

RESUMEN DEL PRIMER CUATRIMESTRE DE PSICOLOGIA DEL TRABAJO.

ENUMERAR LAS TÉCNICAS UTILIZADAS EN PSICOLOGÍA

Son las técnicas de investigación y diagnóstico:

- La observación. Es directa e inmediata, aunque subjetiva.

Tipos. Según el medio donde se realiza.

Según el grado de estructuración.

Según el grado de participación.

Según la causalidad.

Etapas. Preparación de la observación.

Presentación de los sujetos.

Recopilación y registro de la información.

- Los cuestionarios. Es una técnica rápida, pero fría, que recoge información sobre lo que queremos saber, pero no de lo que debemos saber.
- La entrevista. Es la más conocida y una de las ventajas es que nos proporciona un contacto directo que nos permite recoger información tanto verbal como no verbal o actitudinal.

Tipos. Individual.

En grupo no estructurada.

Etapas. Elección del tipo de entrevista.

Elaboración de un plan de entrevista.

Preparación de las preguntas: abiertas o cerradas.

Conducción de la entrevista.

- Técnicas documentales. Se recoge la información a través de escritos, imágenes o grabaciones.

TIPOS DE GRUPOS.

Según Schein:

- Grupos formales. Se crean por la Organización para alcanzar unos objetivos oficiales.
- Grupos informales. Su aparición es imprevista ya que son productos de las relaciones espontáneas de los miembros de la organización.

Según la duración del grupo formal:

- Permanentes. Forman parte de la estructura y se encuentran recogidos en el organigrama. Los más representativos son los grupos de dirección, los de mando intermedio y los de especialistas.
- Temporales. Se forman para realizar acciones puntuales.

Según la estructura del grupo informal:

- Horizontal. Cuando en el mismo grupo encontramos sólo miembros de un mismo nivel jerárquico.
- Vertical. Formado por miembros de distintos niveles jerárquicos.
- Mixto. Con miembros de distintos departamentos y distintos niveles.

FUNCIONES DE LOS GRUPOS.

OBJETIVOS DE LOS GRUPOS.

- Coordinación e integración de tareas:
 - ♦ Generación de ideas y solución creativa.
 - ♦ Realización de tareas complejas.
 - ♦ Desarrollo de la organización
 - ♦ Toma de decisiones
 - ♦ Organización de la comunicación
 - ♦ Gestión y control.
- La canalización de normas, valores y creencias.

FUNCIONES INDIVIDUALES DE LOS GRUPOS.

- Reducción de la inseguridad.
- Reducción de la ansiedad.
- Reducción de la sensación de impotencia e incertidumbre.
- Confirma la identidad.
- Mejora la autoestima.
- Favorecen la necesidad de afiliación.

TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO

- **Entrenamiento en habilidades sociales.** Se enseña a los sujetos una serie de habilidades sociales, tales como comportamiento asertivo, técnicas de comunicación o liderazgo, etc.
- **El Brainstorming.** También llamado tormenta de ideas. Parte de la premisa de que “la cantidad produce calidad”.
- Fases:
 - Comunicación del problema. Un día antes el director comunica por escrito a los miembros del equipo el problema sobre el que se va a trabajar.
 - Explicación de los principios de la técnica:
 - ♦ Aplazamiento del juicio o suspensión de críticas. Se prohíbe toda crítica o valoración de ideas.
 - ♦ Cuantas más ideas se sugieran, mejores resultados se conseguirán.
 - ♦ Precalentamiento: Durante los primeros 10 minutos, los participantes intentan aportar ideas sobre algún problema sencillo y no comprometido.
 - ♦ Planteamiento del problema.
 - ♦ Producción de ideas. Se solicita a los participantes que aporten el mayor número de ideas. Se sugiere que la sesión dure entre 20 y 30 minutos.
 - ♦ Clausura de la sesión: El director agradece la participación y solicita que piensen

en el problema hasta el día siguiente, en el que pedirán una lista de pensamientos surgidos sobre el problema.

- ◊ Incorporación de las ideas surgidas después de la reunión.
- ◊ Elaboración de la lista definitiva de ideas.
- ◊ Clasificación de las ideas por categorías.
- ◊ Selección de ideas: Se realiza por mayoría. Para ello se forma otro equipo (grupo de crítica y selección), de número impar. Fijan los criterios y evalúan las ideas:
 - Las que pueden ser puestas en práctica inmediatamente
 - Las que no sobrepasen los límites del marco impuesto (presupuesto, personal, tiempo, etc.)
 - Las que son compatibles con otras ideas recogidas con miras a otros aspectos del problema.
- ◊ Presentación de las ideas seleccionadas. De forma atractiva y con el soporte técnico correspondiente.

• Técnicas para estimular la producción de ideas:

- Aplicar nuevos usos.
- Adaptar.
- Modificar.
- Aumentar.
- Disminuir.
- Sustituir.
- Combinar de nuevo.
- Cambiar.
- Consejos.
 - ◆ Se puede grabar la sesión.
 - ◆ Evitar frases asesinas y frases suicidas.
 - ◆ Participantes:
 - ◆ Facilitador o coordinador: dinamiza el proceso. Ha de imponer una disciplina flexible pero firme.
 - ◆ Secretario: apunta las ideas.
 - ◆ Miembros del grupo: 6 a 12 personas.
 - ◊ Materiales de trabajo: Sala, sillas para el grupo, pizarra grande, grabadora (opcional), reloj.
 - ◆ El Grupo Nominal. Consiste en presentar un problema a un grupo y solicitar a cada miembro que busque y presente una solución, debiendo firmar su propuesta.
 - ◆ El Philips 6-6. Se divide al grupo en grupos más pequeños de 6 miembros, y se les pide que discutan sobre un tema de interés durante 6 minutos, tras los cuales deberán revertir sus conclusiones al grupo total, la estructura facilita la participación activa de los miembros.

Las fases de la aplicación del Philips 6-6 son las siguientes:

- ◊ Planteamiento del problema.
- ◊ División en subgrupos.
- ◊ Elección del portavoz de cada grupo.
- ◊ Tratamiento del problema.
- ◊ Exposición de resultados.
- ◊ Síntesis de resultados.
- ◆ Los estudios de casos. Se trata de que el grupo discuta con la ayuda de un moderador sobre un problema concreto y estudiado con anterioridad.
- ◆ Técnica Delphi: Esta técnica no precisa de la presencia física de sus miembros, ni de que se conozcan o que trabajen juntos. Se utiliza para la resolución de problemas relacionados con la organización y sus participantes son expertos en el tema a tratar.

Las etapas que la componen son:

- ◊ Identificación del problema.
- ◊ Elección del grupo de expertos a intervenir.
- ◊ Formulación del problema lo más precisa y positiva posible.
- ◊ Elaboración y envío del cuestionario para recoger las aportaciones.
- ◊ Complementación y devolución de cuestionarios.
- ◊ Categorización de las respuestas.
- ◊ Elaboración del segundo cuestionario basado en respuestas del primero.
- ◊ Contestación del segundo cuestionario.
- ◊ Categorización de las nuevas respuestas.
- ◊ Toma de decisiones.

CONCEPTO, PROCESO Y ELEMENTOS EN LA COMUNICACIÓN.

Podemos definir la comunicación como un proceso a través del cual se transmite una idea o un mensaje de un emisor a un receptor con la intención de obtener una respuesta o de cambiar su comportamiento, su opinión o su actitud. Los componentes de este proceso son:

- ◊ El emisor (persona, grupo u organización que transmite el mensaje).
- ◊ El receptor (persona, grupo u organización que recibe, descodifica e interpreta el mensaje).
- ◊ Mensaje.
- ◊ Código (símbolos empleados para transmitir el mensaje).
- ◊ Canal (medio por el que se transmite el mensaje).
- ◊ Retroalimentación (respuesta).

OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN VERTICAL DESCENDENTE.

- ◊ Informar sobre políticas, estrategias y objetivos.
- ◊ Instrucciones de trabajo.
- ◊ Informar sobre características formales de la empresa.
- ◊ Informar sobre el desempeño de la tarea.

FACTORES QUE DIFICULTAN LA COMUNICACIÓN EN UNA ORGANIZACIÓN.

Generales:

Obstaculizan la correcta recepción y comprensión del mensaje por parte de los trabajadores. Pueden producirse a tres niveles:

- Sintáctico.- porque no llegue o lo haga de interrumpida al receptor.
- Semántico.- por diferencias entre lo que dice el emisor y lo que entiende el receptor.
- Pragmático.- por contradicciones entre la intención del emisor y la conducta del receptor

Específicas:

Se deben a problemas relacionados con la estructuración y jerarquización del ambiente.

Comunicación descendente:

- ◊ Excesivo número de niveles jerárquicos.
- ◊ Retención o modificación por motivos de poder.
- ◊ Indiferencia o desconfianza.

Comunicación ascendente:

- ◊ Distorsiones hacia la comunicación positiva debido a sistemas de incentivos.
- ◊ Falta de cultura de confianza y participación.

Comunicación horizontal:

- ◊ División del trabajo, rivalidad y conflicto.
- ◊ Barreras asociadas a los canales reglamentarios.
- ◊ Comunicación informal: el rumor.

COMO SUPERAR LAS BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN.

Claridad.

Precisión.

Objetividad y veracidad.

Oportunidad.

Interés.

Difusión.

Muchos de los obstáculos que aparecen en el proceso comunicativo de las organizaciones se deben a ciertas características de las mismas:

- ◊ Estructura piramidal.
- ◊ Burocratización.
- ◊ Departamentación.
- ◊ Uso de soportes y medios de comunicación inadecuados o insuficientes.

TIPOS DE REDES DE COMUNICACIÓN.

Bavelas realizó un estudio mediante el cual diferenciaba cuatro tipos de redes de comunicación:

- ◊ Ciclo.
- ◊ Rueda.
- ◊ Cadena.
- ◊ Conexión total.

COMUNICACIÓN PERSUASIVA. CARACTERÍSTICAS.

La persuasión es una actividad en la que el emisor intenta conseguir un cambio en las actitudes, creencias o conductas del receptor.

Características del emisor:

En general aquellos emisores que son percibidos como expertos, sinceros y físicamente atractivos son más persuasivos.

La **credibilidad** y la **competencia** son aspectos importantes. Sin embargo, no debemos olvidar el “efecto durmiente” que afirma que con el paso del tiempo se recuerda más el

mensaje que la fuente de donde provenía.

La **atracción** y la **similitud** son dos de los aspectos que los publicistas suelen tener muy presentes a la hora de elegir el modelo que presenta el producto.

El **poder** que el emisor tenga sobre el auditorio, es decir, su capacidad para decidir sobre algún aspecto de sus vidas, es un último aspecto que afecta a su capacidad de persuadir.

Características del mensaje:

Afectan al carácter persuasivo de la comunicación.

El **orden de presentación** del mensaje dependerá del grado de motivación que tenga el auditorio. Así, con receptores que están de antemano a favor del mensaje, es conveniente comenzar con los argumentos secundarios para terminar con el argumento principal. Con receptores poco motivados es mejor comenzar con los argumentos principales, ya que ello atraerá su interés.

El **uso de los argumentos emocionales** resulta eficaz para hacer cambiar de actitud, pero su abuso puede llevar a que se rechace por saturación. Un caso concreto de este uso es el miedo, encontrándose que los mejores resultados se obtienen con niveles medios o medios-altos de amenaza.

Más polémico es el uso de argumentos unilaterales (solo en pro o en contra) o bilaterales (tanto en pro como en contra).

CONCEPTO DE LIDER.

Se entiende como líder la persona:

- ◊ Capaz de servir de eje a la conducta de los otros miembros.
- ◊ Capaz de dirigir al grupo hacia sus objetivos.
- ◊ Seleccionada para realizar esta función por los miembros del grupo.
- ◊ Que posee influencia demostrable sobre el grupo.

Según Bogardus pueden ser:

- ◊ Autocrático.- aparece para funcionar en una poderosa organización.
- ◊ Democrático.- representa los intereses del grupo.
- ◊ Ejecutivo.- realiza las tareas.
- ◊ Intelectual-reflexivo.

Funciones que desempeña el líder:

- ◊ Definir los objetivos y mantener la dirección hasta la meta.
- ◊ Proveer los medios para alcanzar los objetivos.
- ◊ Mantener la estructura del grupo.
- ◊ Facilitar la interacción entre los miembros del grupo.
- ◊ Mantener la cohesión del grupo y la satisfacción de sus miembros.
- ◊ Facilitar el rendimiento del grupo en sus tareas.

ESTILO DE LIDERAZGO SEGÚN VROOM.

Se clasifican según dos variables:

◊ La participación de los miembros en el grupo.

◊ La cantidad de información disponible.

Partiendo de este criterio se proponen 5 métodos de liderazgo para la toma eficaz de decisiones:

◊ Autocrático I: El líder toma la decisión usando la información de que dispone en ese momento.

◊ Autocrático II: El líder obtiene información necesaria del grupo y después toma la decisión.

◊ Consultivo I: El líder comparte el problema con algunos miembros importantes del grupo de forma individual, capta sus ideas y sugerencias sin reunirlos. Después toma su decisión.

◊ Consultivo II: El líder expone el problema con el grupo colectivamente, obtiene sus ideas y sugerencias y después decide.

◊ Grupal II: El líder expone el problema con el grupo colectivamente. Sin influir en la decisión de éste, acepta e implanta la solución que cuenta con el apoyo de todo el grupo.

ERGONOMÍA A.

Es el estudio científico de las relaciones del hombre y su medio de trabajo.

La ergonomía utiliza ciencias como:

-La medicina del trabajo.

-La fisiología del trabajo.

-La sociología del trabajo.

-La antropometría.

-La psicología del trabajo, que abarca cuestiones tales como el tiempo de reacción, la memoria, el uso de la teoría de la información, el análisis de las tareas, la naturaleza de las actividades, etc.

La ergonomía tiene dos grandes ramas: una se refiere a la ergonomía industrial, que se concentra en los aspectos físicos del trabajo y capacidades humanas tales como fuerza, postura y repeticiones.

Una segunda disciplina, se refiere a los “Factores humanos”, que está orientada a los aspectos psicológicos del trabajo como la carga mental y la toma de decisiones.

OBJETIVOS DE LA ERGONOMÍA A.

◊ Reducción de lesiones y enfermedades ocupacionales.

◊ Disminución de los costos por incapacidad de los trabajadores.

◊ Aumento de la producción.

◊ Mejora de la calidad del trabajo.

◊ Disminución del absentismo.

◊ Aplicación de las normas existentes.

◊ Disminución de la pérdida de materia prima.

MÉTODOS PARA OBTENER BUENOS OBJETIVOS EN ERGONOMÍA A.

- ◊ Apreciación de los riesgos en el puesto de trabajo.
- ◊ Identificación y cuantificación de las condiciones de riesgos en el puesto de trabajo.
- ◊ Recomendación de controles de ingeniería y administrativos para disminuir las condiciones identificadas de riesgos.
- ◊ Educación de los supervisores y trabajadores acerca de las condiciones de riesgo.

FACTORES DE RIESGO EN EL TRABAJO.

Ciertas características del ambiente de trabajo se han asociado con lesiones, a estas se le llaman factores de riesgo de trabajo e incluyen:

Características físicas de la tarea:

- ◊ Posturas.
- ◊ Fuerza.
- ◊ Repeticiones.
- ◊ Velocidad/aceleración.
- ◊ Duración.
- ◊ Tiempo de recuperación.
- ◊ Carga dinámica.
- ◊ Vibración por segmentos.

Características ambientales:

- ◊ Estrés por el calor.
- ◊ Estrés por el frío.
- ◊ Vibración hacia el cuerpo.
- ◊ Iluminación.
- ◊ Ruido.

Otros riesgos del puesto de trabajo.

- ◊ Estrés laboral.
- ◊ Monotonía laboral.
- ◊ Demandas cognitivas.
- ◊ Organización del trabajo.
- ◊ Carga de trabajo.
- ◊ Horas de trabajo.

ENFOQUES PARA IDENTIFICAR LAS CONDICIONES DE RIESGOS ERGONÓMICOS.

- ◆ Revisión de las normas de Higiene y seguridad. Analizar la frecuencia e incidencia de lesiones de trauma acumulativo.
- ◆ Análisis de la investigación de los síntomas: información del tipo, localización y duración.
- ◆ Entrevista con los trabajadores, supervisores. Preguntas acerca del proceso de trabajo.
- ◆ Facilidades alrededor del trabajo como los movimientos o el caminar.

DIFERENCIAS ENTRE CONTROLES DE INGENIERÍA AS Y CONTROLES ADMINISTRATIVOS EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS.

Los controles de ingeniería cambian los aspectos físicos del puesto de trabajo. Son los más preferidos para reducir o eliminar los riesgos de manera permanente.

Los controles administrativos, realizan cambios en la organización del trabajo. Algunos ejemplos son:

- ◊ Rotación de los trabajadores.
- ◊ Aumento de la frecuencia y duración de los descansos.
- ◊ Mejoramiento de las técnicas de trabajo.
- ◊ Limitar la sobrecarga de trabajo en tiempo.
- ◊ Etc.

ELEMENTOS DE UN PROGRAMA ERGONOMICO.

Se compone básicamente de cuatro elementos:

- ◆ Análisis del puesto de trabajo. Se revisa, analiza e identifica el trabajo en relación a dicho puesto.
- ◆ Prevención y control de riesgos. Disminuye o elimina los riesgos identificados en el puesto de trabajo, cambiando.
- ◆ Manejo médico. Aplicación adecuada y efectiva de los recursos médicos para prevenir las alteraciones relacionadas con el sistema muscular o enfermedades laborales.
- ◆ Entrenamiento y educación. Educación que se le facilita a los administradores y trabajadores para entender y evitar los riesgos potenciales de lesiones.

SÍNTOMAS DE ESTRÉS LABORAL.

Nivel cognitivo-subjetivo:

- ◊ Preocupación.
- ◊ Temor.
- ◊ Inseguridad.
- ◊ Miedo.
- ◊ Pensamientos negativos sobre uno mismo.
- ◊ Temor a que se den cuenta de nuestras dificultades.
- ◊ Temor a la pérdida de control.

Nivel fisiológico:

- ◊ Sudoración.
- ◊ Tensión muscular.
- ◊ Palpitaciones.
- ◊ Taquicardias.
- ◊ Temblor.
- ◊ Molestias en el estómago.
- ◊ Dificultades respiratorias.
- ◊ Sequedad de boca.
- ◊ Dolores de cabeza.
- ◊ Mareo.
- ◊ Náuseas.
- ◊ Etc.

Nivel motor u observable:

- ◊ Evitación de situaciones temidas.
- ◊ Fumar, comer o beber en exceso.
- ◊ Intranquilidad motora.
- ◊ Tartamudear.

- ◊ Llorar.
- ◊ Quedarse paralizado.
- ◊ Etc.

CONSECUENCIAS NEGATIVAS DEL ESTRÉS.

El estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías como son:

- ◊ Por los cambios de hábitos relacionados con la salud.
- ◊ Por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos.
- ◊ Por los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud.