunicación con expresión, desarrollar la creatividad vista como la plasticidad resolutive, el ser asertivo y empático, tener una disposición al diálogo, por ende, una visión de futuro que proyecte seguridad de movimientos.

Podríamos estar hablando de la “receta mágica” necesaria para asumir nuevos proyectos en nuestra vida, vistos como desafíos tanto personales como profesionales, que nos de la seguridad necesaria para gestionar Negociaciones Innovadoras como el ranking presentado en Negocios 1000, un websites que exhibe una muestra de cuáles son las mejores ideas de negocios más rentables para el 2012.

En ellas se expone una idea de negocio que requiere de poca inversión y las posibilidades de crecimiento son infinitas como son las empresas de asistencia virtual, ideas de negocios basadas en sectores que están siendo altamente demandantes como el mercado objetivo de personas de tercera edad o adulto mayor, ideas de negocios con la comida especial diversificada. Los negocios que en la actualidad son rentables y que se proyectan por muchos años más como las energías renovables. Son propuestas en las cuales se dice no tener que ser eruditos en el tema, sino necesitar contar con un buen plan de negocio y proyectar la forma en que se quiere percibir el ingreso. Nuevas ideas de negocios en lo referente a los servicios de viviendas y empresas, negocios relacionados con el ocio y turismo, entre otras.

Más curioso aún fue encontrar un estudio que se realizó en 1998, un profesor estadounidense les solicitaba a sus alumnos de media que durante 90 minutos redactaran un listado en el cual visualizaran negocios que los seres humanos debían inventar para hacer la vida más sencilla a las personas. En este trabajo se rescataron 105 ideas innovadoras, las cuales hasta la fecha quedan 15 que aún no han sido ejecutadas como negocios, aunque en algunos lugares ya estén incorporados como restaurantes submarinos (en grandes hoteles del oriente como Dubai), restaurantes para mascotas, casas giratorias para tener sol por más tiempo durante el día, entre otras.

Hay que tener claro que una idea innovadora es toda aquella que ofrece en el mercado un producto o servicio nuevo para la vista del consumidor, hay que entender que cualquier negocio puede ser innovador, solo debe entregarse con un valor agregado, un plus o aplicar alguna atractiva estrategia de mercado.

En este punto específicamente es importante detenerse para ver lo relevante de poseer una mentalidad emprendedora, de tener la capacidad de asumir riesgos

para la obtención de metas y logros.

Leí una entrevista al multimillonario Donald Trump, experto exponente y representante de negociaciones innovadoras (dentro del rubro de mega construcciones) en concretar grandes sueños de manera apoteósica. De fama mundial por ser inversionista y empresario, el cual comenta en su libro bestseller **“El Arte de la Negociación”** sobre el poder que genera poseer una mentalidad emprendedora, de pensar en crear a lo grande, de cierta forma potenciar la autoconfianza con la ley de atracción. De ser capaz de tomar desafíos que como ya mencioné anteriormente se traducen a riesgos, experimentando con ello un crecimiento personal. Aquí entregaba unos tips acerca de cuál era la actitud correcta en éstos casos, por mencionar algunos, como el ser cuidadoso, perfeccionista, concretar los sueños ya que, menciona que existen grandes ideas pero que lamentablemente suelen quedarse sin concretar ya que atemorizan o no se tiene la energía necesaria para ello. Concentración ante todo, buscar siempre soluciones, no problemas. Menciona que hay que ver cada día como un nuevo empezar, como oportunidades de poder crear, manifiesta la importancia de permearse de lo que uno hace, conocer hasta el más mínimo detalle, ir adquiriendo conocimientos e información para desarrollarse como un gran profesional, amar lo que uno hace, mantener siempre un amplio conocimiento del desafío en el cuál uno se proyecta. Eso quitará cualquier indicio de negatividad en tu mente. Ser un visionario, un ser inteligente, sin temor a tener ideas innovadoras y por sobre todo nunca rendirse.

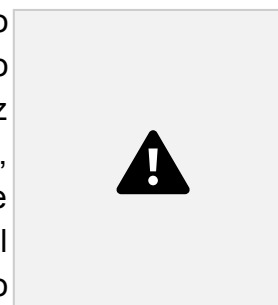
Esto me recuerda una experiencia personal antes de mis estudios de psicología. Estuve viviendo un par de años en el pueblo de San Pedro de Atacama, fui jefa de la 2° agencia de turismo más top que existía en esos años, después de la que poseía el Hotel Explora, que era extremadamente lujoso. Un día caminando por el pueblo escuché la conversación de un par de gringos en relación a lo exquisito en servicio pero que de igual manera tenían una sensación que algo faltaba. Lo que ellos realmente deseaban era tener una experiencia cercana a la tierra, al ambiente que allí se respiraba, la necesidad de poder tener anécdotas únicas. Fue en ese instante en que pensé en agregar un servicio singular, creativo y muy atractivo para los visitantes. Cree un tour a los Geiser del Tatio el cual desde la ida ya era atractivo ya que, los pasajeros eran parte integral de la aventura, tenía choferes autóctonos que conocían las rutas y que hacían partícipes a los turistas en el viaje, contando historias o leyendas de los caminos, haciendo paradas en las noches estrelladas hasta incluir baños en piscinas naturales dentro del sector de los geiser con servicios de alimentación dentro de



ellas al momento de la erupción de los gases en el amanecer. Fue realmente asombrosa la aceptación, plurificándose en el boca a boca de los visitantes. Muy innovador a lo que en esos minutos se entregaba como tour regular del pueblo.

Siento que ésta experiencia integra todos los tips mencionados por el magnate, empresario innovador, y su mentalidad emprendedora. Lo que me hace sentir orgullosa del éxito allí obtenido.

Revisando otros artículos encontré una entrevista a Paulo Coelho, célebre narrador, periodista y guionista contemporáneo en el cual hacía un análisis donde destacaba diez características que poseen los emprendedores sociales, sujetos que dan solución a alguna carencia o necesidad latente en el mundo, una lista elaborada por Pamela Hartigan, la cual menciona las acciones que realizan éstas personas que no están satisfechas con el mundo en el que viven. Sujetos que optan por hacerse cargo del problema y que crean soluciones armando sus propios negocios.



Un singular ejemplo de ello, es el caso de John Crowley, un emprendedor que no tuvo más opción que crear una empresa para poder salvar la vida de sus propios hijos. Conocido por fundar algunas compañías biotecnológicas dedicadas a curar enfermedades genéticas, tras ser diagnosticados sus dos hijos menores con Glucogénesis tipo II también llamada Enfermedad de Pompe, Crowley llegó a ser consejero delegado de laboratorios Novazyme, en la búsqueda de un nuevo tratamiento experimental para la enfermedad adquirida por sus hijos pequeños.

Volviendo al reportaje y los puntos que allí se nombran para la creación de diversos tipos de negocios con estilos e ideas innovadoras con el fin de cubrir fuertes necesidades sociales. Éste se entrelaza directamente con todo lo expuesto en mi artículo y la temática de inteligencia emocional en las negociaciones innovadoras ya que se une con el sentido de creer 100% en el producto a ejecutar y de los beneficios o aportes que éste pueda traer a los consumidores.

Uno de los puntos es la impaciencia y la transgresión que puedo cometer con ella, gran enemigo a la hora de emprender una nueva acción ya que, la impulsividad es parte de la esencia del ser humano. Por ende, es necesario un constante y arduo trabajo, el cual se proyecte en acciones concretas, sin dejar para mañana lo que

se puede realizar hoy.

Importante es también la consciencia que se utilice para lograrlo, es decir, como yo me proyecto ante el mundo y lo consecuente que logro o no ser con mi discurso y acción. Aquí podemos nuevamente integrar la idea inicial de lo importante que es poder utilizar todas las herramientas que poseemos como el ser asertivos y empáticos, el siempre tener una conducta respetuosa ante la persona que tenemos frente, utilizar todas mis habilidades interpersonales para poder relacionarnos de manera efectiva con el entorno.



La innovación, es el efecto sorpresa que entregamos al momento de presentar nuestra idea. Steve Jobs decía, ***“La gente no sabe lo que quiere hasta que tú se lo enseñas”***. Genio creador de Apple, fundador de Pixar, creador de la empresa NeXT Computer. Amante de la vida y la tecnología, fue reconocido por ser un gran emprendedor y pilar fundamental dentro de los personajes luchadores de la historia tanto por temas personales como profesionales, apasionado por sobre todo de su trabajo, utilizaba todos sus conocimientos y creatividad en desarrollar herramientas que le otorgaran comodidad a las personas, que con solo un clic pudiesen contactarse con el mundo sin tener que estar inserto en éste.

Poseía la creencia de que todo podía ser diferente, extremadamente creativo, utilizaba su inteligencia en marcar tendencia en la elaboración, calidad y exquisito diseño de sus productos, fiel en su pensamiento creía en los riesgos y disfrutaba de manera optimista de cada éxito o fracaso que obtenía de éstos.

El pragmatismo, importante a la hora de conseguir un sueño, menciona la capacidad de lucha e iniciativa, en conjunto con la motivación para emprender el camino y lograr concretar los objetivos deseados.

No se debe olvidar el aprendizaje constante que se debe tener en el desarrollo tanto personal como laboral de todas las personas, donde el sujeto emprendedor se dedica a obtener el mayor conocimiento y manejo esperado, especializándose en un área específica a través de capacitaciones o magister según sea la necesidad. La experiencia entre ellos es fundamental tanto los éxitos como fracasos que forman parte del bagaje profesional para futuros contextos.

Una cualidad importante en destacar es la motivación que las buenas acciones generan en el entorno, punto focal fundamental en poder ser replicado por el resto del equipo ya que, con ello nutre y otorga seguridad en los demás.

Y cuando las cosas no se concretan según lo esperado es importante utilizar el poder de resiliencia y los locus internos como externos para volver a comenzar. Tener dominio de complejos procesos como la frustración y la tolerancia que evocan sensaciones incómodas en las personas y equipos.

Dentro de este proceso es fundamental la perseverancia y el ver las cosas desde una óptica positiva, buscar siempre las enseñanzas de aquellos tropiezos u obstáculos pasados y creativamente automotivarse y desarrollar la misma energía al grupo o equipo que nos rodea. Un sujeto emprendedor nunca deja de luchar!. Ya que posee la creencia de que la recompensa tarde o temprano llegará.

Las energías son elemento importantísimo dentro de todo este proceso ya que, según nuestra dinámica personal y como nos mostremos al exterior, ésta se replicará por si sola a nuestro entorno. Cualidades claves son el entusiasmo, la pasión y la alegría con que hacemos las cosas, nuestras responsabilidades serán concretadas y además irán incorporadas con un sello personal que hoy en día es especialmente valorado por las empresas u organizaciones. Más aún al minuto de tener que enfrentarnos a procesos tan delicados como la Gestión de Desempeño que es la etapa en la cual somos medidos y calificados según nuestra gestión y profesionalismo, en cómo ejecutamos nuestro rol dentro de las instituciones incorporando estrategias como la eficiencia y la eficacia.

Si no es así, debiéramos de ser lo suficientemente maduros para detenernos y tomarnos un momento de introspección en el cual visualizar qué estamos haciendo mal, si es realmente nuestra pasión o mero compromiso...

Siento que fueron artículos que mencionan grandes verdades de cómo son estos procesos, de las obligaciones entendidas como deberes y derechos que nos comprometemos a realizar, de hacernos cargo de importantes contextos, de grupos humanos, de nuestros éxitos y fracasos personales. De lo fundamental que es poseer un importante dominio pero antes de él un reconocimiento de cuales son efectivamente nuestras cualidades y habilidades para este desafío y cuales son nuestras carencias y ponernos metas a corto y mediano plazo en poder potenciarlas al máximo ya que, como resalté en ambos artículos lo más relevante

es ir obteniendo un aprendizaje simbólico que nos motive a siempre ir perfeccionándonos en los desafíos futuros que emprendamos.

Tener presente de qué forma queremos emprender, claridad en qué deseamos y cómo vamos a ejecutarlo, tener una exquisita y 100% preparada planificación ya que, es nuestra principal herramienta al minuto de concretar una negociación innovadora utilizando obviamente en ella nuestra inteligencia emocional....

Bibliografía Principal:

- LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, Daniel Goleman, Javier Vergara Editor – 2004.
- PSICOLOGÍA APLICADA AL TRABAJO, Paul M. Muchinsky, Editorial Thompson Learning, 6° Edición – 2002.
- APUNTES DE CLASES

Bibliografía Complementaria:

- WEBSITES:

www.consumocolaborativo.com:timemagazine.harvardbusinessreview

www.collaborativeconsumption.com

www.negocios1000.com/2010/

www.dragonecologista.com.ar/gratifieria.html

www.canalsolidario.org

<http://diario.latercera.com/2011/10/16/01/contenido/tendencias/16-87180-9-las-gratifierias...>

<http://paraestarbien.cl/ecologia/238-ique-es-una-gratiferia.html>

Autorización de Publicación

Yo, Pía Cacciola León autorizo a mi profesor don Horst Bussenius poder publicar mi paper en su blog personal, si así lo considera necesario.