

### **“Una oportunidad llamada conflicto”**

Identificar y resolver conflictos va ligado a nuestra naturaleza humana. Desde muy pequeños descubrimos que el encuentro con lo que nos rodea es una carrera de obstáculos continua como consecuencia de los conflictos que se nos presentan. De hecho crecemos como personas y sociedades porque permanentemente estamos rodeados de conflictos por resolver (enfermedades, problemas sociales, carencias tecnológicas, etc.).

Y pese a esta realidad resulta sumamente curioso que culturalmente en el plano personal se nos anime a evitar el conflicto y resolverlo con casuísticas como “ya se verá qué ocurre”, “dejar hacer, dejar pasar” o “yo el primero”. Por lo tanto, no nos ha de extrañar que en ningún momento de nuestra vida se nos capacite para la resolución de conflictos.

Esta perspectiva tiene mucho de tragedia para los emprendedores. No estamos entrenados para dar respuesta a un porcentaje altísimo de situaciones peliagudas con las que nos encontraremos en nuestro día a día en relación con proveedores, competidores, clientes o socios. Al no contar con mecanismos de respuesta sistemática al conflicto, al no disponer de herramientas interiorizadas para su resolución, la rendición o el choque de trenes están garantizados y sus consecuencias se dirigen directamente, más pronto que tarde, muy cerca de un lugar llamado fracaso (en las relaciones personales, en el proyecto en común).

Cambiamos la perspectiva ante el conflicto. El emprendedor ha de identificarlo siempre como una oportunidad única. Fundamentalmente porque un conflicto debidamente enfocado conlleva sacar de nosotros lo mejor:

- a.) Empatizar: tomar la perspectiva adecuada alejada del monocolor con el que solemos ver las cosas. Ponernos en la piel de la otra persona: ¿por qué siente lo que siente? ¿qué intereses realmente oculta su posición?
- b.) Reflexionar: construir un dique ante los primeros impulsos viscerales para disponer de una visión serena y objetiva de los hechos. No olvidemos que generalmente no vemos las cosas como son, vemos las cosas como somos.

- c.) Descubrir: emplear toda nuestra capacidad creativa para identificar soluciones que amplían el escenario de oportunidades de solventar el conflicto. En palabras de James P. Carse: *“nada en el horizonte puede tener una definición fija. Cada paso que damos altera el horizonte, modifica el campo de visión, haciendo que veamos como algo bastante diferente lo que hasta entonces habíamos visto de forma restringida”*.
- d.) Colaborar: proponer puentes de encuentro con el otro más allá de la imposición. Negociar. Los dos podemos entrar en el juego win to win y multiplicar los beneficios individuales de nuestras perspectivas de partida. Como señala otro pensador como Simon Sinek *“los que realmente lideran son capaces de generar seguidores que actúan no porque hayan sido persuadidos a hacerlo, sino porque han sido inspirados”*.
- e.) Proyectar: tender vías que superan el conflicto (los llamados “puentes de oro”) y facilitan abordar un crecimiento continuado con nuevos proyectos. Identificar el amplio horizonte en el que se sitúan las partes cuando han superado un conflicto satisfactoriamente, con respeto, objetividad e intereses compartidos.

Mi experiencia me dice que tras un conflicto que se ha enfocado y desarrollado adecuadamente, en donde logras conseguir que la otra persona al final te haya identificado como un compañero de viaje no como un rival, con independencia de los resultados alcanzados, siempre se produce un hecho llamativo: creces como persona y como profesional. Lo notas.

Ángel Matas Martín, CEO Creativenomics