

Psicología del treball

Des de la perspectiva social com a mínim un grup és un conjunt de persones que faran coses diferents del que farien si estiguessin sols. El que es deriva de diferent de posar diverses persones a treballar juntes és el pensament social i més tard conegut com pensament grupal.

Pensament grupal es el modus de pensament que utilitzen les persones quan la reserca de la concurrència (o consens) es torna tant dominant en un grup coheccionat, que aquest tendeix a ignorar l'avaluació realista d'altres formes possibles d'acció.

Les persones quan les possem a treballar juntes poden arribar a qüestions errònees per no entrar en discussió.

Aquest pensament grupal es produeix:

- perquè moltes vegades portem la il·lusió d'invulnerabilitat, les persones se senten més fortes per arribar a x quan estan en un grup (p.e. masses polítiques).
- Creença inqüestionable en la moralitat del grup, no hi ha un qüestionament de perquè l'altre ha dit quelcom.
- Racionalització, justificació col·lectiva de les decisions i això crea una força que a vegades és irreal entre les persones que treballen juntes.
- Estereotips de l'oponent, creure que són tant dèbils que no val la pena replantejar l'estratègia.
- Pressió a la conformitat, rebutj cap a les discussions.
- Autocensura, com a conseqüència d'aquest rebutj explícit a les objeccions: si som 3 i 2 pensen diferent a mi, segut que ells tenen raó.
- Il·lusió d'unanimitat, provocada per la pressió i l'autocensura, al final el consens aparent confirma la decissió del grup.

Això ens portarà molts problemes a l'organització. Coses que hem de fer per prevenir el pensament grupal:

- Informació, informa als membres del grup sobre les causes i conseqüències del pensament grupal
- A tots els conjunts de persones que posem a treballar hi ha un líder informal. El líder ha de mostrar-se imparcial i no mostrar des del començament preferències i experiències.
- El líder ha d'instruir a cada membre perquè avaluï les coses amb sentit crític, animant-los a que expressin objeccions i dubtes, hauria de ser el moderador del grup.
- S'ha d'assignar a 2 ó més membres del grup el paper d'advocats del diable, això és introduir argumentacions en contra.
- De quan en quan s'ha de subdividir el grup en 2 ó més subgrups, per tal que es reunixin per separat i posteriorment posar les diferents idees en comú.

Què s'enten finalment per grup

Una continuïtat en el temps d'aquestes persones

Una autoconsciència de grup

Una interacció (relació d'interdependència entre les persones)

Un objectiu comú

Els conjunts de persones, per arribar a ser grups tenen uns interessos, uns objectius, uns valors comuns amb aquestes persones, una estructura, uns papers específics individuals, unes normes de comportament i una duració indeterminada.

Diferents funcions que desenvolupen els grups a les organitzacions:

A) funcions organitzacionals formals

B) funcions psicològiques

A) Funcions org. Formals: són totes aquelles que ajuden a complir els objectius formals marcats per l'organització.

- realitzar tasques complexes i interdependents (p.e. producció d'un producte)
- generar noves idees o solucions creatives, un col·lectiu de persones posades a treballar si són un grup arriben a quelcom diferent que si ho fessin per separat (p.e. brainstorming)
- coordinació de l'organització, a través de su estructura que se coordinen les diferents persones que tenen diferents llocs de treball a la mateixa organització.
- Resolució de problemes, avui dia hi ha poques empreses on es prenguin decisions de forma individual, normalment és un grup de persones qui soluciona un problema.
- Facilitar la implementació de decisions complexes. Normalment si aconseguim introduir quelcom que pensem que és difícil, farem servir els grups perquè el conjunt de persones acceptarà millor una decisió si és presa per un grup (comité d'empresa, comité seguretat i higiene...)

B) Funcions Psicològiques

- Satisfer les necessitats d'afiliació (sentir-se part de)
- Definir la nostra identitat social, ens definim en comparació a, ens definim en funció del treball que tinc, les persones amb les que em relaciono...
- Confirmar, establir i consensuar la realitat social. Necessitem explicar i compartir què sentim, perquè...
- Reduir la inseguretat i l'ansietat.

Es tracta d'una forma de classificació. Els grups formals són aquells grups designats per la pròpia empresa per tal d'assolir els objectius, però a més a més a les organitzacions tenim els grups informals, aquells grups que es formen d'una manera espontànea i amb l'objectiu exclusiu de satisfer les necessitats psicològiques (p.e. el grup de persones que dinen cada dia juntes).

Una altra forma de classificació és el TEMPS:

Grups permanents: tenen una continuïtat indeterminada i constantment poden canviar els seus objectius.

Grups temporals: tenen un principi i un fi marcat per l'objectiu. Grups que es formen per assolir un objectiu determinat.

Amb el creuament de les 2 dimensions obtenim diferents tipus de grups:

Grup formals permanents, un departament d'una empresa, un comitè d'empresa

Grups formals temporals: un cercle de qualitat, un grup de crisis, un equip de treball per un projecte en concret.

I tots els grups que puguin sortir en una organització.

8/5/01

PROCESOS QUE ES DONEN ALS GRUPS (hi ha 5)

- ESTRUCTURA DEL GRUP

Quan una persona s'incorpora a una empresa, s'està incorporant a dues estructures que no tenen perquè coincidir: s'incorpora en una estructura formalitzada, legal, formada per uns objectius ben definits. A l'hora s'incorpora en un grup informal, espontania, un grup humà amb un conjunt de persones amb qui estarà en contacte diàriament. La majoria de vegades no coincideixen perquè tenen 2 funcions diferents, per tant en el moment en que una persona s'incorpora a una organització tindrà dos possibles comportaments.

A més a més cada grup té una estructura interna diferent, cada persona desenvolupa una tasca, un rol diferent.

Procés de lideratge: es desenvolupa en tots els grups.

Líder: depèn de la situació en que es trobi el grup això implica que una persona determinada en un moment determinada potser líder i en una altra ocasió no, dependrà de la tasca que s'estigui desenvolupant. Els líders sempre a l'estructura informal (a la formal ja estan pre-determinats). Aquest líder natural –informal– sorgirà quan pressionem el grup per prendre una decisió. Hi ha 2 tipus de líders (tant formals com informals)

- líders centrats en la tasca: aquells que funcionen bàsicament per obtenir els objectius de l'empresa.
- Líders emocionals: aquells que estan centrats en satisfer les necessitats personals del grup (busquen una cohesió, que no hi hagi mal rotllo...)

2) ACTITUDS DELS GRUPS

Tots els grups desenvolupen unes creences comuns entre les persones que el formen, com més evoluciona el grup més homogeneïtat hi ha. Aquestes persones tendeixen a interpretar la informació d'una manera bastant semblant.

3) COSTUMS

Sempre hi ha costums i són compartides per les persones que formen el grup (p.e. forma de vestir, de comportar-se, de parlar...)

4) NORMAS

Expectatives compartides per les persones que conformen el grup sobre el que és una conducta apropiada –o no apropiada–. Les normes –parlem de quelcom que no està escrit– en el grup són lleis que governen el

comportament de la persona dins el grup.

Propietat de les normes:

- són una obligació per les persones que formen el grup
- hi ha una sèrie de persones que pressionen perquè aquestes normes s'acompleixin. Problema quan les normes del grup xoquin amb les normes formals de l'empresa.

Si una persona s'incorpora a una organització pot rebre les normes de dues maneres: de forma explícita (que t'ho diguin directament), o implícita (a través de l'observació de les pautes de comportament de les persones).

Quan una persona no segueix les normes del grup, aquest tracta de convencer-lo de que es segueixi, això està basat quasi sempre en la majoria –aquí tots ho fem–. Se sol fer de forma verbal i també d'una forma no verbal –comunicació no verbal: mirades, comentaris sarcàstics...–.

Si al final la persona canvia el seu comportament s'integrarà al grup. Si no ho fa, normalment el grup rebutja a qui no segueixi les normes i l'aïllarà –poques persones aguanten un rebutj del grup pel que tots cedim–. Si el grup necessita a la persona per la seva feina, l'acceptarà per desenvolupar la funció concreta però el rebutjarà i l'aïllarà a les altres relacions socials a l'empresa.

Desde RRHH una de les primeres coses que s'han de conèixer és el màxim de normes que hi hagi a l'empresa perquè hem d'intentar que les normes de l'empresa (formals) no entrin en un conflicte frontal amb les informals. Això no vol dir que no fem normes formals per por a que ja hi hagin unes informals, sino que procurem que no siguin oposades.

5) ROLS PERSONALS

Rol: l'espectativa que tenen les altres persones sobre una posició específica del grup. Totes les persones desenvolupen un rol diferent en cada un dels grups. A les empreses hi ha dos tipus de rols:

- Rols de Tasca: rols lligats a la consecució dels objectius del grup.
- Rols de Manteniment: rols que es desenvolupen per satisfer les necessitats personals

El líder és un rol concret d'un grup

6) FITES (metas)

Tots els grups tenen una fita que és la que li dóna sentit al treball que desenvolupa el grup i que és el factor primordial que li dóna sentit.

Nota: eficaç és fer les coses bé i eficient és arribar als objectius amb el mínim de cost possible.

Un grup serà eficaç (quan podrà arribar a assolir els seus objectius?) quan hi hagi progrès i cohesió:

Progrès: quan hi hagi un sistema desenvolupat que sigui capaç de dirigir a les persones cap aquests objectius –quan hi hagi una estratègia–

Cohesió: la força que empenya a cada una de les persones per quedar-se dins el grup, i els factors poder ser per exemple el meu interès personal per el objectiu concret del grup (vull promocional), un interès personal per satisfer les meves necessitats –si em duc bé amb aquells dos m'estalvio el cotxe cada dia–.

Només quan tenim capacitat de progrés i cohesió, el grup serà eficaç

7) NIVELL O ESTATUS

Diverses posicions dintre del grup estàn valorades de diferent manera, estem parlant de jerarquia dintre del grup. Si parlem de jerarquia hem de separar els grups formals i grups informals.

Els grups informals són les mateixes persones del grup que estableixen un posicionament dins del grup.

Els factors d'ordenació informal que influeixen solen ser: l'edat, l'experiència, els estudis i l'antiguitat.

Si parlem dels grups formals és la pròpia direcció que estableix l'ordenació posicional –la jerarquia–. Diferents formes formals per donar posicionament en el grup són: la vinculació amb l'empresa (contracte eventual o indefinit), l'associació amb altres organitzacions, el salari i el tipus d'ocupació.

10/5/01

COMUNICACIO

És un mecanisme per mitjà del qual les relacions humanes existeixen i es desenvolupen. Comunicar bàsicament significa posar en comú. La comunicació sempre està en dos plànols: el verbal i el no verbal. La comunicació no verbal suposa el 80% de la comunicació. Continuament les persones s'estan comunicant d'una manera o altra, per tant la no comunicació no existeix. És veritat que els primeres impressions són les que queden i són sempre a nivell no verbal. Quan una persona es comunica no sempre està segur que l'altra persona entengui el que li volen comunicar i això passa perquè existeixen les barreres de la comunicació.

Barreres de la comunicació:

- Edat, diferents experiències
- Educació, diferències de llenguatge, vocabulari, coneixements, conceptes
- Salut, rapidesa de reflexes... al lloc de treball
- La intel·ligència, influeix en la rapidesa de captar
- Els interessos, preferències per unes activitats o altres
- Llenguatge, ús de dialectes, idiomes...
- Les necessitats
- L'ocupació, diferències entre les persones i per tant les experiències són diferents.
- La personalitat
- La raça
- La formació, experiències professionals i les habilitats davant un treball.

Finalitats de la comunicació

- satisfer les necessitats personals (sobre la persona que parla). La persona que parla ho fa per comunicar una necessitat seva.
- Establir relacions amb d'altres persones. Per comunicar les seves necessitats ha de parlar amb d'altres.
- Crear un clima de comprensió entre nosaltres i els demés, o sigui, per compartir.
- Persuadir els altres i aconseguir canvis, fer que l'altra persona canviï d'opinió, d'actitud o de comportament
- Entretenir.

El procés de comunicació

1r- decidir si volem o no comunicar-nos

2n- si obtem per comunicar-nos a continuació hem de decidir què volem comunicar

3r- convertir aquesta idea en un còdig que siguem capaços de transmetre, el normal són les paraules. Còdig constituït per comunicació verbal i no verbal.

4rt- triar un canal de comunicació idoni que ens permeti enviar el nostre missatge –cara a cara, per telèfon, per carta...–

5è- transmetre el missatge

6è- una vegada hem tramés el missatge entra en acció la figura del receptor i és ell qui harà de descifrar el missatge i convertir-lo en una idea que entengui. Aquí apareixen les barreres de la comunicació. La idea resultant no és la mateixa que la que va intentar enviar l'emissor.

Perque hi hagi comunicació l'única manera que tenim de saber si aquest receptor ha rebut bé el missatge és amb la retroinformació que a les comunicacions orals es pot fer de forma immediata (Fotocòpia del procés de comunicació, quantitat d'informació que es perd).

Diferència entre informar i comunicar

En les organitzacions sense oblidar que informar és molt important, lo bàsic és comunicar.

Dins de les organitzacions el comunicador és el que inicia la comunicació (l'emissor).

Com comunicadors ens podem trobar amb varies trampes:

- que ens equivoquem totalment i no comuniquem res
- envien un missatge equivocat
- no li prestem atenció al receptor
- escollim un mitjà equivocat
- triem un canal equivocat

- no tenim present les barreres de la comunicació
- no fem cas de la retroalimentació –retroinformació–
- no busquem la retroinformació, no ens hi preocupem
- ens desentenem del contexte en que es produeix la comunicació.

Habilitats bàsiques de l'emisor

- La principal habilitat és contextualitzar el missatge.
- Organitzar el missatge (saber com es pot fer arribar)
- Adaptar el missatge al receptor
- Triar el canal adient
- Triar el lloc i el moment adient
- Captar i mantenir l'atenció de la/les persona/es
- Demanar sempre feedback

Habilitats del receptor

- La eina principal del receptor per saber si ha rebut bé el missatge és fer preguntes
- Escoltar –de forma passiva o de forma activa–
- No interrompre
- Evitar filtres i evaluacions –fer judicis abans que acabi el procés de la comunicació–

Principis bàsics per comunicar-se de forma eficaç

- En primer lloc s'ha de tenir molt clar que comunicar significa posar en comú
- En segon lloc és fonamental que existeixi el desig de comunicar-se
- En tercer lloc és important intentar posar-se al lloc de l'altra persona
- És molt important l'escolta activa
- A dintre de l'empresa és important mantenir un ritme de comunicació –no utilitzar les altres persones només quan les necessito).
- Ser capaços d'eliminar barreres
- Buscar el feedback de l'altra persona.

GRANS GRUPS DE COMUNICACIÓ

Primera classificació que podem fer és ORAL/ESCRITA

Escritura:

Deixa prova

No hi ha comunicació verbal

Dóna temps a reflexionar

Et permet arreglar les equivocacions

Te la gran desventatja de que no sabem si l'altra persona l'ha llegit.

Oral:

Es perd

És més personalitzada

És més barata

És més ràpida

La comunicació oral no es pot arxivar ni fer-hi referència.

Altres classificacions:

Ascendent/ descendent

Unidireccional/bidireccional (permet feedback)

15/01/01

COMUNICACIÓN INTERNA

– Flujos de Comunicación

– Vertical: Descendente/Ascendente

– Horizontal

– Recursos Técnicos de Comunicación

Al procés de comunicació sempre trobem emisor, receptor, barreres de comunicació... Comunicació interna és un procés de comunicació dins d'una empresa. Quan parlem de fluxes de comunicació ho fem de per on flueix la comunicació vertical (jeràrquica) i l'horitzontal (de igual a igual).

Funcions:

Fluxe vertical: comunicació amb sentit descendent o ascendent.

Descendent: Sistema formal de transmetre missatges Direcció–Empleats

Proporciona informació de: objectius, tasques, etc

Transmet valors (valors compartits a tota la companyia)

Ascendent: Informació Empleats–Direcció

Permet la participació

Facilita l'expressió de demandes, problemes, etc. Com el nivell de direcció superior s'assabenta de la situació dels subordinats.

Fluxe horitzontal: Facilita coordinació, relacions interpersonals (sistema social de relació) i solució de problemes sempre a nivell d'iguals

Principals barreres que trobem als fluxes de comunicació

- Problemes dels Fluxes de Comunicació Ascendent

Per afavorir la comunicació:

- Ha d'haver un clima on el treballador pugui comunicar els seus problemes però si no ho fa és per por a represàlies i la informació puja sesgada.
- Algunes persones actuen amb enojo quan reben queixen dels seus treballadors i això fa que els d'abaix no es comuniquin.

En definitiva, es tracta de problemes al canal.

- A nivell horitzontal les principals barreres
- No reconeixement per part de la direcció de que la comunicació horitzontal és útil, pocs recursos destinats (sales de reunió, horaris...)
- Poc temps en certes àrees per la comunicació amb altres col·legues del mateix rang per estar tancats en les seves respectives tasques. Recordar que aquesta comunicació és útil per la solució de problemes, tot això està tant organitzat que no ha temps per comunicar-se.
- A nivell Descendent
- A organitzacions molt piramidals el missatge triba a arribar a les bases
- Treballar la predisposició dels receptors per afavorir l'escolta; flueix millor la comunicació si crees un clima favorable per la comunicació (això serveix pels 3 fluxes).
- Missatges contradictoris perquè provoques tensió, ansietat, angonya i confusió.
- Sobresaturació del canal perquè es sobre utilitza. Excés d'informacions, directives, ordres...

17/05/01

RECURSOS TÉCNICOS DE COMUNICACIÓN

A- Comunicació Descendent

No 1. Comunicació descendent es transmeten els objectius de l'organització.

- Se li dona poca importància però és el més important, és l'ordre verbal (informació que es dona entre persones d'una manera oral bàsicament).

Què és el que té a dir el mando:

- qué s'ha de fer
- quan s'ha de fer
- on s'ha de fer
- amb què s'ha de fer
- perquè s'ha de fer.

No només això, sino que la informació més eficaç és la bidireccional, porque no ens hem de quedar en el plànol de la informació sino que amb el feedback ens adonem si veritablement la persona ho ha entès tot.

El 30% de la informació arriba a la persona correctament, el 20% és pura interpretació de l'altre.

Per assegurar-se si s'ha entès, s'ha de:

- fer que repeteixi el que s'ha comunicat amb les seves pròpies paraules.
- Demanant suggerències

També existeix la nota interna i el memorandum, com a mitjans d'informació.

- Nota interna y memoràndum: un sol tema, això es molt important perquè no s'ha de confondre a les persones y porque hi ha molta gent que archiva la informació per temes.
- La revista y el diari: es un altre tipus de comunicació informació, editar un diari és molt car, massa car per a la utilitat que té. Ultimament s'ha arribat a la conclusió que la informació que dona es massa pobre porque els treballadors el veuen com meros taulons d'anunci i no els hi fan massa cas. En tot cas, si hi ha una revista, normalment els temes que solen apareixer son:
 - Exits compres/vendes
 - Nombraments per llocs de treball
 - Jubilacions
 - Satisfacció del client
 - Nous productes d'empresa.
 - Aniversaris de l'empresa

• ...

- Album de premsa, també es descent. És una recopilació d'articles de diaris y revistes que es fan circular per diferents persones de l'empresa. Problema: una persona ha de decar-se a la recopilació de la informació i que a més a més tingui criteri per fer arribar la informació que la direcció vol duran.
- Cartes directes, abans eren símbols de males notícies –les cartes d'acomiadament es donaven per correu–, si s'utilitza en la actualitat és un símbol positiu. Es un recurs que si s'utilitza ha de fer-se en moments clau, perquè si s'abusa s'acaba el seu efecte màgic.
- Tauler d'anuncis, és el recurs de comunicació descendent més utilitzat per les empreses i més malament utilitzat. No és el medi per fer arribar a la plantilla el 200% de la informació.

S'hauria:

- col·locar-se en llocs ben il·luminats i on les persones tinguin temps d'aturar-se a llegir (cafeteria, vestuari...)
- mantenir el tauló al dia
- utilitzar paper de colors (un color per tema)
- agrupar les notícies relacionades sota un títol
- fer servir lletra gran
- utilitzar els millos llocs del tauló per les coses de major interès, a l'alçada dels ulls i cap a dalt perquè a les persones ens costa més mirar cap abaix.
- Conferències, formació... a través d'aquestes es transmet que vol l'empresa de nosaltres.
- Missatges, posters...

Comunicació Ascendent

Es transmeten sobretot suggerències, queixes... i l'estat de motivació o desmotivació de les persones que treballen. Quasi sempre en aquest tipus de comunicació ens troben amb sindicats, comitès d'empresa... Es transmeten les reivindicacions de la plantilla. Aquest no pot ser mai l'únic canal de comunicació, perquè el comitè d'empresa no treballa únicament per raons internes de l'empresa, sino també per raons externes a l'empresa i en moltes ocasions per raons polítiques.

Vies alternatives

- la comunicació verbal, la atenció a reclamacions directa

Fer una pauta d'acollida per a totes les persones que comencen a la organització, atenció directa.

Bústies de suggerències kaizen, un altre sistema de suggerències.

Qualsevol tipus de suggerència requereix una comissió multidisciplinada encarregades del sistema. És com a qualsevol altre via de comunicació: reacció-comunicació.

A més a més és bo que tots aquests sistemes de suggerència tinguin un incentiu, no només econòmic, aquests queden per la imaginació de l'organització.

Entrevistes, també com a recurs de comunicació. Hi ha 4 tipus:

Evaluació

Dimissió

Enquestes, estudis de clima de la organització. Les enquestes sempre tenim que engarregar-les a professionals perquè hi ha molts problemes d'informació, per exemple, si fem preguntes de doble negació cadascú interpretarà la pregunta a la seva manera.

Tota la enquesta ha de ser valorada de principi a fi en una mateixa escala.

Si realment volem donar-li validesa se li ha de donar més consistència (estadístiques...). Es publiquen els resultats i fem coses per solucionar el que ha sortit a l'enquesta. Que la gent no escregui res, només marcar amb creus, per que no pensin que se'ls col·locarà la lletra.

Comunicació Horitzontal

Reunions, forma típica. Reunions no vol dir juntar-se cada dos per tres per opinar d'algo, sino seure's per decidir coses, operativitat. Deu ser una convocatòria de la reunió per decidir quant ha de durar; dinàmica de la reunió i acta de reunió

22/5/01

Rumor: comunicació informal, manca una part de la informació. Aquesta situació és angiosant per la persona, ningú vol treballar amb aquesta angiosa, s'inventa la informació que li falta.

TEMA 10: STRESS EN EL TREBALL

És un tema d'actualitat perquè ultimament afecta més directament al compte de resultat: baixes per estress. Sempre s'ha estudiat l'estress com un factor important en la qualitat de treball i en com aquest estat pot influir en el treball –absentisme...– L'estress és un desequilibri substancial –percebut per la persona– entre la demanda i la capacitat que jo tinc de resposta, i tot això sota condicions en les quals el fracàs jo percebeixo que pot tenir unes conseqüències molt greus. Parlem de Percepció.

Fons generadores d'aquest estress

Poden ser estressor de l'ambient físic o estressors individuals

A/ Estressors de l'ambient físic (de l'entorn), per ordre d'importància:

- **Soroll**, hi ha una co-relació molt clara entre soroll i insatisfacció

Accidents en el treball

Rati d'errors

I sota condicions de soroll es redueixen les ajudes cap els altres (augmenta la mala llet).

– **Il·luminació**, parlem de luminositat, contrast i brillo, hi ha una co-relació entre mala il·luminació i mal de cap

fatiga visual

nivell de visió

- **Temperatura**, parlem dels graus, humitat... és un dels menys estudiats.
- **Higiene**, parlem de falta de ventilació, brutícia general. Això provoca un major grau d'irritació i frustració a les persones.
- **Toxicitat**, les persones que treballen en llocs on es manegen molt tòxics, tot i estar protegit, els hi fa de font molt estressora.

B/ Estressors individuals

Els relacionats amb el rol que desenvolupen a les empreses. L'estress ve per la conflictivitat de rol, aquesta es dona quan les persones que tinc al meu voltant tenen unes expectatives i demanen coses que són incompatibles entre sí. Podem trobar diferents conflictes de rol:

- conflicte intrapersonal: quan hi ha diferents demandes incompatibles per la mateixa persona.
- Conflicte de rol interpersonal: quan hi ha una incompatibilitat entre els paper de diferents persones a l'organització.
- Conflicte que es dona entre els valors de la persona i el seu rol –el que has de fer– dins de l'empresa.
- Inter–roles: incompatibilitat entre diferents rols que desenvolupen a la vida.

Tots aquests conflictes de rol són els provocadors més grans d'estress.

24/05/01

1) Ambigüetat de Rol: Entenem que hi ha moltes vegades, un poco claretat amb les competències que jo tinc que desenvolupar a la meva feina i com. Els meus superiors no em deixen clar els objectius que haig d'aconseguir. Tot això provoca una tensió.

Ambigüetat del propi lloc de treball:

No tenir informació dels objectius als quals jo tinc que arribar, ni tenir clar el procés pel qual arribar-hi. Totes dues coses provoquen l'ambigüetat en el lloc de treball.

Conseqüències en el desenvolupament del rol:

Jo sé molt bé el que haig de fer i com, però no sé ben bé quin és el resultat de la meva feina, si tindrà algú premi o càstig.

- Demanda de les Tasques

Sobrecarga en el treball:

És tan estressant el tenir molta feina com el no tenir-la, el nombre d'hores està vinculat amb la sobrecàrrega i hi ha moltes persones que allarguen la seva jornada sense necessitat. Hi ha una correlació bastant alarmant entre nombre d'hores i enfermetats coronàries.

Treball a torns o treball nocturn:

És un element molt estressant. Esta demostrat que és menys estressant el fet de canviar de torn en menys temps. El fet de treballar a la nit és un estressor psicològic ja que es té una vida social més precària.

Responsabilitat sobre persones:

En relacions interpersonals, tant algun superiors o no, clients o no, subordinats, etc... un superior és una referent molt important en quant als càstigs o no. Si no es porten bé amb ell estem estressats perquè és ell qui ens pot castigar o no.

3) Es que tenen a veure amb el desenvolupament de la nostra carrera professional. Tot el que afecta a les expectatives que tenim i creguem que va en contra d'aquestes expectatives de promoció seràn elements estressadors:

- inseguretat en el treball
- transicions de carrera (canvis en la mateixa feina, ja siguien en la direcció o no que jo esperava).
- No promoció o la promoció excessiva: el que no em promocionin en un lloc que jo crec que seria per mi o al contrari, que em promocionin en un lloc que jo no m'esperava i pel que no em veig capacitat.

Estressors de les diferents etapes (Peirò):

Etapa inicial –inseguretat–

Etapa de consolidació –transició–

Etapa de manteniment

Preparació per a la jubilació.

ESTRESSORS GRUPALS

Falta de cohesió de grup: que no hi hagi una identitat de grup. Això provoca malestar en les persones sobretot perquè es veuen incapaços d'assolir els objectius plantejats.

Pressions del Grup: per exemple quan jo sóc un element discordant i seré sempre qui cedeix i qui té més risc de caure en l'estress.

Inadequat clima grupal

Conflicte inter i intragrupal, per exemple la negociació d'un conveni

ESTRESSORS ORGANITZACIONALS

L'estructura organitzacional: organització de les funcions, depenen de com sigui pot haver-hi:

- una centralització de la presa de decisions: hi ha una persona que constantment pren decisions i se li ha de demanar permís per tot
- molts nivells jeràrquics.

El clima organitzacional: si hi ha un clima molt deteriorat fa propens l'arribada dels estressors.

Disseny del lloc

La Tecnologia

ESTRESSORS EXTRA-ORGANITZACIONALS

Són coses que ens influeixen però de fora de l'empresa, per exemple, tenir fills, una mort, etc. Tot això afecta al teu rendiment laboral.

A més del que pot passar a la família, també afecta molt el que diem treball-vida personal, en el sentit del nombre d'hores, de canvis de residència, el tele-trabajo, etc.

- Les parelles de doble carrera: quant les dues persones de la parella treballen en una carrera professional
- Una part de la parella li dóna més importància a la vida laboral i l'altra part al contrari, més a la vida familiar, i menys a la laboral. Reven el nom de parelles acomodades.
- Parelles adversaris: és quan les dues parts de la parella estan molt més vinculades a la vida laboral, menys a la família, però conceptualment li donen valor a la família.
- Acrobatas: és quan tots dos posen tant en la vida laboral com en la família. És la més estressant de totes.

Són tant estressants els elements extra-organitzacionals com tots els altres, perquè en algun moment de la vida es dóna. Sobretot en la dona que vol portar una vida laboral i familiar.

CONSEQUÈNCIES DELS ESTRESSORS

Fisiològiques

Psicològiques

Comportamentals, conductuals

Les dues últimes van unides.

Fisiològiques és la conversió: totes les persones responen d'alguna manera a aquests elements estressors. La conversió és que les persones són tan fabuloses que podem traslladar aquest estress psicològic per un mal físic.

Comportamental: les persones desenvolupem la represió, reprimim certes conductes (p.e. un crit).

Psicològiques: també li diem projecció, que és el traspàs dels sentiments negatius cap a altres persones, com per exemple la culpa no es meva, és d'aquell.

Quan no som capaços de desenvolupar alguna d'aquestes respostes, quines són les respostes que donarà l'estress en nosaltres?

Respostes físiques: la suor, la tensió, la tremolor

Respostes emocionals, psicològiques: ansietat, depressió, por...

Respostes de comportament: dificultat per prendre decisions, equivocacions freqüents, fumar, veure

PREVENCIONS DE L'ESTRESS

–Amb un bon disseny organitzacional dels llocs de treball

–Uns bons ? de selecció (externa/interna)

–Educació i formació constant

–Programes socials (polítiques grupals de desenvolupament dels equips de treball, de prevenció de riscos, de humanitat)

*de humanitat: que si tenim coneixement de que, p.e. que s'ha mort un familiar d'un treballador, perdre 5 min per donar-li el pèssam.

–Conèixer tots els elements estressants i actuar en conseqüència

PSICOLOGIA DEL TRABAJO

INFORMACIO

missatge

Emisor Receptor

canal

COMUNICACIO

missatge

Emisor Receptor

Canal

Retroaliment