

Universidad Católica Andrés Bello.

Postgrado en Desarrollo Organizacional

LA PERCEPCIÓN, EL CONFLICTO Y EL ESTRÉS.

RESUMEN

El presente trabajo es un intento de relacionar el fenómeno psicológico de la percepción con una situación propia de las organizaciones como lo es el conflicto intergrupar; y con un fenómeno de repercusiones personales como lo es el estrés.

PALABRAS CLAVES

Percepción, conflicto, conflicto intergrupar, estrés, estresores.

INTRODUCCIÓN

El autor de éste escrito como neófito en el quéhacer de la psicología pero con intención de lograr una adecuada comprensión del proceso perceptual y sus

repercusiones, pretende poder dilucidar la forma en la que se relaciona el proceso perceptual con situaciones y procesos que se suceden a nivel organizacional y personal.

En tal sentido hemos escogido estudiar la relación entre la percepción y dos aspectos que tienen implicaciones importantes a nivel de la organización y a nivel personal.

Inicialmente como parte de nuestra aproximación al tema, presentamos una breve introducción teórica del proceso perceptual, sus características más resaltantes y dos aspectos muy interesantes como son: la percepción como transformadora de la realidad y percepción e incertidumbre.

El primero de las relaciones a ser estudiadas es la relación entre la percepción y el conflicto intergrupar. El conflicto intergrupar es una característica que en general se presenta en las organizaciones, y sus repercusiones en el comportamiento de la organización son muy importantes, hasta tal punto que un inadecuado manejo del conflicto puede comprometer seriamente a la organización.

Seguidamente abordaremos a la percepción y el estrés, cómo está involucrada la percepción en el proceso fisiológico de reacción al estrés y cuáles son sus consecuencias para nuestra calidad de vida, son parte de los aspectos que estudiaremos.

Nuestra intención es que a través de la comprensión del papel que juega la percepción como agente causal de los conflictos intergrupales y del estrés, podríamos aproximarnos a el entendimiento de su importancia en el entorno personal y organizacional.

QUÉ ES LA PERCEPCIÓN?

Nuestros sentidos nos proveen de datos del mundo exterior sin procesar, estos datos iniciales carecen por completo de significado por lo que se requiere de un proceso de interpretación para poder encontrar la relación con nosotros.

Gibson y colaboradores (1990) nos proponen que la percepción es el proceso por el cual el individuo connota de significado al ambiente. 1

Dar significado al ambiente requiere de una integración de la información sensorial con elementos cognitivos como por ejemplo, con nuestros recuerdos, con nuestras presunciones básicas de lo que es el mundo, con nuestros modelos ideales, etc., con el fin último de construir el mundo que nos rodea.

La percepción comprende principalmente dos procesos: 1. La recodificación o selección de toda la información que nos llega del exterior, reduciendo la complejidad y facilitando su almacenamiento en la memoria; 2. Un intento de ir más allá para predecir acontecimientos futuros y de este modo reducir sorpresas.

Estos dos procesos dan una estructura a nuestro proceso perceptual, en el sentido que nuestra percepción no constituye un continuo procesamiento de estímulos caóticos que se almacenan en la memoria sin orden; sino por el contrario, al percibir una persona o un objeto creamos un orden en todo ese caudal de información.

Este orden nos permite poder reexaminar la información para poder adicionar más información de interés para nosotros y poder inferir comportamientos y situaciones.

El aspecto conductual y cognitivo de la percepción.

Efectivamente la percepción tiene implicaciones cognitivas² porque requiere del uso de nuestros conocimientos relevantes del pasado, nuestras

1 GIBSON, James L. y otros. *Organizaciones Conducta, estructura, proceso*. Mexico: McGraw Hill/Interamericana de Mexico, 1990. p 69.

2 Ibídem p 69.

experiencias, etc., para así interpretar los símbolos, los objetos y las personas que nos rodean para de esta forma originar conductas o aprendizaje en torno al hecho de interés. El conocimiento relevante para cada individuo en general es distinto, por lo que en consecuencia, la percepción frente a un evento puede ser distinta.

Otro elemento involucrado en el proceso perceptual es el conductual, en el sentido de que la percepción es capaz de generar conductas, dependiendo de cómo el individuo perciba una situación manifestará una determinada conducta, ya sea si la persona percibe la situación como potencialmente peligrosa o no.

La percepción como transformadora de la realidad

A través del proceso perceptivo somos capaces de transformar o alterar la realidad agregando información que no viene con el estímulo.

Al ver un perro, por ejemplo, no estamos percibiendo únicamente al animal, si no que agregamos otros componentes como, digamos, todos nuestros

recuerdos en el que de alguna manera participó algún perro; si en el pasado

fui mordido por algún perro posiblemente el acto de percibir al perro actual tenga asociado miedo. En consecuencia, el acto de percibir al perro tiene un componente emocional que forma parte de nuestra percepción, pero que no está involucrado en el estímulo en sí mismo.

Percepción e incertidumbre

La incertidumbre es un caso particular dentro del proceso perceptual que se presenta cuando nos enfrentamos a una situación cuyo significado no es claro, y que en consecuencia nos crea duda e inseguridad; no podemos decir cómo nos puede afectar, si es peligroso, neutral o benigno.

La incertidumbre tiene efectos importantes sobre el individuo, que en

general son negativos, porque entre otras cosas lo desorganiza y lo trastorna³, pues al no conocer cómo es la potencial conexión entre el objeto o la situación con nosotros no podemos generar un elemento conductual o cognitivo de relevancia.

3 ALVAREZ, Guillermo. *La percepción de la organización: clave para la comprensión del comportamiento del individuo en la organización*. Revista Interamericana de Psicología ocupacional. Vol 11, Números 1 y 2, 1992. p 16

LA PERCEPCIÓN Y LOS CONFLICTOS.

Toda organización está caracterizada por poseer un objetivo central el cual unifica las acciones y los recursos de la organización en función de su logro; lograr esta meta es la razón de ser la organización y por consiguiente, el logro del objetivo influye en el cómo la organización está estructurada y cómo está administrada⁴.

La manera en la que los individuos y grupos entienden al objetivo central es determinante para explicar sus acciones dentro de la organización. Como a continuación presentaremos, precisamente en la diferencia del cómo se entiende el objetivo central de la organización se encuentra un elemento importante para la generación del conflicto.

Qué es el conflicto?

El conflicto en la organización es un tema ampliamente estudiado y el material disponible es abundante; se ha estudiado el conflicto en su dimensión intra e interpersonal y también intra e intergrupala.

Para hacer manejable nuestro análisis nos limitaremos a abordar el conflicto en su dimensión intergrupala.

Una definición funcional del conflicto es la que plantea que el conflicto es la acción antagónica entre dos o más personas⁵. Entonces podemos plantear que el conflicto intergrupala son el conjunto de acciones antagónicas entre conjuntos de individuos (grupos) que por alguna razón se han asociado entre sí.

La organización tiene recursos limitados para el logro de los objetivos por consiguiente, los grupos que integran a la organización en general no tienen los recursos suficientes para satisfacer sus necesidades internas⁶.

4 ALVAREZ, Guillermo. *La percepción de la organización: clave para la comprensión del comportamiento del individuo en la organización*. p 11

5 IVANCEVICH, John M., y MATTESON Michael T. *Estrés y trabajo*. México: Editorial Trillas, 1992. p 146.

6 Ibídem p 146.

Esta limitación de recursos existentes en la organización favorece una relación de competencia para la consecución de dichos recursos, esta competencia tiene diferentes formas de influir en el comportamiento organizacional, y naturalmente es fuente de conflictos.

La percepción y su relación con los conflictos.

La manera en la que se relaciona el objetivo de la organización con la percepción es que aunque la meta u objetivo central de la organización pueda parecer muy clara por el hecho de estar escrita a la vista de todos, debemos decir que cada persona y/o grupo dentro de la organización procede a hacer su propia lectura de ella. La lectura que haga cada grupo y/o individuo de lo que es el objetivo de la organización está mediada por el proceso perceptual.

La percepción es un elemento determinante porque aunque la meta de la organización sea una, cada grupo en la organización tiene una percepción de lo que es la meta; incluso se puede dar el caso que cada grupo que conforma la organización tenga una idea distinta del fin de la organización y en consecuencia, se tendrá una idea distorsionada del propósito de ese grupo y de

su importancia, dentro de la organización.

El por qué de la diferencia de percepción está determinado por aspectos como los intereses personales, inadecuada labor de integración intergrupala, desigualdad en la repartición de los recursos, ambición por el poder, diferencia entre las metas personales y/o grupales, etc.

El efecto del conflicto en la organización es muy variado, puede establecer una saludable situación de exigencia por un mejor desempeño para lograr un trato adecuado a la hora de asignar los recursos; o por el contrario puede ser una barrera infranqueable para el logro de las metas.

El conflicto en la organización es inevitable y no siempre es contraproducente⁷, aunque los administradores procuren erradicar todo tipo de conflicto.

7 GIBSON, James L. y otros. *Organizaciones Conducta, estructura, proceso*. p164

La percepción y el estrés.

Las formas de definir el estrés son abundantes, tomaremos la que plantean Ivancevich y Matterson (1992) la cual postula que el estrés es una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantea a la persona especiales demandas físicas o psicológicas⁸.

Como veremos enseguida, el proceso psicológico mediador entre el estímulo y la respuesta es el proceso perceptual.

La fisiología del estrés.

La etapa inicial de la respuesta a el estrés comienza en el cerebro, con el proceso de **percepción** del estresor (casi cualquier suceso, situación o persona *puede ser* considerado como estresor); esto se lleva a cabo en la corteza cerebral que se encarga de los procesos mentales conscientes y de la conducta.

Igualmente la corteza cerebral controla al hipotálamo, el cual controla procesos viscerales y además controla a la glándula pituitaria, que es una glándula central del sistema endocrino⁹.

El sistema endocrino juega un papel de capital importancia en la respuesta al estrés. Dicho sistema está integrado por numerosas glándulas, de las cuales la pituitaria y las suprarrenales son de especial interés. Cuando la pituitaria detecta, a través del hipotálamo y del sistema nervioso autónomo, que hay una situación de estrés, descarga en el torrente sanguíneo hormonas que preparan al cuerpo para adaptarse al estresor, aumentando el flujo sanguíneo, el ritmo respiratorio, etc.

Las glándulas suprarrenales son puestas a funcionar por la hormona adrenocorticotrópica producida por la pituitaria y se encargan de producir la

8 IVANCEVICH, John M., y MATTESON Michael T. *Estrés y trabajo*. México: Editorial Trillas, 1992. p 98.

9 Ibídem p99

adrenalina y la noradrenalina, que tienen efectos importantes en el aumento de la potencia muscular del individuo, y permite estar alerta.

Esto es una parte del complejo de sucesos que acontecen frente a un agente estresor, los cuales requieren de una gran cantidad de energía. Si continuamente estamos sometidos a estímulos que originan esta respuesta por tiempos prolongados, los resultados para nuestro sistema inmunológico y nuestra salud física en general son negativas para nuestra calidad de vida.

Es un hecho muy estudiado la alta correlación entre altos niveles de estrés y diversas enfermedades, entre estas enfermedades podemos mencionar: hipertensión, gripe, enfermedades cardiovasculares, etc.

El estrés y la percepción

La respuesta al estrés es el esfuerzo de nuestro cuerpo por adaptarse al cambio, o con más exactitud, el esfuerzo por mantener o recuperar la homeóstasis o equilibrio. Luego si no podemos mantener dicho equilibrio personal experimentaremos estrés. Si no es *percibida* alguna amenaza externa, no habrá necesidad de adoptar una postura de adaptación y no habrá estrés.

Como presentamos en la sección previa, la fase inicial de la generación de la respuesta al estrés es el proceso de percepción; a través de él se determina si la situación, objeto o persona es un estresor o no. En otras palabras, a través del proceso perceptual decidiremos lo que cosa nos va producir estrés para constituirse en un estresor.

Existen estresores digamos universales, en el sentido que la mayoría de las personas pueden generar estrés al ser expuestos a ellos, por ejemplo: la luz, el ruido, el calor, el frío, etc., pero la repercusión de dichos agentes estresores en nuestra vida es poca. En este sentido, el proceso perceptual no es tan influyente, porque procesamos estímulos menos complejos; es decir, procesamos estímulos con menos componentes cognitivos

Existen estresores de otra índole, más sutiles, pero con efectos mucho más dañinos que los anteriores: los embotellamientos de tráfico, los conflictos de roles, los conflictos intergrupales, los apuros económicos, etc., entran en este renglón. Para estos el proceso perceptual es muy relevante, porque se involucran interpretaciones del mundo que nos rodea, de acciones, de situaciones, etc.

Son nuestras creencias y/o supuestos, que en una palabra son aprendizaje, los que en una buena proporción convierten en elementos estresores situaciones u objetos, porque ellas son la base de nuestras actitudes, preferencias y conductas.

En este sentido, el proceso perceptual funge como agente moderador del estrés, porque incorpora las características personales del sujeto a la situación.

CONCLUSIONES

Esencialmente percibir es plantear hipótesis acerca del comportamiento de una persona o de la situación de interés; y esto es porque uno de los principios de nuestra vida cotidiana es predecir conductas, pensamientos, sentimientos y reacciones de las demás personas .

Este principio es la clave para explicar del porqué de nuestra supervivencia como especie.

La incertidumbre produce efectos generalmente no deseables sobre el individuo, por lo que es recomendable evitar las situaciones ambiguas.

La tríada percepción–conflicto–estrés es algo cotidiano a nivel organizacional y personal; la percepción errada de una situación puede generar un conflicto que puede ser personal o interpersonal, y el conflicto a su vez puede generar estrés.

En las organizaciones el conflicto y estrés son comunes y la percepción es el proceso que media entre las situaciones y estas dos efectos.

En función de esto, gran parte de la investigación médica y conductual ha intentado relacionar a los estímulos estresores con los resultados. Algunas de las conclusiones en este aspecto es que para que un estímulo provoque o no estrés depende en gran medida de la percepción del individuo expuesto a aquél.

Comprender el proceso perceptual puede ser de tanta importancia, que nos puede dar pistas acerca de problemas específicos. Por ejemplo, para entender la resistencia del venezolano a la donación de órganos, la Organización Nacional de Trasplante de Venezuela –con financiamiento del Conicit– pidió al Instituto de Psicología de la Universidad Central de Venezuela que realizara un estudio de percepción¹⁰ de la donación de órganos en la población de jóvenes entre 19 y 24 años. Los resultados pudieron explicar el por qué somos uno de los países con menores donantes de órganos; puesto que la desconfianza y el miedo son las razones principales por la cual no se practica este acto.

10 DAVIES, Vanessa. *Vida después de la vida: una cuenta pendiente (II)*. El Nacional ON-Line <http://www.el-nacional.com/elN22062000> .

Este es un ejemplo del cómo entender la percepción nos puede explicar conductas, no ya a nivel de la organización, sino de un país.

La percepción como proceso psicológico que a partir de la recolección de la información de nuestros órganos sensoriales la organiza considerando nuestras creencias, valores, miedos, suposiciones, etc., es de indiscutible importancia en el ámbito organizacional y personal, por ser el proceso que determina la producción de estrés y la generación de conflictos y por consiguiente de generación de conductas.

Conocer cuáles son los elementos que influyen en la formación de la percepción en los individuos dentro de la organización, permite poder lograr atenderlos adecuadamente.

BIBLIOGRAFIA

ALVAREZ, Guillermo. *La percepción de la organización: clave para la comprensión del comportamiento del individuo en la organización*. Revista Interamericana de Psicología ocupacional. Vol 11, Números 1 y 2, 1992.

GIBSON, James L. y otros. *Organizaciones Conducta, estructura, proceso*. Mexico: McGraw Hill/Interamericana de Mexico, 1990.

IVANCEVICH, John M., y MATTESON Michael T. *Estrés y trabajo*. México: Editorial Trillas, 1992.

MORALES, Francisco J, y OLZA, Miguel. *Psicología y Trabajo Social*. España: Edit. Mac Graw Hill, 1996.

DAVIES, Vanessa. *Vida después de la vida: una cuenta pendiente (II): Encuesta revela que donación de*

órganos produce miedo y desconfianza a los venezolanos. El Nacional On-Line
<http://www.el-nacional.com/eln22062000>.