

AUTOR / **Fernando Botella**, CEO de Think&Action.

¿QUÉ TIENEN LAS PERSONAS QUE GENERAN... **ENGAGEMENT?**

Fuego.

Estupenda palabra (siempre que no se queme nada...). Sobre todo cuando representa la pasión por algo o por alguien. ¿Qué enciende nuestro fuego? y ¿de qué materiales disponemos para encender el fuego en los demás?

➤ NOS GUSTA RODEARNOS DE PERSONAS CON MENTALIDAD POSITIVA, ALEGRES, CREATIVAS Y QUE MANTIENEN UNA CONVERSACIÓN CON UN BUEN TONO. SON LAS QUE GENERAN MÁS OPORTUNIDADES.



COMPROMISO

CUANDO VIVES JUNTO A PERSONAS CREATIVAS, CRECES. CUANDO COMPARTES CON PERSONAS CREATIVAS, VIVES ASUMIENDO EL RIESGO NECESARIO. CUANDO TE EQUIVOCAS CERCA DE PERSONAS CREATIVAS, CAMBIAS EL FRACASO POR APRENDIZAJE.

Cada semana me “enfrento” a numerosos directivos y ejecutivos de diferentes empresas públicas y privadas en diferentes países. A distintos programas de desarrollo o formación de directivos. Pues bien, un alto porcentaje de estos programas son para generar lo que en el mundo empresarial se conoce como *engagement*, un término que está de moda. En la empresa todos los líderes hablan de ello. Se refiere a la implicación comprometida con una marca, o con un proyecto, o con unos objetivos. También se identifica con el esfuerzo voluntario frente a una actividad o meta.

En realidad es una palabra cuyo significado está formado por dos estructuras verbales: implicación y entusiasmo. Es decir, “estoy y quiero”.

En el mundo del marketing, *engagement* se utiliza para referirnos a la relación existente entre el consumidor de una marca y cómo interactúa con ella. Pero en realidad hay *engagement* por todo: por otras personas, por las redes sociales, por una idea, por una filosofía de vida, por un determinado autor, por una música, por...

En mi opinión, basándome en observaciones personales y lecturas sobre el tema, son cuatro los elementos que tienen las personas que más capacidad tienen de provocar “fuego” en otras, o lo que es lo mismo, que generan con más facilidad *engagement*.

▶ LOS CUATRO CATALIZADORES DE ENGAGEMENT

1. MENTALIDAD POSITIVA

Tener una mentalidad positiva no significa que siempre visionen la realidad de una manera optimista. En ocasiones saben distinguir las situaciones de peligro, las comparten y eso es precisamente lo que les hace fuertes.

Martín Seligman, uno de los padres de la psicología positiva, nos enseñaba en *Learned Optimism* que un elevado porcentaje de individuos exitosos compartían una característica clave: la creencia en que las cosas saldrían bien. Seligman demostraba que, en general, esto era más importante que los estudios, los resultados financieros o las dotes comerciales.

La mentalidad positiva con la que nos enfrentamos a un hecho es determinante según los estudios del Dr. Seligman. Es decir, el hecho de pensar que el resultado de una acción determinada iba a ser positivo tenía más fuerza que el propio resultado en sí, fuera éste finalmente el esperado o no.

Las personas con mentalidad positiva saben sacar partido de una adversidad, esto les distingue claramente, y

MÁS INFORMACIÓN /



ENGAGEMENT ES UNA PALABRA CUYO SIGNIFICADO ESTÁ FORMADO POR DOS ESTRUCTURAS VERBALES: IMPLICACIÓN Y ENTUSIASMO; ES DECIR, “ESTOY Y QUIERO”.

es por ello que los demás quieren estar con ellos, formar parte de sus proyectos. Es lo que actualmente se conoce con el término de personas resilientes.

Lo más destacable de este tipo de personas es que utilizan más el “sí” que el “no”. De entrada no dan nada por perdido. Luchan. Saben que la mejor forma de perder es no intentar algo; que si no salen a la cancha a jugar ya han perdido en el vestuario; y que para ganar no hay que abandonar. Y cuando las cosas no salen como esperaban, aprenden y vuelven a “*embestir*”.

La mentalidad positiva es una elección consciente individual. Es una cuestión de actitud, es decir, de interpretación de la realidad que se está viviendo en cada momento.

2. ALEGRÍA

La alegría acompaña a las personas que muestran felicidad por lo que hacen. La alegría puesta al servicio de los demás es mucho más que un sentimiento, es una emoción que contagia. Se refleja con la sonrisa. Se transmite con la risa. Se vive con el sentido del humor.

Alegría es una palabra que viene del latín *alecris* y significa “vivo”. También tiene el sentido de “animado”. El que está animado, anima. El que está apagado, apaga.

Las personas con alegría están animadas frente a los desafíos que les llegan. Los maestros del liderazgo no solo están preparados para hacer lo que tiene que hacer sino que, además, lo hacen con gozo, con placer, aprendiendo de cada reto.

Todos tenemos que afrontar altibajos. Algunos de ellos puede que sean muy serios e importantes, pero, con frecuencia, la alegría nos hace afrontarlos con un estado mental diferente y nos da alas para encontrar opciones, soluciones al problema, nuevas alternativas para salir del agujero. La alegría nos hace sentirnos más frescos. Más luminosos. Nos genera bienestar general.

Es un antídoto frente a la interpretación de la vida vivida bajo el “*síndrome del mal rollo*”, que es una *patología* que se caracteriza por varios síntomas:

- Observar solo lo malo de las cosas y de las personas.
- Ponerse siempre en el peor de los casos, por si acaso...
- Aburrirse con todo.
- Despreciar el buen saber de los demás.
- Y no estar dispuesto a aprender de todo.

3. CREATIVIDAD

Las personas creativas, además de frecuentar el buen humor, se caracterizan por vivir sorprendiéndose de casi todo, como si lo hicieran todo por primera vez, es decir, dándose así el permiso de revisar su estatus, de cuestionarse el *statu quo* de la realidad.

Son capaces de percibir, con mucho esfuerzo, la realidad de forma desacostumbrada. Buscan nuevos caminos. Saben aceptar el cambio. Se adaptan a él. Y hacen las cosas de una manera diferente.

Viven en *beta*. Prueban, aprenden y vuelven a probar. Saben extraer algo valioso de algo de menor valor. O incluso, de la nada crean algo. Mezclan. Hibridan. Juntan. Cortan y pegan.

Convierten los sueños en realidad. Los despiertan. Transforman las ideas en hechos tangibles.

Cuando vives junto a personas creativas, creces. Cuando compartes con personas creativas, vives asumiendo el riesgo necesario. Cuando te equivocas cerca de personas creativas, cambias el fracaso por aprendizaje.

4. TONO

Como en la música, en la vida también el tono es fundamental para vivir. En ocasiones, la mejor manera de ejercer *engagement* es mantener la boca cerrada. Son las personas que usan un tono de lenguaje suave las que más *fuego* generan en los demás.

Un error básico y frecuente de los líderes con poco talento para ello es pensar que la agresividad crea seguidores. Todo lo contrario. Manejar adecuadamente el tono lingüístico y la escucha empática es mostrar un interés sincero por los demás. Es una cualidad esencial en las relaciones humanas. No es más inteligente el que más habla, ni el que habla todo el tiempo. El verdadero líder es la persona que necesita decir menos. Concentrarse de verdad en lo que los otros nos dicen, guardar silencio mientras nos hablan, no tener prisa por intervenir, no cortar las palabras o expresiones a otros... transmite una imagen de confianza y de interés por lo que se nos dice.

No somos capaces de imaginar la cantidad de errores que evitaríamos si aprendiéramos a estar más tiempo en silencio. Y, además, muchas veces encontrar la solución a un problema consiste en pasar mucho tiempo escuchando diferentes alternativas o posibilidades de resolución.

El tono lingüístico más complicado de manejar es el de las preguntas. Los grandes líderes, en un gran porcentaje de su tiempo, hablan con preguntas. Así es como se llega a la raíz de la idea.

Excavan en la realidad para extraer lo mejor de ella, porque cuando las preguntas y la escucha posterior marcan el tono, los otros se sienten más atendidos y se implican más en la conversación, en el proyecto, en la idea...

El tono de tu conversación marcará el respeto por los que te acompañan.

Nos gusta rodearnos de personas con mentalidad positiva, alegres, creativas y que mantienen una conversación con un buen tono. Son las que generan más oportunidades. Son las que están encendidas. Y así, junto a ellas, nosotros también nos encendemos. Por tanto, ¿qué tienen las personas que generan *engagement*? Son personas que tienen *fuego* pero no queman. ✪