La intuición en el mundo de la empresa

La razón frente a la emoción; el entusiasmo colectivo frente a la introspección solitaria. Estos conceptos y su relación con la intuición como rasgo o habilidad del emprendedor son objeto de análisis en el siguiente artículo.

JOSEP MARIA GALÍ
Profesor titular de ESADE. Socio de Axis Marketing Consultants.

«¡Me da que esto no va a salir bien…!» «Esto no me gusta un pelo…» «No lo veo nada claro…» «Si no lo ves claro, no hagas nada.» «Déjalo dormir.» «Lo consultaré con la almohada.» «Esto no me acaba de gustar, no me convence.»

¿Quién no ha escuchado una y otra vez estas expresiones? Si alguien nos viene sistemáticamente con este tipo de prevenciones podemos caer en la tentación de pensar que el individuo en cuestión tiene un carácter dubitativo o inseguro, es alguien que no puede llegar a una conclusión inmediata a través del razonamiento y, en consecuencia, puede parecernos hasta poco inteligente o escasamente resolutivo. Los que han (hemos) sido formados en el imperio de la razón tendemos a pensar —craso error de juventud— que en los asuntos humanos lo más deseable es pensar bien y decidir rápido. Con los años, las bofetadas, alguna lectura iluminadora y la imposibilidad de correr como liebres, incluso los más insensibles al radar interno acaban oyendo y hasta escuchando alguna de sus indicaciones, sutiles, inaudibles en entornos ruidosos y conversaciones interminables.

La percepción subjetiva del grupo

El sexto sentido aparece cuando uno está solo, con esta sensación rara que acompaña sigilosamente por detrás, que cuando uno se vuelve, ha desaparecido, y que no deja tranquilo cuando se quiere estar tranquilo. Algún filósofo (léanse a Arendt, no tiene desperdicio), dice que la intuición es el sentido de los sentidos. Es lo que da sentido a los sentidos, lo que valora las sensaciones, lo que dice si el rojo que ve mi ojo es un buen rojo, o el grito que oyen mis oídos es una alarma real o un histerismo intrascendente. El sexto sentido es valorativo, interpreta, no describe, sugiere, no se impone, y si no recibe atención, se desvanece como el humo, y se pierde en la atmósfera infinita… □

Emociones sobrevaloradas

Estamos en una época de redescubrimiento —eterno retorno— de la relación entre el razonamiento, las sensaciones, la emoción y la intuición. Es una buena noticia, sin duda, sobre todo en una sociedad que probablemente ha sobrevalorado el aspecto racional y cognitivo del pensamiento y la conducta. Pero no queremos dejar de prevenir al lector que en este entorno algunos sabios de vía estrecha con ganas de vender libros de autoayuda han metido en el mismo saco la intuición, la inteligencia emocional, la inteligencia intuitiva, la intuición inteligente, la emoción intuitiva y la intuición emocional, además de algunos cócteles más o menos indigestos que sirven para ilustrar la portada de un libro y llamar un poco la atención ante tal cacofonía. El resultado de todo ello es que existe actualmente una sobrevaloración mediática (y comercialmente interesada en lo que respecta a un medio poco racional como es la televisión) de la capacidad de las emociones para guiar nuestras vidas y las vidas de las organizaciones. ¡Incluso, como escuché no hace mucho en una conferencia, algunos diletantes del tres al cuarto van por ahí diciendo que Descartes no tenía razón! Descartes hizo algo que tiene un enorme valor, y no solamente en su época, sino ahora y aquí. Saliendo de la escuela donde estudió, una especie de MIT de

la época, decidió que todo lo que había aprendido era candidato a ser repensado, y así lo hizo durante toda su vida, escribiendo, además, magníficamente el proceso de su experiencia razonable y de su razón vivida. Y utilizó una inteligencia privilegiada y una gran capacidad de percepción para ir avanzando en sus certezas.

Por cierto, que el mismo Descartes decía que para llegar a la verdad sólo hay dos formas: la intuición, es decir, la iluminación directa, comparable a la luz solar que hace explícito lo que las tinieblas ocultan, y la razón… Por tanto, amigos, no confundamos las cosas. Que la emoción y las sensaciones directas nos den informaciones muy importantes sobre aspectos sensibles de nuestras vidas no es óbice para que la inteligencia racional constituya arma fundamental para navegar correctamente en nuestras vidas personales y organizacionales.

Intuición y silencio

Pero vayamos a lo que nos ocupa. La intuición es, según la Real Academia Española, «la facultad de comprender las cosas instantáneamente, sin necesidad de razonamiento». Intuición empieza por «in», que quiere decir «hacia dentro». Es decir, que para intuir hay que hacer algo muy sencillo: escuchar hacia dentro, o sea, escucharse. Por ello, quienes desean desarrollar su capacidad intuitiva hacen ejercicios de introspección y de autoescucha: meditación u otras prácticas de aislamiento silencioso. Dice la sabiduría popular hindú que el silencio es la elocuencia del corazón. Para intuir hay que callar y dejar el cuerpo en ese estado de quietud que permite descifrar sensaciones efímeras e inefables.

«¡Claro está!», nos dirá el economista avezado. «¡Si no hay incertidumbre no hay riesgo, y si no hay riesgo lo único que nos queda es la deuda pública, al 4% y gracias!»

La intuición se expresa por medio de gestos corporales de comodidad o incomodidad, ceños fruncidos o sensaciones de inquietud como esa que puede tener quien se va de casa dejando el horno encendido, con o sin pollo dentro; quien deja la moto con las llaves puestas para comprar el periódico en un quiosco, o quien sabe que ha plantado a alguien con quien tenía una reunión. La intuición, además, se puede potenciar con entrenamiento: reconocer y llevar al consciente las sensaciones del horno encendido o las llaves puestas en la moto es algo que se aprende. Cuando la sensación aparece, hay una regla de oro: parar y examinarse. Comprobar si tenemos las llaves, volver a casa por si acaso, repasar la agenda, en definitiva, parar y escuchar. Poner en marcha el radar interno y después reflexionar. La intuición es un excelente desencadenante de pensamiento útil. Nos trae a la sensación y al pensamiento temas clave, cosas importantes, y a menudo, aquellas cuestiones sobre las que un razonamiento pasado de rosca no aporta mayor claridad.

Intuición e incertidumbre

Consustancial al mundo de los negocios es la toma de decisiones en marcos de incertidumbre. No sabemos a ciencia cierta si aquel candidato va a salir bien o «rana», por mucho test que le hagamos pasar. No estamos seguros de si el macropedido de compra directa que hemos realizado saldrá realmente rentable o si el cambio de local resultará positivo para nuestra farmacia. «¡Claro está!», nos dirá el economista avezado. «¡Si no hay incertidumbre no hay riesgo, y si no hay riesgo lo único que nos queda es la deuda pública, al 4% y gracias!» O sea que si ambicionamos ganar más del 4%, nos conviene más ir entrenándonos en el deporte sutil de la intuición que intentar reunir todos los datos y razonamientos que harán posible la decisión óptima soñada.

Intuición y entusiasmo

Una buena manera de dejar fluir la intuición es no emocionarse demasiado y mantener un estado general de serenidad. Les voy a contar una anécdota que ilustra el caso. Hace pocos días un abogado prestigioso me comentaba que en una reunión de un grupo de conocidos que compartían el mismo origen geográfico se planteó la realización de cierto negocio que, en teoría, era bueno. Acabaron animándose de tal forma, y con tal grado de entusiasmo, que constituyeron una sociedad y aportaron 6.000 euros cada uno. Al cabo de un año el negocio acabó como el rosario de la aurora. Ni qué decir tiene que no les venia de ahí, y curiosamente, en posteriores encuentros comentaban cómo habían sido tan «tontos» de no ver que aquella idea no iba a ninguna parte. Hasta se reían de ellos mismos. Pero lo cierto es que un grupo emocionado puede llegar a hacer disparates de la talla de un piano de gran cola. La intuición no se tiene en grupo, o por lo menos, los humanos no la tenemos en grupo. Quizás las gacelas o los antílopes del Serengueti tienen intuiciones grupales, pero probablemente la especie humana contemporánea está demasiado moldeada por la racionalidad como para intuir en grupo que viene un tsunami y que lo mejor es retirarse a las montañas. Más bien tendemos a coger la maquina de fotos y a meternos en el ojo del huracán. ¡Si nos vieran nuestros primates antepasados, probablemente se reirían de nosotros! □