

## Como Afecta la percepción los procesos de Resolución de Conflicto

### I. PERCEPCIÓN

- Derva del término latino *perceptio* y describe tanto a la acción como a la consecuencia de percibir.
- También se puede definir como la capacidad de recibir mediante las imágenes impresiones o sensaciones externas
- Además puede definirse como la capacidad de comprender o conocer algo.

### 2. CONFLICTO

- El conflicto se expresa como una diferencia entre dos o más personas o grupos .
- Conflicto también definido como la tensión, el desacuerdo, el exaltamiento o la polarización de las emociones.
- Puede ser interpretado como el intercambio de opiniones que sostienen intereses contrapuestos pudiendo evolucionar hacia un arreglo o una álgida lucha.

### 3. MEDIACIÓN

La mediación método alternativo de intervención de una tercera persona con el fin de facilitar el acercamiento para arribar a un acuerdo consensuado entre las partes que ponga fin al conflicto.

## Relevancia de la Percepción para el mediador

Para poder analizar la percepción vinculada a la resolución de conflicto primero tuve que conceptualizar la palabra percepción y el termino conflicto, la cual difícil para mí vincularlo, ya que desde mi punto de vista las percepciones anteceden a un primer contacto de la situación siendo anticuada para analizar a profundidad una situación o un hecho, pudiendo caer en el desliz de ser estereotipada, subjetiva e inclusive alienada.

Si tan solo iniciamos considerando las subjetividades, nuestro papel como mediador puede afectar el acercamiento entre las partes involucradas, no dejaría de menos mencionar las terribles impli-

caciones si mediamos bajo a estereotipos o peor aún si nuestro papel pudiera intuir alinear a una o todas las partes de forma no consensuada.

Si como mediadores se debe mantener una postura conciliadora evitar las previas percepciones sería crucial para mediar en situaciones que urgen una rápida solución.

Los conflictos siempre están latentes a surgir en todos los ámbitos que atañen a la sociedad con sus diferentes variantes, incluyendo en la esfera gubernamental donde los intereses económicos, políticos, sociales, de poder entre otros generan continuos conflictos en los que nosotros



Onghid Arcia  
Trabajadora Social  
SENADIS

pudiéramos ser posibles actores en potencia. La percepción previa en ocasiones puede empañar nuestra visión de mediadores en procesos tales como:

- Perspectiva no contaminada
- Generar posibles Propuestas
- y Demostrando imparcialidad que genere confianza.

## La implicación de la percepción en los procesos de resolución de conflicto.

La percepción de nuestras impresiones o nuestro parecer puede tener varias implicaciones favorables o desfavorables pero arriesgarnos a mediar bajo la impresión sería jugar a la ruleta rusa, que en vez de solucionar pudiera provocar un conflicto mayor.

La percepción sin un análisis profundo de la situación puede empañar nuestras generación de propuestas.

La percepción la comprendo como la intuición de una hipótesis la cual aún no ha pasado por la prueba de comprobación Un mediador no

puede arriesgarse a jugar a la ruleta rusa, debe ir más allá de la percepción, ampliar su visión hacia los hechos y no hipotetizar sobre hechos que involucran actores que necesitan soluciones satisfactorias a todas las partes que involucra todas las esferas incluyendo la gubernamental.

