Mucha empatía y paciencia, escuchar antes de hablar

"La base de todas las sociedades grandes y duraderas ha consistido, no en la buena voluntad que los hombres se tenían, sino en el recíproco entendimiento…"
(Thomas Hobbes)

Hace un tiempo, un chiste corría por los mentideros de las empresas de consultoría:
Un tipo, con un todo terreno último modelo, se detiene al borde de un prado lleno de ovejas. Se baja y se acerca al pastor del rebaño:

- "Si le digo cuantas ovejas tiene… ¿me da una?", le pregunta al pastor

- "Vale", le responde éste.

El tipo vuelve a su flamante 4x4, saca un portátil último modelo, un móvil vía satélite y mediante bluetooth e Internet se conecta a la asociación internacional de pastores de oveja lacha. Realiza una consulta sobre la superficie media de una oveja. Luego se conecta a Google Earth, obtiene una foto vía satélite del prado. Mediante un programa de dibujo vectorial calcula la superficie del prado y finalmente, mediante complicadas operaciones matemáticas… obtiene el número de ovejas… 225.
Vuelve a donde está el pastor y le dice:
- "Tiene usted 225 ovejas"

- "Es cierto, coja la que quiera…", le responde asombrado el pastor.

El "tipo" coge un animal, se lo pone en la espalda y se dirige a su 4x4. Cuando estaba a punto de llegar el vehículo, le alcanza el pastor, todo sofocado y casi sin respiración…
- "Si yo acierto a lo que se dedica… ¿me devuelve la oveja?", le pregunta el pastor.

- "De acuerdo", le responde el tipo mientras una sonrisilla de superioridad se le escapa por la comisura de los labios.

- "Usted es consultor", sentencia el pastor.

- "Tiene usted razón, pero… ¿Cómo lo ha sabido?", el "tipo" no cabe en su asombro…

- "Pues es fácil… por que ha venido cuando nadie le había llamado… me ha dicho algo que yo ya sabía… y por último… se está llevando al perro!!!"

La rotunda afirmación del pastor ilustra perfectamente este apartado y la realidad a la que se enfrentan muchos de los servicios que promueven la adaptación de las empresas a las TIC.

- "*porque ha venido cuando nadie le había llamado…".* Las empresas no suelen demandar este tipo de servicios. Para captar su interés se hace casi imprescindible un planteamiento extremadamente proactivo. Para ello resulta conveniente el combinar un mensaje, atractivo y real, con una lucha puerta a puerta.
- "*me ha dicho algo que yo ya sabia…".* Los empresarios son los que mejor conocen su negocio. Conocen el medio, conocen sus problemas, conocen sus necesidades… Lo único que pueden no conocer son las soluciones y/o la tecnología asociada a las mismas. Por ello, y para poder proporcionarles la solución adecuada a su problema

en ese instante, primero, antes de emitir recomendación alguna, hay que escuchar y aprender de ellos.

- *"se está llevando al perro…".* Aplicando bien el apartado anterior, se pueden conseguir dos objetivos: Que la solución a plantear sea absolutamente ajustada a su realidad y que no se genere un rechazo inmediato, al irrumpir en la realidad del empresario repartiendo recomendaciones sin previamente haber escuchado al mismo.

Hobbes nos ilustra la importancia del mutuo entendimiento y la empatía para evitar acabar llevándose al perro. Por cierto…

Empatía: Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro.

Gorka Otxandiano- Consultor de Informática Euskadi (Grupo BBK)