

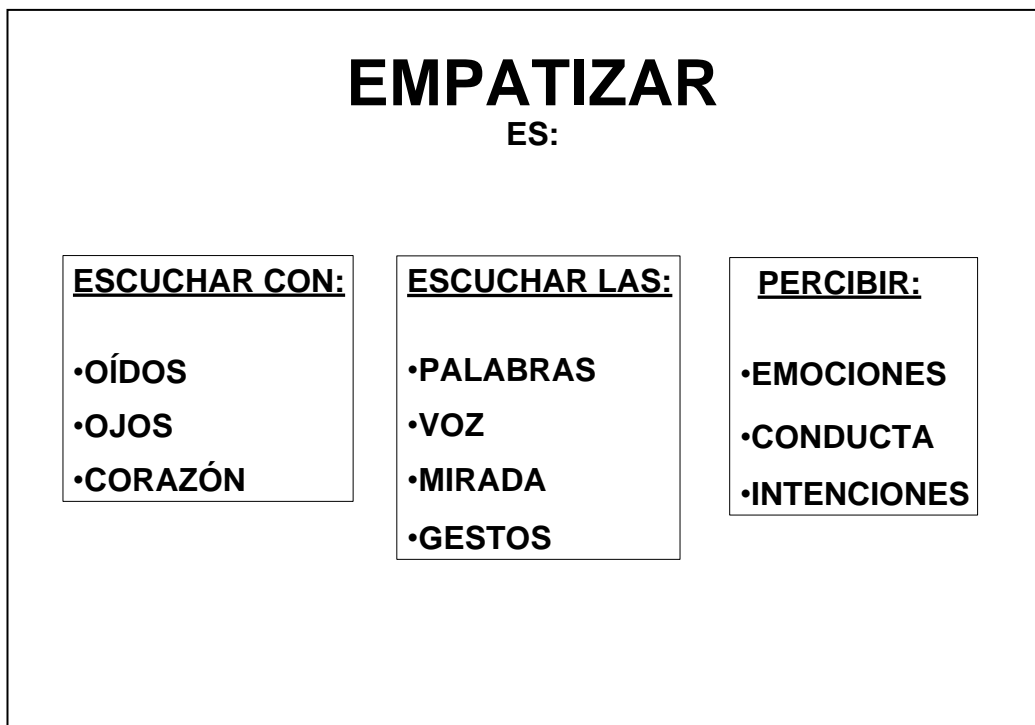
SABER ESCUCHAR por Antonio Valls

La actividad de mediar en seguros consiste fundamentalmente en la prestación de un servicio a otras personas -los clientes-; y se tiene éxito en ella en la medida en que se consigue prestar un excelente servicio a esos clientes. Excelente, ¿según que baremos? ¿Quién sentencia si el servicio que prestamos es o no excelente?

Obviamente el listón, en esta cuestión, lo pone el cliente. Y todo el mundo sabe esta verdad fundamental del negocio de mediar en seguros. Pero, ¿por qué entonces unas corredurías tienen más éxito que otras en ese cometido de proporcionar satisfacción al cliente?

Las respuestas pueden ser varias, pero seguramente la principal radica en la distinta habilidad para "escuchar". "Escuchar" para:

- 1) Identificar que es lo que realmente quiere el cliente, y
- 2) Verificar que está en verdad satisfecho con el servicio que recibe de nosotros.



Si se falla en esa habilidad para "escuchar" se corre el riesgo de dejar muchos clientes insatisfechos sin darse cuenta. "Escuchar" es pues una habilidad crucial para progresar.

Todo el mundo cree que sabe escuchar, y sin embargo la verdadera "escucha" es algo en lo que no todo el mundo destaca... aunque se puede conseguir si uno se lo propone.

¿En qué consiste la verdadera "escucha"?

En general tratar con alguien con efectividad requiere tratarlo de tu a tu, a lo largo de espacios de tiempo suficientemente dilatados, escuchando y aceptando con humildad lo que tenga que decir. Hacer gala en todo momento de nuestra paciencia y nuestro buen hacer, es una de las maneras de asegurar una "escucha" efectiva. Además nadie escuchará nuestra opinión sobre nada, si primero

no nos tomamos la molestia de enterarnos de cual es la suya. Hay quien piensa que es el único que tiene buenas ideas, sin darse cuenta de que esta creencia le impide influir en sus clientes.

El arte de conversar -más practicado en otros tiempos- se ha sustituido por el ordenador, la televisión, el teléfono móvil, el parloteo apresurado, y el uso críptico de tópicos superficiales. Y sin embargo, tratamos de dominar un mundo cada vez más complejo, con la capacidad embotada para percibir la esencia de otras personas.

Escuchar no es lo mismo que oír. A lo sumo, por los oídos captamos los razonamientos, el contenido de lo que se nos explica, la lógica de un argumento. Pero escuchar implica utilizar los oídos, y también los ojos y el corazón, para percibir la intención, la emoción y los sentimientos de nuestro interlocutor. Se trata de encontrar aquellas "razones del corazón, que la razón no entiende". La razón -en comunicación- parece ser el bien supremo. Pero en la relación con un cliente el lenguaje de los sentimientos es mucho más poderoso y motivador que el de la lógica. No obstante este lenguaje no puede hablarse de manera creativa e inspiradora, si primero no somos capaces de percibir lo que "emite" el alma humana: la de los demás... y también la nuestra.

Escuchar supone callarse. Un callarse que va más allá del no decir nada, porque implica estar atento con todo nuestro ser. Es una actitud en la que se aprehende al "otro" en su totalidad... Un estado en que se reciben las palabras y lo que estas no expresan, en que se capta lo que se dice y la realidad profunda de la otra persona... ese mundo único que cada uno somos. Una auténtica actitud de escucha estimula la comunicación. Cuando se nos escucha auténticamente, tenemos tendencia a expresar más cosas y con mayor profundidad y riqueza de detalles, que si se nos oye superficialmente. Es el premio que nos sentimos inclinados a otorgar a quien nos presta esmerada atención.

El objetivo final de la escucha efectiva es comprender y ver el mundo como lo ve la otra persona. Es -en definitiva- ser empático (ver cuadro anexo).

¿Cómo aprender a escuchar?

El proceso de la auténtica y genuina escucha a otra persona se apoya en una elevada autoestima, que es el soporte de nuestra seguridad interior. La razón primera por la que la mayoría de nosotros no escuchamos con profundidad a los demás, es que tenemos miedo a ser influídos por ellos. Ser influído supone que se opere un cambio en nosotros; y los cambios -lo reconozcamos o no- suelen atemorizarnos. Porque cambiar significa ir más allá de nuestras pequeñas y confortables rutinas diarias, hacia nuevos lugares donde tememos encontrar incertidumbres y zozobras. Además, aquello que hacemos de manera automática no requiere pensar, mientras que lo nuevo tal vez precise de este esfuerzo. Afrontar un cambio genera tensión, e instintivamente huimos de toda clase de tensiones.

Para poder entregarse a escuchar a otras personas y aceptar el hecho de que puede ser que nos veamos obligados a cambiar nuestra manera de tratarlas, hay que tener la disposición profesional de dar un servicio personalizado en vez de el más fácil "café para todos". Esta disposición produce autoestima y permite aceptar el cambio, porque no pone en peligro al "yo".

Por otra parte, ser capaz de dar distintas respuestas es una habilidad que hay que cultivar. Quienes lo hacen, tratan de habituarse a dejar lo viejo concentrándose en el potencial que encierra lo nuevo, que contemplan como otro hito en su camino de progreso profesional. Se preguntan aún en la peor de las situaciones: ¿Cómo transformar este peligro en oportunidad? William Shakespeare escribió: "Los hombres sabios no se entretienen jamás en deplorar sus pérdidas, sino que buscan con vigor alegre reparar los golpes de la mala fortuna".

Es frecuente que se prefiera el prejuicio fácil con respecto a un cliente, a la valentía y la paciencia que requiere el verdadero escuchar. Prejuizar -que es juzgar por adelantado- evita el riesgo de tener que aceptar algún nuevo hecho o idea que implique cambiar de opinión.

El aprendizaje de la facultad de escuchar requiere pues no solamente acostumbrarse a adoptar una actitud de escucha, sino también a reforzar nuestra seguridad profesional mediante el cultivo continuado de diversas y ganadoras opciones de servicio. Afrontar la posibilidad de cambiar resulta así menos amenazante. Escuchar es fácil para quien trata constantemente de ser un buen profesional. Casi diríamos que para tal persona, el bien escuchar al cliente es una consecuencia natural.

Escuchar al fin y al cabo no es tanto una cuestión de inteligencia como de confiar en las otras personas. Significa aceptarlas tal como piensan y son, y darse cuenta de que cada uno es un mundo único que es preciso entrever para entenderse. Y muy importante: para escuchar con propiedad hay que admitir el hecho de que los demás también piensan que tienen razón.

EL JUEGO DE LOS DISPARATES

Alguien ha dicho que en nuestro sistema educativo hay una laguna importante: desde muy pequeños se nos enseña a hablar, leer y escribir. Pero nadie se ocupa de enseñarnos formalmente, o a través de una materia específica, a escuchar. Escuchar parece el gran eslabón perdido, en la cadena de la formación para la comunicación humana.

Y sin embargo ya de pequeños escuchamos mal, y hacemos de ello un hecho ostensible. Lejos en el recuerdo, todos tenemos la imagen de aquel entrañable "juego de los disparates", que las frías tardes de los domingos invernales disfrutábamos en nuestras casas. Sentados en fila uno al lado del otro, nos decíamos palabras al oído que al pasar de niño en niño, se iban deformando grotescamente... para gran hilaridad nuestra. Pero ningún adulto nunca nos explicó cómo hacer para que la palabra original no perdiera ningún significado, al ser transmitida de boca en boca. Y ahora como adultos, tampoco se lo explicamos a nuestros niños.