

MANAGEMENT



Roberto García Casado

Director de Casado & López Consulting
www.clconsulting.com

Serendipia o el arte de errar bien

Serendipia es una curiosa forma de alcanzar un éxito completamente inesperado, se trata de un hallazgo fortuito. También puede referirse a la habilidad de una persona para reconocer que ha hecho un descubrimiento importante, aunque no tenga relación con lo que busca. En la historia de la empresa, o del mundo científico o en cualquier otro ámbito, son muchos los ejemplos que nos podemos encontrar. Conocemos compañías, emprendedores, que les ha pasado algo así, aunque no sean conscientes; o al menos en un principio. Desde el viaje de Cristóbal Colón que no llegó a las Indias, hasta el descubrimiento del post-it que hizo rico al Dr. Silver. Entonces, ¿cuál es la línea Éxito/Fracaso, o dónde podemos situarla? Hay equívocos que merecen la pena, tenemos que acostumbrarnos a preguntarnos: ¿qué ventaja puedo

sacar a un "error"?

Interpretamos lo que nos sucede con arreglo a esquemas mentales que nos han inoculado, y en ocasiones nos engañan y casi siempre nos limitan. El arte de unir ideas sólo se logra manteniendo la mente no sé si limpia, pero sí abierta. Herman Hesse en Siddhartha, escribió: "Cuando alguien busca, suele ocurrir que sus ojos sólo ven aquello que anda buscando, y ya no logra encontrar nada, ni se vuelve receptivo a nada, porque sólo piensa en lo que busca, porque tiene un objetivo y se halla poseído por él. Buscar significa tener un objetivo, pero encontrar significa ser libre". Mantener un objetivo ayuda mucho, hace que detectemos estímulos en lugares inesperados, como un impulso que busca un encuentro. No obstante, hemos de comprender que el éxito puede llegar con tan diversos disfraces que tene-

mos que estar atentos, muy atentos, y mirar las cosas con la frescura de un niño o un anciano o un loco, sin prejuicios o creencias maniqueas. Olvidarse de la experiencia pasada, enfrentarte como un inexperto te hace mirar con ojos nuevos; o dicho de otro modo, no poder recordar viejas soluciones te obliga a inventarlas. Y es que, no complicarse la vida necesariamente no te hace más feliz.

Es evidente que en la capacidad emprendedora hemos de

Hay equívocos que merecen la pena. Tenemos que acostumbrarnos a preguntarnos qué ventaja le podemos sacar a un error

contar con los procesos y sistemas propios de la innovación, o sea, lo que podemos planificar y en cierto modo, controlar. No obstante, lo más disruptivo casi siempre suele surgir del azar, una extraña intervención mágica que alguien capta y cuenta con el alevamiento y las agallas de poner en práctica. No importa saber mucho o lo que uno descubre, sino aplicar y enfocarse a la acción. La experiencia nos dice que nada acaba cuando encontramos algo. Hemos de saber cómo y para qué podemos utilizarlo. En la serendipia no hay control, más bien surge en el desgobierno del caos, de la ambigüedad, por lo tanto, hemos de asumir la tensión de la incertidumbre como un vector más de nuestra vida.

Los avatares de nuestro tiempo nos enseñan claves fundamentales con que se mueven algunos managers: fluir en un entorno difuso de aciertos y fracasos, presión y pasión caminan juntas, utilizan con la misma facilidad el pegamento que la vaselina, se rodean de personas dispares y complementan ambientes, incentivan la imaginación. Olvidémonos de intentar sistematizar el caos, la incertidumbre; dejaría de

serlo y no sería productivo. Saquémosle partido... A veces, he sugerido buscar un loco para que rescate un negocio o trabaje con un equipo de personas digamos extremadamente ordenadas y normales, y en ocasiones, nos lo han pedido. Buscar un loco, un friki, un..., ellos son los que cambian las reglas. Los demás nos quedamos en empresas commodity o en gigantes protegidos por oligopolios encubiertos, caso de sectores como el de la energía, comunicaciones,... La empresa actual es revolución, contagio, copia-mejora, o subsistencia.

Muchas medallas en la guerra son otorgadas a personas que se equivocaron, que no estaban en el lugar que tocaba en el momento oportuno según el plan establecido. Y se convierten por el azar y los acontecimientos en héroes. ¿Basta con eso? Naturalmente que no, el éxito se logra con valentía y dosis de ambición. Es un deseo de explorar y conseguir. A ver si la rapidez, la incertidumbre, el desorden, la ambigüedad, no deja el rito del "happy end" en entredicho. Bienvenidos al mundo caótico, por cierto que la viagra también es serendipia! ■