

## EL PAPEL DE LA PERCEPCIÓN Y EL MANEJO DEL CONFLICTO

La **percepción** es un aspecto medular que permite conocer la naturaleza intrínseca del conflicto, nos ayuda a entenderlo y manejarlo. Los procesos cognitivos o perceptivos son producidos por los filtros sensoriales. Estudios realizados sobre la percepción demuestran que cada persona mira o ve la realidad de modo distinto, lo cual puede generar diferentes formas de ver las cosas o de interpretar el contexto, que si no son bien manejados, es la fuente para futuros problemas o conflictos.

Cada uno de nosotros miramos y habitamos el mundo desde nuestro género (hombre/mujer), cultura, país, región o provincia, origen familiar, profesión/oficio, edad y experiencia/historia. En este sentido, nuestra mirada sobre una determinada situación o frente a un problema nos llevará a actuar de una forma u otra. Esa acción nos aproximará a un resultado que puede coincidir o no con nuestros objetivos o con los objetivos de las partes involucradas, siendo esto último lo ideal.

Todos nosotros participamos en el proceso de comunicación con nuestra actitud, inquietud y motivación, con la intención de lograr resultados superiores al que podemos obtener cada uno de manera independiente. Sobre esta base cada uno de nosotros tiene diferentes percepciones de las cosas; más aún, si se trata de conflictos socio ambientales -que por su propia naturaleza- son de alta complejidad. Es importante indicar que las percepciones no solamente tienen que ver con el individuo, también con el contexto, donde una serie de ruidos y barreras que ocurren en los procesos comunicacionales generan percepciones que pueden favorecer o desfavorecer la resolución de conflictos.

En una situación conflictiva las partes desarrollan una serie de procesos que “distorsionan” la imagen de su contraparte o la realidad; puesto que, miran las cosas o el contexto desde sus **perspectivas**. En una situación conflictiva, las apreciaciones de la realidad se ven “distorsionadas” por la relación que se tuvo con la contraparte anteriormente. Se percibe la realidad de acuerdo con la forma en la que se relacionan las partes en conflicto.

Por esta razón, una parte empieza a asumir, por ejemplo, una posición de víctima frente a la otra parte, de racional frente al irracional, del que tiene la razón frente al que está equivocado.

A lo largo del proceso conflictivo, las partes almacenan y generan un conjunto de percepciones, prejuicios y premisas. Cada una de las partes, a menudo, piensa: quién tiene la razón (reforzamiento); la otra parte es mi enemiga (imagen de enemigo); quizá sus actos son razonables (racionalización); estoy siendo víctima de la otra parte (victimización); la otra parte no vale nada (deshumanización); la otra parte es siempre así (generalizaciones). Correspondrá al gestor de conflictos identificar este tipo de procesos psicológicos y proponer ideas para la elaboración de la estrategia que ayude a manejar adecuadamente estas percepciones y, por ende, brindar alternativas de solución al conflicto, beneficiando a las partes.

Cuando se presenta un conflicto, tendemos a pensar en “**posiciones**”: un perjudicado y un perjudicador. Resolver conflictos sobre la base de posiciones es beneficiar a una de las partes, notando que los procesos comunicacionales son por un lado tanto agresivos como pasivos según corresponda. Cuando la solución de conflictos se centra en la posición o posiciones de una de las partes, el hecho es que existirá pugna por obtener el mayor beneficio posible y por otro lado, el miedo a “perder”.

Uno de los puntos básicos para llevar a cabo un análisis correcto del conflicto y, en consecuencia, un diagnóstico óptimo, es tener bien claro cuál es la **dimensión del conflicto**; es decir, cuántas y cuáles son las personas que afectará. Esto es muy importante en el momento de hacer efectivos los acuerdos. En el supuesto que se incumplan los acuerdos, serán vinculantes para las personas que hayan intervenido en el proceso de mediación.

Un primer contacto con la persona o personas interesadas permitirá obtener un punto de partida para empezar a indagar y valorar el conflicto. Es aquí cuando es necesario diferenciar entre **posiciones e intereses**.

Cuando se habla de posiciones se hace referencia a la manifestación oral o escrita de lo que se quiere. Por ejemplo: “quiero instalar una fábrica de queso en mi comunidad”. Los intereses responden a la cuestión ¿por qué? Hablamos aquí de los objetivos de las partes, que pueden ser desde individuales (satisfacer el interés de una parte no afecta los intereses de las otras) a incompatibles (satisfacer el interés de una parte implica no satisfacer los de otras).

Es importante disponer de una buena información a la hora de afrontar los conflictos, de otra forma no sabremos en realidad a qué situación tenemos que dar respuesta alguna. Por ejemplo, para poder valorar y conocer las necesidades de la otra parte tendremos que fomentar una comunicación fluida y clara, hacer las preguntas oportunas para obtener información sobre el conflicto, y escuchar activamente y con atención la información que nos trasmiten. Si este proceso incluye la cooperación y comunicación óptima hará posible seguir avanzando de forma constructiva.

Las soluciones satisfactorias a los conflictos surgen de la construcción de esta en base a las necesidades e intereses de las partes, no desde las posturas. Intentar solucionar los conflictos desde las necesidades es intentar solucionarlos desde la raíz. Si indagamos en los intereses y necesidades de las partes, será posible llegar a puntos en común para construir una solución positiva para todos.

*Referencia:*

*Guzmán Mendoza, José Oscar (s/f) Percepciones, intereses y posiciones en el manejo de conflictos.*

*Gerenciamiento social sostenible en acción. Academia. Recuperado de:*

*[https://www.academia.edu/25435998/PERCEPCIONES\\_INTERESES\\_Y\\_POSICIONES\\_EN\\_EL\\_MANEJO\\_DE\\_CONFLICTOS](https://www.academia.edu/25435998/PERCEPCIONES_INTERESES_Y_POSICIONES_EN_EL_MANEJO_DE_CONFLICTOS)*