



READ MATTHEWS

TRAINING IN MANAGEMENT & COMMUNICATION SKILLS

In form

In Form no. 20

El Grito de Munch y la gestión de conflictos en la empresa

César García Rincón

El famoso cuadro de Edvard Munch puede mirarse de muchas maneras. Quien no conoce la historia que hay detrás, posiblemente vea una persona que huye de algo, o que grita porque ha visto algo horrible, o muchas otras razones. Pero lo cierto es que Munch era un hombre sensible a las necesidades humanas y quiso reflejar con ese grito a una parte de la sociedad que se estaba quedando al margen del progreso generado por la Revolución Industrial en el París de final del siglo XIX.

Y es que en la gestión de conflictos la mirada importa, la capacidad de ver más allá de la realidad inmediata. Cuando conocemos el fondo de *El Grito*, ya no vemos el cuadro de la misma manera, ni lo valoramos de la misma manera.

Con determinados comportamientos humanos pasa algo parecido. Cuando conocemos los motivos y razones de dichos comportamientos, ya no miramos y evaluamos al otro de la misma manera. Un grito, en nuestro contexto socio-laboral, es todo comportamiento verbal o no verbal que nos incomoda, que nos molesta: un cliente que se queja, un compañero/a en desacuerdo con nuestra postura, una crítica, unos malos resultados...

Lo que nosotros observamos es un "comportamiento" y como tal lo etiquetamos, y de paso también etiquetamos injustamente a la persona que lo produce: vago, desmotivado, incompetente, fracasado. El lenguaje que utilizamos determina en buena medida cómo nos relacionamos con los demás.

Detrás de esos comportamientos molestos (gritos) hay necesidades profundas y motivos para gritar, hay un trasfondo que es preciso conocer para abordar con éxito el conflicto.

Sólo cuando somos capaces de acceder a ese fondo humano, de ver la otra cara del grito, estamos en condiciones de enfrentarnos mejor con el conflicto, de gestionarlo adecuadamente, o como mínimo de ver más soluciones.

El conflicto se agudiza cuando ese grito genera otro grito en nosotros, lo cual hace que grite más nuestro interlocutor, y con ello perdemos la comunicación y torpedeamos la relación.



Es importante tener en cuenta que nosotros no reaccionamos al grito mismo (al cuadro), sino a la valoración que hacemos de ese grito. No reaccionamos a la realidad misma, sino a la valoración que hacemos de dicha realidad.

La persona proactiva no se deja llevar por las formas (gritos) de los comportamientos, sino que trata de visualizar los fondos, no juzga al otro, lo comprende desde sus necesidades para gritar. La persona reactiva, como su propio nombre indica "reacciona" visceralmente a los gritos y con ello empieza a escribir su propia desmotivación y la de los demás, una desmotivación que genera falta de ilusión, desánimo, bajo rendimiento, burn-out.

El Seminario Abierto **9 Metáforas para Gestionar Conflictos** nos ayudará a identificar nuestros gritos para buscar la otra cara del grito y ser más proactivos/as en la gestión de los conflictos cotidianos. La *Metáfora del Grito* es una de ellas, y por sí sola ya es interesante, pero hay ocho metáforas más que pueden ayudarle en el camino del éxito personal y laboral.

Si te interesa asistir al Seminario Abierto **9 Metáforas para Gestionar Conflictos** (marzo 10), tienes más información en www.readmatthews.com/opencourses/oc9metaforase.html

Encontrarás un boletín de inscripción, y descubrirás los nombres de las ocho metáforas restantes.

READ MATTHEWS Lope de Vega 36, 28014 Madrid, España
e-mail: rm@readmatthews.com - Teléfono: (+34) 914 292 115 - Fax: (+34) 913 691 965
© Read Matthews. Página actualizada el 8/2/08