

TEMA 1.

Introducció a la Psicologia. Definició, concepte, marcs teòrics i tècniques de la Psicologia Científica.

Definició.

És l'estudi científic de la conducta humana segons **LINZLEY, HALL i THOMPSON**. Entenem per conducta l'actuació observable que realitza l'ésser humà, i els processos mentals d'aquesta conducta. Estudi del comportament dels subjectes normals (els que són més), utilitzant el mètode científic. Es tracta de registrar, medir... per tal de tenir suficients arguments, que d'alguna manera condueixin a resoldre el fenomen.

La conducta que jo observo és un aconteixament que es repeteix (que es generalitza entre diferents subjectes). No interessa la conducta d'un subjecte, sinó el que és comú amb la dels altres. Aquesta conducta ha de ser medible, quantificable. Quantificar: aplicar un valor a la intensitat, a la freqüència d'una conducta.

El psicòleg quantifica perquè a partir de l'anàlisi d'aquests registres es poden fer demostracions, hipòtesis, i extreure'n conclusions.

Els somnis no formen part de la psicologia científica perquè no es poden medir ni registrar.

Diferència entre ciència i sentit comú: la ciència és capaç de predir, i el sentit comú prediu o diu les coses a posteriori, quan ja han passat. El nostre sentit comú fa una relació entre un esdeveniment i la seva causa i no tracta d'esbrinar quines són totes les causes possibles, tal com faria la ciència.

A on s'aplica la Psicologia?

- En un primer àmbit: Psicologia clínica: descriu una problemàtica utilitzant l'entrevista, el test. Compara si aquesta problemàtica és singular o comú a tots els individus i estableix un diagnòstic. A partir d'aquest, es plantegen una sèrie de tractaments (que poden millorar o agravar la patologia).

Models en psicologia clínica: – Mètode d'intervenció conductual.

(els més importants) – Mètode d'intervenció cognitivo-conductual.

- Segon àmbit: Psicologia de la salut mental pública o comunitària: té una aplicació– es dedica als programes d'intervenció davant problemes socials (grans gripes psicològiques: consum d'alcohol, drogues...). S'intenten establir canvis de conducta en la gent: alcohol– conduir, tabac– salut, casc– seguretat viària. El psicòleg intervé, però només pot intentar millorar la conducta. S'utilitzen estratègies psicològiques per conscienciar a la gent de diferents comportaments més positius.
- Tercer àmbit: la Psicologia aplicada a l'orientació (escolar, cap al tipus de treball més adequat segons el perfil professional, i l'entesa com: què em falta?, per tal d'aconseguir allò que m'interessa) Faceta més comú. Medició de capacitat.
- Quart àmbit: la Psicologia industrial: des de 1924 la utilització de la psicologia s'ha intensificat cada vegada més, a l'hora de prendre decisions relacionades amb el treball. En una empresa s'han de prendre decisions relacionades amb l'organització de l'empresa (promoció, a qui posem, on el posem, quan el fem fora). Utilitza tècniques de la psicologia per poder medir la capacitat del subjecte, quin és el lloc de treball més adequat per a ell (o al revés).

La psicologia metodològica consisteix en descriure eines de mesura. Construir tests, instruments que permetin registrar, i sobretot analitzar les dades de la forma més objectiva possible.

Mètodes experimentals: buscar situacions aïllades on un subjecte pugui desenvolupar una conducta controlada.

Característiques del mètode científic.

És la ciència autocorrectora: els nous coneixements els compara amb els anteriors, si aquests tenen validesa, els anteriors s'eliminen.

És objectiva: les comprovacions i observacions han d'estar fora dels valors o creences personals. Empra definicions precises i comprensibles.

Es basa en la repetitivitat, ja que és necessari que les troballes es puguin repetir.

La ciència vol simplificar: estudia parts concretes.

Pretén generalitzar: vol poder dir que les coses són d'una manera per a tots.

Coneixement científic i el mètode científic.

– El Coneixement científic és el que obtenim amb el mètode científic.

Tota la ciència busca les lleis universals, els principis que ens regeixen.

- El Mètode científic és un procediment sistemàtic per obtenir coneixement del món que ens envolta i dels esdeveniments que hi succeeixen.

Una altra forma de coneixement i comparació amb el coneixement científic segons **SIERRA –BRAVO**, són:

- **Mètode de la tenacitat o l'aprenentatge de la veritat:** Els homes agafem la veritat perquè sempre ha estat així.
- **Mètode de l'autoritat:** Tenim unes creences establertes perquè algú ha dit que són així, i és acceptat per tothom.
- **Mètode artístic:** Posa èmfasi en adquirir coneixements de forma subjectiva. Ens fa percebre la realitat de forma intuïtiva.
- **Mètode apriorístic:** Seria el dictat de la raó, així doncs, depèn de cadascú, però de vegades la raó col·lisiona amb la realitat. S'arriba a unes conclusions perquè són evidents per sí mateixes. Seran les persones en lliure comunicació i intercanvi les que arribaran a la veritat.

Pressupostos del Mètode científic.

- **Ordre:** Implica que al món tots els aconteixaments es realitzin amb ordre, res és casual ni aleatori, tot ve determinat. Davant uns fets, ni uns altres que els determinen.
- **Determinisme:** Uns fets estan determinats per uns altres en el temps (causes– conseqüències). Tot té una causa, res apareix perquè sí.
- **Comprovabilitat:** Tot el coneixement, tota la realitat ha de ser medible i observable.

Restriccions del mètode científic.

Hi ha una sèrie de regles que han de respectar totes les observacions que fem:

- Empíriques: Una observació ha de ser real i objectiva. Però hi ha aspectes difícils d'observar, com la intel·ligència, la memòria, etc.
- Públiques: Tothom ha de poder accedir a aquestes observacions, i no fa falta cap preparació especial.
- Repetibles: Els experiments o observacions poden ser repetides per qualsevol persona i que el resultat sigui el mateix.

Objectiu ètic de la utilització del mètode científic.

Buscar el coneixement. Descripció d'un fenomen.

Buscar la causa d'aquest fenomen.

Treure'n una explicació.

Preveure el què passarà.

Actuació: si puc preveure, podré actuar.

*La ciència pot ser fonamental o aplicada.

La Fonamental estudia sense intenció d'aplicar. Ex: temps que triga una persona en prémer un botó quan s'encén el seu color. Temps de reacció davant un estímul.

L'Aplicada pretén resoldre problemes de la vida real, aplicant els mètodes de l'anterior.

Set passos a seguir pel mètode científic.

- Portar a terme unes observacions inicials objectives i sistemàtiques.
- Organitzar les observacions en categories descriptives.
- Construir explicacions per poder esbrinar per què passa el que hem observat.
- De les explicacions extraurem la hipòtesi.
- Poso en funcionament aquesta hipòtesis fent experiments.
- Elaborar un model explicatiu amb respecte a si la prova ha funcionat o no.

7 Construir teories generals i globals.

Mètodes i tècniques en Psicologia.

Mètode: quan fem referència a la forma global d'enfrontar-nos a una situació que estudiem . Treballarem tres classes de mètodes:

- Observacional.
- Correlacional.
- Experimental.

Tècniques: fan referència a l'instrumental utilitzat per medir, registrar o interpretar. El psicòleg utilitza com a tècniques pròpies: qüestionaris, enquestes, entrevistes i tests.

Hi ha tres mètodes en psicologia en la forma d'abordar el problema, no la manera de tractar-lo (això ho fa la tècnica). La tècnica canvia, el mètode no.

El grau de coneixement que tinc d'un fenomen, em diu quina metodologia he d'utilitzar. Si el coneixement és

bàsic (conec poques variables) utilitzaré la metodologia d'observació. Si el grau de coneixement és mitjà, utilitzaré la correlacional, i si és òptim, l'experimental.

- **Mètode observacional:** registrar la conducta in situ (anar on es doni el cas). Què passa abans i què passa després. Només puc fer una descripció, no puc explicar perquè o per a què, ni puc fer una predicció ni una conclusió.
- **Mètode correlacional:** Metodologia utilitzada quan ja veiem per on va la cosa. Es realitza un cop fet el treball d'observació. Intenta veure una relació entre A i B. Prendre dades, realitzar una sèrie de proves estadístiques i treure'n conclusions. Ex: es pinten les parets d'una empresa i s'escullen treballadors per observar les seves reaccions. A: parets. B: treballadors. La metodologia correlacional utilitza bàsicament el registre mitjançant instruments que permetin assignar un valor numèric a cadascuna de les variables. Com es medeix el potencial agressiu d'un subjecte? Es mescla mitjançant tests, puntuacions: 2/ 4/ 8. Evidentment el 8 serà el que la té més alta. Interessa comparar mitjançant estadístiques. Ex: si es donen certes condicions, es dona la conducta agressiva, si no, no. Establir correlació: establir relacions entre elles. A més hores, a més copes = més agressions. $V = -1, 0, 1$. El valor oscil·la entre aquestes xifres, 0'5– 1. Relació directa. Coeficient de correlació: de 0'5 a –1. Ex: –0'6. Correlació inversa. Si estan prop de 0: la correlació és despreciable; no existeix correlació.
- **Mètode Experimental:** Per veure quin tractament motiva més als subjectes. Puc agafar dos grups i amb un li dono més aspectes motivadors, i busco reunions de treball on l'individu es pugui expressar. I amb l'altre grup no actuo igual. On he fet el tractament la motivació és 10. En l'altre grup és 3. No causo cap mal en el subjecte. Això és una metodologia. Es tracta d'utilitzar una metodologia de provar, per veure quin sistema va millor o pitjor i com ho puc millorar. Un altre mètode podria ser descriure. Aplicar uns tests, qüestionaris, i mesurar. Aquest mètode ens serviria per poder fer una aplicació, fer una aproximació a un determinat fenomen. Un altre mètode: observar. Independentment de si estan motivats o no, i plantejar una investigació psicològica. He observat el fenomen i en tinc un coneixement òptim. Ara podré manipular les variables independents per aconseguir un objectiu. Ex: El consum d'alcohol:

1: 0 copes– 3]

2: 2 copes– 7] Canvis que hi ha als subjectes.

3: 4 copes– 12]

3, 7 i 12 són els canvis en els subjectes. És el nº de conductes agressives (variables dependents; no les puc medir). Un altre exemple: escollim un pacient i li subministrem diferents quantitats de cafeïna, en diferents temps, amb això, el que intentem és esbrinar quin serà el seu estat de nerviosisme, davant les diferents quantitats de cafeïna. A la cafeïna l'anomenarem A i al seu estat B.

A és una variable independent. (VI)

B és una variable dependent. (VD)

VE és una variable estranya (no se sap identificar molt bé el què passa).

Cafeïna VE Nerviosisme

A=====B

VI VD

Diferents A1 () B1 Diferents canvis d'estat produïts

Quantitats A2 () B2 per la cafeïna.

de cafeïna. A3 () B3

Mètode hipotètic deductiu.

És el raonament del què es segueix en la ciència. Existeixen dos elements comuns:

- Dades (o observacions).
- Teoria.

Científics inductius: de les dades arriben a la teoria. Quan fem un n° d'observacions suficients (01, 02, 03...), podem arribar a una conclusió, que és una generalització. Ex: Demà sortirà el sol (perquè hem observat que set dies ha sortit).

Científics deductius: fa una premissa que pot arribar a conclusió, per deducció lògica. Ex: Tots els homes són mortals, Sócrates és home, Sócrates és mortal. Es tracta d'una teoria donada a través de la deducció. Intentem ampliar-la i elaborar-la més correctament.

*Hipòtesis: prediccions temptatives que requereixen una comprovació empírica (real i objectiva) científica. Aquestes hipòtesis seran comprovades i es relacionaran entre sí per tal de formar un model explicatiu.

Què és la Psicologia Social? Com es pot distingir d'altres psicologies?

La Psicologia social s'interessa primordialment per la interacció. La interacció és tota aquesta pauta de conducta que desenvolupem quan volem dur a terme una conducta davant dels altres. El que volem és:

- Cridar l'atenció.
- Transmetre informació (neutre).
- Canviar la conducta dels altres.

La interacció és tractar de modificar el comportament dels altres per mitjà de mostrar un repertori de conductes determinat.

Amb aquest tipus de psicologia li interessa què es fa per poder canviar la conducta dels altres (interacció). Hi ha interacció en tots els contextos.

Punts essencials d'estudi de la Psicologia Social.

- L'individu
- La interacció d'individus
- Els processos de facilitació social. La vida en societat, els grups.
- El marc físic on es dona el comportament social.

Objecte d'estudi de la Psicologia Social.

- L'estudi d'un individu dins d'una societat.
- La determinació entre ment i societat.

Investigació en Psicologia Social

S'utilitzen tècniques que ens permeten:

- Observar fenòmens socials (interacció).
- Establir tècniques de mesura (són múltiples, però ens interessen entrevistes, enquestes, qüestionaris...) El què fan és quantificar informació referida al comportament d'un individu enfront un grup o d'un altre individu i del funcionament d'un grup.
- Intenta veure els fenòmens socials més habituals, els que es repeteixen més.
- Extreure, finalment, conclusions que ens permetin dissenyar el que és el funcionament dels subjectes en la seva vessant social.

El psicòleg social parteix del comportament de l'individu, com actua dins el grup, com el grup es relaciona i com l'individu es relaciona amb el grup.

I al sociòleg no li interessa l'individu, sinó el resultat social: quin és el problema social i a partir dels resultats, com s'ha comportat el grup, i en últim terme, l'individu.

La Psicologia social s'ha configurat a partir de diferents nivells:

MUNNÉ va parlar de que en l'actualitat s'han desenvolupat moltes teories de manera vertiginosa, cosa que ens porta a una situació de pluralisme teòric. Munné fa un model que ens explica el pluralisme teòric. Aquest model té 5 nivells de formulació:

Nivell 1: Cos individual. Microteories. Només hi ha hipòtesis i dades.

Nivell 2: Conductes que es repeteixen. Teories d'abast mitjà que ens expliquen un fet.

Nivell 3: Teories de psicologia social. Paradigmes. Intenten explicar un tema determinat

Nivell 4: Sèrie de teories que tenen elements en comú. Metaparadigmes.

Nivell 5: Disciplina de la psicologia social. Tenen un àmbit disciplinari.

*Paradigma: Construccions teòriques que intenten abordar un seguit de fenòmens que delimiten una part del coneixement.

*Metaparadigma: Corrents de coneixement. Per damunt del paradigma, és més global.

Paradigmes de la Psicologia Social

PERSONALISME: Fem referència a paradigmes que estan al tercer nivell, i vol explicar fenòmens a nivell de comportament individual, on la clau del comportament social és l'individu. No hi ha comportament social sense l'individu. Defensa una recollida de dades qualitativa. Fa els estudis d'una manera més global.

INTERACCIONISME: El més important és la interacció entre els individus, i no l'individu en concret (el context en el que passen les coses). La interacció pot portar al conflicte social. Els psicòlegs generen investigacions a partir d'aquests dos paradigmes. En personalisme entren teories marxistes, humanistes i psicoanalítiques. Estudien l'individu.

En interacció parlem de: estratègies d'anàlisi cognitiu o conducta social. Estudiem el context. Posa èmfasi en aspectes quantitatius; és positivista. Es tracta d'una psicologia social freda, centrada en dades i registres. Ens

interessa estudiar situacions que després siguin similars al context que estudiem i fer-les generalitzables.

Models teòrics que donen suport per estudiar els fenòmens socials:

CONDUCTUAL O CONDUCTISME: Es centra en psicologia i conducta. Es basa en estudis sobre la forma d'actuar d'un mateix. Autors: **WATSON** i **THORNDIKE**. Hi ha una sèrie d'estímuls que els subjectes interpretem i en donem una resposta. Estímul- resposta- reforç. Aquestes associacions entre E i R es consoliden gràcies al reforç. Ens comportem en funció a la resposta que creiem més apropiada en una situació, i ho sabem en funció del reforç que hem rebut en una situació semblant. D'aquesta manera objectivem i generalitzem aquest comportament per modificar, canviar o variar diferents conductes. La conducta es pot canviar amb el reforç.

COGNITIVA O COGNITIVISME: Va més enllà dels models conductuals. El seu esquema és més elaborat que el conductual. Apareix un nou element.

E O R

O: els psicòlegs.

Posen diferents particularitats conductuals.

Són estratègies o maneres que tenim els subjectes d'interpretar la realitat. Davant un mateix estímul, poden haver diferents respostes en funció de les característiques individuals (sempre amb el mateix estímul).

Percepció social: diferents maneres que tenim d'interpretar determinats contextos, situacions, ambients.

Actituds: pautes de conducta que ens fan analitzar la realitat en funció d'estratègies ja contrastades.

Atribució: manera particular que cadascú de nosaltres utilitza per explicar què fan els altres i el seu comportament.

Personalitat: caràcter.

Comunicació: interacció, habilitats de comunicació.

El paradigma cognitiu intenta veure millor el comportament, en comparació amb el conductisme.

Aplicacions actuals de la Psicologia social en el treball.

Àmbit descriptiu, de mesura. Treballar amb instruments de mesura més concrets.

La descripció de conducta es pot fer a tres nivells:

- Nivell d'individu.
- Nivell de grup.
- Nivell d'estructura organitzativa (no s'estudia).

El psicòleg social en l'àmbit del treball fa tres coses:

- Avalua, mesura: amb instruments més tradicionals. Tests psicològics o instruments més moderns

(entrevistes estandaritzades).

- Contrastar mesures que ha fet amb models psicològics que descriuen el comportament humà en un determinat context.
- Prendre decisions i planificar estratègies d'intervenció. El psicòleg social aplicat al treball vol intervenir en aquest (programes de reforç o minimitzar variables ambientals que poden portar al subjecte a conductes no desitjables en el treball).

Interaccionisme simbòlic.

- SÍMBOL: quan una cosa fa referència a qualsevol cosa diferent de sí mateixa.
- L'home és un actor conscient de sí mateix, i les seves accions estan plenes de contingut simbòlic i sotmeses a regles. Aquestes regles es formen en funció de les experiències en un context social donat i de les expectatives de **ROSS**.

L'Interaccionisme simbòlic connecta amb les teories de Ross: el subjecte interpreta diferents papers dins del context social.

Quines idees fonamentals té aquest paradigma?

- Els éssers humans actuen respecte a les coses, segons els significats que tenen per a ells.
- El significat de les coses deriva de la interacció que cada subjecte manté amb els seus semblants.
- Aquests significats són utilitzats i modificats a través d'un procés interpretatiu (Nosaltres estem contínuament interpretant coses).

Els autors serien: **BLUMER, KUHN, GOFFMAN**.

Actualment s'està parlant d'un nou paradigma anomenat socioconstructivisme o paradigma hermenèutic-interpretatiu. Aquest deriva de l'Interaccionisme simbòlic. Es desenvolupa a finals dels anys 60 i el seu representant és **GERGEN, K**.

Aquest paradigma dóna importància a la dimensió de la realitat social, als significats, i a l'individu com actor dels significats.

A partir de l'Interaccionisme es generen uns significats compartits. En aquests té molta importància el llenguatge. L'home és narratiu.

Autors de la Psicologia Social.

La Psicologia Social va aparèixer a la 2^a meitat del s. XIX

- **LAZARUS** va treballar en la psicologia dels pobles (no s'analitzava de manera individual, sinó com a poble).
- **LE BON** (1895) publica la psicologia dels pobles.
- **TURNER** (1895) publica les lleis de la imitació.
- **DURKHEIM** (1898) Les regles del mètode sociològic. Importància en el mètode de la metodologia.
- **W. JAMES** (1895) principis de psicologia (EUA).
- **ROSS** (1908) fa públic un manual als EEUU, i **MC DOWELL** a Londres.
- **ALLPORT** (1924) Manual Social Psychology.

Paradisme i marcs teòrics de la Psicologia Social.

Primer objecte d'estudi: la conducta humana. En especial estudia els aspectes

mentals.

La psicologia intenta entendre i estudiar el què pensa la gent.

En la psicologia existeixen diferents escoles, com la de la psicologia dinàmica (psicoanalista), la psicologia conductiva (estímul- resposta), psicologia experimental, psicologia biològica, psicologia del processament de la informació (la ment humana funciona com un ordinador. Paral·lelisme home- ordinador).

Les diferents escoles tenen teories i mètodes diferents. No totes les escoles són científiques. El psicoanàlisi i la humanista no ho són.

Existeixen diferents àrees com la Psicologia social. Com és aquesta psicologia?

- **MYERS** (1991): defineix l'objecte d'estudi com estudi científic del què pensen els altres, com influïm en ells i com interactuem amb ells.
- **ALLPORT** (1968): la defineix com la temptativa científica per entendre i explicar la manera en què les idees, sentiments i la conducta d'una persona és influenciada per la presència dels demés.
- **TURNER** (1994): és l'estudi de l'activitat mental relacionada amb la conducta social.
- **SILLAMY** (1974): la defineix com la ciència que estudia el comportament dels individus en el camp social, influïts per aquests i de la manera que reaccionen i ho transformen.

La psicologia social és la que estudia els aspectes mentals de la vida social. El psicòleg social estudiaria la conducta que tenim en un context social. Com pot la conducta d'una persona pot influir en el context social? Com interaccionen la ment i la conducta?

1ª teoria: segons **KAPLAN**, teoria és una manera de conferir sentit a un conjunt confús de dades mitjançant una construcció simbòlica.

2ª teoria: serveix per organitzar unes observacions i veure les relacions entre dos fets.

Necessitats de la formació en psicologia del Diplomat en RRL.

Temes que tracten:

- Recursos humans: direcció i gestió de personal.
- Habilitats de negociació i solució de conflictes.
- Grups de treball.
- Obligació del treball.

Existeixen 3 nivells:

- Nivell 1: treball com activitat psicofísica, conèixer i millorar les condicions físiques. Salut i seguretat a la feina.
- Nivell 2: nivell psicosocial: és on més aportacions ha fet la psicologia.

*Formació de grups.

*Relació intra- interurbà.

*Lideratge.

*Conflicte entre grups.

*Clima laboral.

- Nivell 3: nivell socioeconòmic.

*Estructura de l'organització.

*Cultura empresarial.

*Relacions interinstitucionals.

*Tècniques de negociació.

TEMA 2.

La psicologia social: processos psicosocials bàsics.

Psicologia social aplicada al treball.

CONCEPTE: És un procés pel qual un individu reuneix o interpreta la informació del seu entorn (interacció entre l'individu i el seu entorn).

És un punt intermig entre individu i ambient. Processos que sorgeixen d'aquest binomi (individu- entorn), es poden classificar en base a tres categories:

- Processos individuals: Conducta del subjecte individual.

*Percepció social: Agafar estímuls, triar-los i formar-nos una imatge o una impressió (ens permet fer-nos una idea de la realitat que ens envolta).

*Actitud: patrons de resposta que nosaltres aprenem a partir de la percepció. Emmagatzemar, tenir consciència, coneixement, i prejudicar. Es pot dur a terme, o no. Serveix per marcar les pautes de comportament d'un subjecte.

*Atribució: Es dona després de la conducta, després d'actuar. Si el resultat de la meua conducta és positiu o negatiu té un resultat diferent (ajustar-te, o no, a la realitat).

*Processos vinculats a l'entorn: Ús de l'espai. L'espai físic on ens trobem ens porta a una determinada conducta, influeix en el nostre comportament.

- Processos interindividuals: Analitzar els processos que es produeixen entre dos subjectes. Són processos que fan referència a:

*Comunicació social: Persuasió: aconseguir que l'altre faci el que ell vol.

*Altruisme o conducta assistencial: punts claus que fan que un individu s'involucri en un problema d'un altre individu; suport o ajut a l'altre.

*Agressió: mobbing, agressió verbal, de conducta.

*Comportament d'atracció interpersonal: Des dels fenòmens d'amistat fins als d'enamorament.

- **Processos grupals:** el subjecte quan està dins d'un grup no actua de manera individual. Pautes de conducta dins del grup. La seva conducta és diferent, individual i grupalment.

*Funcionament del grup.

*Com podem mesurar les relacions dins del grup?

*Què és un grup? Com s'estructura?

*Per què formem part dels grups?

- Per integrar-nos en alguna estructura major que ens permet arribar més lluny que on arribaria jo individualment. Per assolir objectius.
- Per defensar-nos d'agressions. Per tenir suport i tenir una identitat. Per defensar-nos d'altres grups.
- Satisfer moltes de les necessitats gràcies al grup. Extreure'n beneficis de molts tipus.

La Percepció social.

És l'explicació particular de l'univers d'estímul que ens envolta. Cadascú de nosaltres en fa una tria i li dona una explicació singular. Molts subjectes ho explicaran de la mateixa manera que nosaltres.

Per analitzar la percepció fem servir una sèrie d'estímul; n'hi ha una sèrie d'externs estàndards per tothom:

- Òrgans sensorials: generen diferències perquè tenen uns umbrals (un mínim i un màxim) i entre aquests dos nosaltres som estimulats. Fora d'aquests umbrals nosaltres no percebem. En aquest nivell ja es creen diferències entre els subjectes, però l'única cosa que fan és traduir la informació dels impulsos estimulars a impulsos nerviosos.
- Cervell: És el que interpreta i dona sentit a l'estímul, no es limita a emmagatzemar. Aquí està la clau de la percepció. El còrtex diu: aquest estímul m'interessa, o no. Pren decisions. El subjecte es fa conscient de l'estímul.

Estímul Òrgan sensorial Sensació Impuls nerviós Percepció.

Impressió.

Mecanisme de la percepció.

Molt important. Està més o menys adaptat a la situació segons la persona, perquè hi ha hagut un aprenentatge perceptual, perquè li interessa conèixer-ho. El subjecte sap triar els estímuls més importants. Per això el més important és el significat que es dona a les impressions. A més, hem de saber fer una bona tria d'estímuls, per fer un bon anàlisi de l'entorn.

Quan percebem persones, la persona ens pot enganyar, ens pot fer veure una part d'ell que li interessa. Ens hem deixat endur pels estímuls que m'ha deixat veure l'altre subjecte. Per això, si el nostre mecanisme de percepció ens enganya hem de desconfiar dels primers estímuls que rebem per part de l'altra persona.

Procés de formació d'impressions: fa referència a la percepció de persones. Quan ens percebem a nosaltres mateixos es tracta d'**autopercepció**. Utilitzem els mateixos paràmetres per formar-nos una idea sobre nosaltres mateixos. Recollim els estímuls interiors, que són estímuls que de vegades ens entren en els estats socials o psicològics. En l'autopercepció nosaltres veiem aspectes que són socialment acceptats o rebutjats. Ex: físics (sóc baix, desagradable, gras, etc.) El subjecte pot acabar creient les impressions que només l'afavoreixen o només el desfavoreixen (anorèxia). Això ens porta a una sèrie de conductes:

- La conducta desajustada: la té el subjecte que sempre compara.
- El subjecte que fa judicis en funció d'habilitats que ells dominen. Busquen el seu benefici, el seu afavoriment. Són subjectes que també busquen reforçar la seva imatge a partir d'informació que els afavoreix. Mostren sempre un optimisme o pessimisme irreal cap a esdeveniments futurs.

Aquest conjunt de percepcions han d'estar ajustades. Del procés de percepció depèn la capacitat d'adaptació del subjecte a l'entorn.

La percepció de risc en el treball és el que ens interessa. S'han d'intentar preveure i evitar els accidents laborals. Cada subjecte ha de saber veure els riscos.

Lleis de la percepció.

Serveixen per obtenir, organitzar, classificar els estímuls. Existeixen multitud de lleis entre les quals podem destacar:

- Llei de la proximitat: agrupem les coses per proximitat.
- Llei de la similitud: agrupem els objectes per coses semblants.
- Llei de la simetria: agrupem els objectes per la seva simetria.
- Llei del tancament: intentem agrupar certes percepcions.
- Llei de la continuïtat: agrupem certes percepcions per la seva continuïtat.

De vegades la realitat no la veiem tal com és; la percebem erròniament, com poden ser les il·lusions òptiques. **MÜLLER- LYER.**

Processos de l'individu.

Al psicòleg social li interessa com l'individu es relaciona amb els demés.

– Procés de formació d'impressions:

Estímuls òrgans sensorials codificació percepció (d'objectes, persones i conceptes).

Umbrals dels impulsos

– La percepció de l'entorn.

ESTÍMUL SENSACIÓ PERCEPCIÓ

Ambient Sentit Records, experiències

Els estímuls són iguals per a tots (perceptors) :llum, intensitat, temperatura. Passen a l'ésser humà a través dels sentits, i si som conscients es convertiran en sensacions. Aquestes són modificades pel procés de la percepció, pels nostres records, experiències personals, etc.

– La percepció de les persones canvia en funció del perceptor.

- Una persona pot mostrar els estímuls que li interessa que el perceptor codifiqui. En aquest cas l'estímul objecte no canvia, però l'estímul persona sí.
- El subjecte quan percep un objecte tracta sempre d'extreure les característiques més importants però mai s'oblida de la imatge global.

Quan ho fa sobre un individu el subjecte mai arriba a analitzar tots els estímuls: els intueix (segons les condicions els hi otorga unes característiques).

La Gestalt: institució alemanya que es va dedicar a estudiar la percepció. Aquesta és bàsica pel subjecte.

*Quins tipus de models s'han generat per explicar el procés de generació de l'informació?

Psicologia social bàsica.

S. ASCH: deia que es podia optar per una estratègia: integrar informació; cada estímul constitueix un element informatiu. Nosaltres acumulem estímuls en busca d'ajustar cada cop més l'impressió que nosaltres tenim a la realitat. Com més estímuls tinguem, millor.

Com els cataloguem? Esquema senzill: bo/dolent, m'interessa/no m'interessa. Models de combinació lineal: cadascú de nosaltres no acumulem estímuls positius o negatius en funció de la primera impressió. Donem un valor a cada element informatiu.

Quan es demana a un individu que faci un element de percepció: fa els seus càlculs i dona una resposta amb una valoració final de tots els elements perceptius.

- Primera estratègia: operacions matemàtiques: sumar tots els estímuls que acumulen un valor positiu i treure els factors que sumen els valors negatius, un cop ja s'han sumat els positius.
- Segona estratègia: realitzar la mitjana aritmètica, sumar tots els valors i dividir-los pel número d'anàlisis realitzats (psicòlegs basats en la p.s. cognitiva de Heider).
- Tercera estratègia: model de la mitja ponderada. S. ASCH té en compte els estímuls de la primera impressió (el primer estímul, ja sigui positiu o negatiu).
- Quarta estratègia: model d'acumulació d'evidència. M'espero fins a tenir prou dades per formar-me una impressió el més real possible.

Problema d'aquestes teories: que són difícils de medir i saber quins són els paràmetres que utilitza cada individu per mesurar.

Teoria implícita de la personalitat (TIP).

Trobem dos conceptes:

- Per designar les creences que cadascú de nosaltres té dels subjectes o al voltant dels subjectes, amb determinats rasgos de la personalitat. Una persona oberta/tancada, extrovertida, alegre, pessimista... Cadascun d'aquests conceptes és una teoria implícita. El subjecte aprèn a formar-se impressions.
- Tot el procés d'identificadors que serveixen per, de forma inconscient, donar una resposta davant d'una determinada situació.

Experiència pròpia. Aprenentatge/transmissió: com ens formem els

conceptes? Amb els que formaran uns patrons de conducta davant

d'aquests.

Els processos de percepció.

Posa al subjecte en contacte amb la realitat i no tant sols això, sinó que la fa seva: amb aquests subjectes jo els hi dono un sentit, i aquest té quelcom meu. Si el subjecte percep bé, s'adapta fàcilment. El que té dificultats de

percepció també té dificultats d'integrar-se a la societat.

El procés de percepció el que busca és donar una resposta ràpida a les situacions.

- Individual.
- Entre individus (comunicació, atracció, agressió, altruisme).
- Grups.
- Conducta informativa: donem informació.
- Conducta comunicativa: donar i rebre informació (feed-back).
- Conducta d'atracció interpersonal: Què fa que els subjectes triïn un subjecte i en rebutgin d'altres?
Hipòtesis centrades en efectes de la percepció: què veiem en l'altre persona?
- Similitud: algun element que em resulta familiar; tenir elements en comú.
- Complementarietat: complementar les lagunes pròpies o les debilitats (només m'interessa l'individu que em pugui complementar).
- Elements d'utilitat: El subjecte interactua tan sols per obtenir algun tipus de benefici a mig o llarg termini.

$$U = B - C$$

U= utilitat B= beneficis C=costos

L'utilitat quedaria representada restant els costos del benefici que puc obtenir.

Si no trec res positiu, no m'interessa. Quin cost tindrè per obtenir un cert benefici? El cost sempre haurà de ser inferior al benefici.

- Conductes prosocials: busquen donar un servei a l'altre individu, focalitzar els beneficis d'interacció en l'altre individu (objectius altruistes) no confondre amb l'altruisme. Hi ha una sèrie de nivells en la seva conducta, que va d'un mínim de responsabilitats fins un màxim de resposta, des de les conductes de consol (condolència) fins a les altruistes.
- Conducta d'ajuda: l'element d'interacció és l'altre, cedir alguna cosa per l'ajut que necessita l'altre individu. Consol + consell o judici.
- Conducta altruista: Màxima implicació personal en el que l'altre subjecte ha de rebre, prescindint dels propis resultats. El subjecte s'implica sense esperar res a canvi.

Què fa que un individu opti per una o altre pauta de conducta?

(Entre conducta prosocial o d'interacció).

1er. La situació. Segons els elements apresos. Segons ella hi ha interacció, c. Prosocial o res.

2on. En alguns casos els subjectes no estan influïts per la situació, sinó que ja saben com s'han de comportar, perquè forma part del seu APRENENTATGE.

3er. També en depenen els elements base, els trets de caràcter, segons cada subjecte, fa que aquest actuï o no, en determinades situacions, que canviï de forma prosocial.

- El psicòleg social parteix d'una base de personalitat i té en compte l'aprenentatge.

Si és una situació prosocial, els individus prosocials actuen d'una manera prosocial. Però si un individu no és prosocial i veu una possibilitat favorable, també actuarà d'una forma prosocial. En canvi si l'individu no prosocial no veu uns guanys, actuarà d'una forma no prosocial.

Conducta d'atracció Personalitat.

Interpersonal Aprenentatge.

Per ser prosocial es necessita un individu/situació per poder-ho complir.

- Conducta agressiva: no interessen les conductes agressives sinó la finalitat o la intencionalitat, amb la finalitat de poder-ho evitar en situacions futures. Es tracta de conductes que pretenen fer algun tipus de dany a d'altres individus, ja sigui a nivell mínim amb components verbals: insult, o a nivell màxim: assassinat.
- Mobbing: conducta d'agressivitat tractant de ridiculitzar a algun individu, per exemple, traient sobrenoms amb la finalitat de ridiculitzar (en públic). Poden causar molt de mal a l'altre subjecte.

Teories a l'hora de plantejar el comportament agressiu.

- Aspecte innat. L'ésser humà és agressiu. Instint: diferència entre el comportament humà i el dels animals. L'humà té un clar element d'arranc, que està en base a determinats estímuls que emet l'altre. L'animal té un element de ressort que pot parar aquesta situació comportament o conducta de capitulació: posa de manifest un codi conegut per l'emissor i l'animal es rendeix.

En la conducta humana no hi ha conducta de capitulació.

Instint humà: arranca no capitulació extermini.

Instint animal: arranca comportament de capitulació preservar l'espècie.

- Teoria/hipòtesis del comportament social de la conducta agressiva (agressió social): La desenvolupen antropòlegs i sociòlegs. Les diferències socials (status) generen un determinat tipus de llenguatge. En status baixos, l'agressió és un component més d'aquest llenguatge i té un significat: prestigi. És a dir, que en determinats nivells és acceptada pels subjectes.
- Hipòtesi de l'agressió per frustració: derivat de les teories d'aprenentatge. L'individu pot tenir una alta o una baixa tolerància a la frustració.

Baixa tolerància: baixa tolerància a l'agressió.

Alta tolerància: alta tolerància a l'agressió.

Els elements frustrats sempre es donen de la mateixa manera. Element de motivació: tenir clars els objectius que busco, quin impuls o força interior utilitzo per aconseguir-ho, i saber quines dificultats tinc i com superar-les per assolir els objectius.

- Conducta frustrada: també és motivada, però no sé com assolir-ho perquè hi ha un obstacle, que em sobra i la conducta anirà encaminada a destruir-lo. Acaba sent una obsessió psicològica fins que el got està ple; serà important el nivell de tolerància (el got més gran o més petit).

La resposta a aquesta frustració és l'agressió (verbal o física). Aquesta agressió pot ser cap dins (crearà problemes de frustració al propi individu), o cap a fora, en tant que la responsabilitat l'accepta el mateix

subjecte o per altra part es busca sempre un culpable o responsable de la meua frustració. És a dir, buscar un element per desplaçar l'agressió chivo expiatorio per carregar-li les culpes. Ex: insultar un àrbitre de futbol.

Els elements frustrats sempre es donen de la mateixa manera. Element de motivació: tenir clars els objectius que busco, quin impuls o força interior utilitzo per aconseguir-ho, i saber quines dificultats tinc i com superar-les per assolir els objectius.

El procés d'atribució o explicació de la conducta.

- Tendència que tots tenim d'intentar explicar perquè ens comportem d'una manera determinada. Explicació de la conducta a partir del què hem fet, i no en funció del què volem fer.

ATRIBUCIÓ: és un procés per tractar d'explicar la conducta pròpia i la dels altres, atribuint la seva causa als elements o subjectes que hi participen. Ens permet saber com el subjecte explica i ajusta el seu mecanisme de resposta, d'atribució (errors d'atribució: distorsió de la realitat). Ens permet establir una relació causa – efecte.

Les persones interpretem una conducta de forma diferent.

Procés pel qual donem resposta a la pregunta sobre el responsable o el culpable d'alguna acció. Podem trobar tres respostes a la pregunta anterior: el responsable de la situació som nosaltres, els altres o la situació.

L'atribució és un procés individual i atributiu, normalment expliquem la nostra pròpia conducta als altres. Si la conducta ha estat bona o acaba en èxit, l'atribució que fem, és perquè tenim unes característiques personals. Quan una conducta resulta un fracàs, la nostra atribució és dir que hi ha una causa externa o una situació que ha interferit.

- Són molt importants les aportacions de **ROTTER** (1966) amb la seva teoria de Locus de control que parla sobre el lloc on nosaltres acostumem a posar el control de les situacions. El subjecte ubica el control d'una situació a dins o fora d'ell i explica la seva conducta en funció d'on hagi ubicat el control dins d'ell: màxima implicació personal; fora d'ell: tot el procés d'atribució es desenvolupa a partir de conductes que minimitzen la seva responsabilitat. Ex. Un examen l'aprovo jo si es potencia la implicació personal , hi estic involucrat. M'han suspès, no ho controlo jo. Es responsabilitza amb les conductes.

El procés d'atribució compleix les funcions de controlar les situacions i salvaguardar la nostra autoestima i donar una imatge coherent de presentació. Hi ha tres teories que pretenen explicar com realitzem el procés d'atribució:

- La psicologia ingènua de l'acció de HEIDER.

Aquest autor va ser el primer que va estudiar aquest tema perquè el considerava bàsic per entendre el funcionament psicològic de les persones.

Aquesta teoria es basa en la idea que no és la conducta la que causa dels problemes entre els subjectes, sinó que els problemes sorgeixen quan els subjectes atribueixen les situacions a causes diferents.

Heider diu que la conducta del subjecte bàsicament utilitza un mecanisme per confirmar o contrastar la seva implicació en determinades conductes.

- **NIVELL BÀSIC:** El subjecte no té cap tipus d'implicació. Actua, simplifica, no hi dóna importància: Associació.
- **NIVELL DE CAUSALITAT SIMPLE:** Ja s'ha fet alguna cosa. Potser que hagi estat jo o potser no.

- **NIVELL DE PREVISIÓ:** Un major compromís amb les conseqüències de previsió. Menys marge per l'atzar.
- **NIVELL D'INTENCIONALITAT:** S'ha fet sabent les conseqüències.

Segons la teoria de HEIDER els èxits són deguts a causes internes i els fracassos a causes externes.

- Locus de control: procés que fem servir per explicar la conducta.
- Locus de control extern: les coses que passen en aquesta vida venen determinades per l'atzar.
- Locus de control intern: les coses ens passen en base a característiques pròpies.

- La teoria de les interferències corresponents de JONES i DAVIS.

Tracten d'identificar unes característiques personals a l'hora d'analitzar una conducta. Interferim directament la disposició o les característiques personals a partir de la conducta observada. Segons aquests autors, per realitzar interferències és imprescindible que el subjecte tingui una intenció de fer la conducta. Les interferències les realitzem tenint en compte quines són les conseqüències de l'acció que realitza el subjecte. Així:

1er nivell.

- Si la conducta porta avantatges per al subjecte, no ens preguntem per la seva intencionalitat i, per tant, hi haurà menys interferències.

2on nivell.

- Si la conducta porta desavantatges per al subjecte, ens preguntem per la seva intencionalitat, i, per tant, hi haurà més interferències. Per justificar la meua influència justifico que jo no he sigut, que han sigut els altres els causants del fracàs. Per justificar allò que és injustificable. Quan un subjecte introdueix excessives interferències hi ha més culpabilitat.

3er nivell.

- Conseqüències positives (per mi) i negatives (dels altres) al mateix temps. Busquen justificacions fora del context. Poden ser dispers però han d'estar relacionats amb el context. Model difícil d'avaluar.
- El model atributiu i els esquemes causals de KELLEY.

Es plantejava com nosaltres decidim que l'atribució que hem realitzat és la correcta, la que s'ajusta a la realitat. Utilitzem formes més ajustades a la realitat, per adaptar-nos, i menys ajustades per evadir-nos.

De la teoria de Kelley en podem extreure tres models, tres formes d'adaptar-nos:

- El model de la covariància: es basa en què atribuïm en funció de El consens (conducta habitual, coincidència amb els altres). Distintivitat (quan la persona observada respon de manera diferent en altres situacions similars). I la consistència (grau en què la resposta és semblant o igual en altres situacions similars. Habitual o no habitual). Aquests tres tipus d'informació poden tenir valors de baix o alt.
- Model del diferent lloc d'ubicació del consens: es centra en si actuem tal com ho faria la majoria de gent o si no ho fem (imitar, o no el comportament dels altres).
- El model dels esquemes causals: tracta de posar al mateix sac la conducta observable i les seves causes, l'associació de causes, que pot portar a mecanismes d'associació diferents. Els esquemes causals bàsics són

dos: – Les causes suficients múltiples (CSM): basat en l'acumulació d'evidències que tracta d'explicar una conducta a partir de la suma de cadascuna de les causes, però amb la particularitat que cada una d'aquestes, per si sola, és suficient per produir l'efecte. – Les causes necessàries múltiples (CNM): És quan l'efecte sols es pot produir en actuar conjuntament dues o més causes. Consisteix en desenvolupar mecanismes que relacionin pocs elements per realitzar l'atribució. Ex: professor jove, examen test.

Funcions del procés d'atribució.

- **Controlar la situació**: intentem donar explicació a tot el que succeeix en el món físic i social. Quan donem una explicació a un fet, és com si el poguéssim controlar, tot i que l'explicació no sigui certa.
- **Salvaguardar l'autoestima**: (concepte que tenim de nosaltres mateixos) sempre intentem explicar la conducta a favor nostre. Ens atribuïm els èxits, però no acostumem a atribuir-nos els fracassos.
- **Autopresentació**: volem donar una imatge coherent de nosaltres mateixos i de la nostra conducta.

Problemes del procés d'atribució.

Les explicacions de la conducta que donem no responen a una explicació de causa i efecte real. Les atribucions poden ser fruit d'una percepció irreal, busquem causes segons la nostra experiència, creences i les que compartim amb els altres.

Errors d'atribució.

- **Tendència confirmatòria**: quan ens pregunten per tal de confirmar les nostres creences prèvies.
- **Tendències egocèntriques**: donar més pes a la nostra intervenció que no pas a la intervenció de la situació o dels altres, quan la conducta ens afavoreix.
- **Error fonamental de l'atribució**: és el més habitual. Es dóna més importància a les característiques personals i a infravalorar la influència de la situació. Ex: som tant bons que l'entorn no ens afectarà.
- **Error de la falsa originalitat**: consisteix en creure que la meua manera d'explicar el què faig és singular, particular, només jo arribo a les conclusions que arribo, ningú més pot arribar-hi. Ex: no t'ho explico perquè no ho entendries.
- **Error del fals consens**: Es basa en què un subjecte només fa servir el mateix mecanisme d'atribució que els diferents individus per explicar una situació o una conducta. Ens serveix per adaptar-nos a les situacions.

Biaixos.

N'hi ha dos tipus: a nivell individual i a nivell grupal.

• Individuals.

- **Estil atribucional egòtic**: els subjectes tendeixen a explicar la seva conducta en funció dels resultats que obtenen. Mai s'equivoquen, i quan ho fan, no ho reconeixen.
- **Estil atribucional insidiós**: es planteja que els fracassos de la conducta on intervens, són directament causats per tu mateix, i paral·lelament dir que els èxits provenen de la influència d'elements de l'exterior. El subjecte no pot canviar la situació final.
- **Grupals.**
 - ◆ **Atribució grupal**: un individu utilitza un procediment per explicar la seva conducta, fent referència al grup (el què fa el subjecte ho fa perquè pertany al grup, i ell mateix en té consciència).
 - ◆ **Personalisme vicari**: (concepte d'imitació). Tendència a creure que determinats membres d'altres grups actuen sempre d'una manera intencionada vers nosaltres. Justifico la meua conducta en funció de la influència d'altres grups, cap al grup al què hi pertanyo. Imitar o

traduir la manera que tenen altres d'explicar la meua conducta.

Prova dels errors i els biaixos.

- ◆ **Error d'atribució:** desviació de la manera d'atribució d'un subjecte que implica una desviació de la regla general (la més comuna).
- ◆ **Biaix atribucional:** Un subjecte només fa servir una pauta de resposta per explicar la seva conducta, que ell creu que és la correcta (només veus una part de les possibilitats d'atribuir en aquesta situació).

L'ambient i la conducta individual.

El què estudia la psicologia ambiental és el comportament i els estímuls físics que l'envolten. Relaciona l'espai amb la conducta humana. L'entorn o ambient dóna sentit al comportament del subjecte.

Nosaltres fem ús d'un territori: és un espai que permet que els subjectes desenvolupin conductes. Psicològicament hi ha dos tipus d'espai:

- ◆ **Fix o privat:** aquest on no tothom hi té llibertat d'accés i pertany a un subjecte o grup que hi tenen llibertat d'acció.
- ◆ **Públic:** tothom hi té llibertat d'accés, però no tothom hi té llibertat d'acció.
- ◆ **Conceptes de la psicologia de l'ambient:**
- **Territorialitat:** Conjunt de comportaments dels individus que tendeixen a preservar, marcar, defensar la seva zona, per evitar els intrusos. Funció: evitar l'agressió dels altres per mitjà de determinades conductes. Els éssers humans acostumem a evitar els llocs perillosos. Aquesta territorialitat s'expressa amb **l'espai personal:** zona portàtil de cadascú on les fronteres són clares i explícites, i el nostre cos és el centre d'atenció. És imaginari i invisible. És el que ens envolti i protegeixi de l'acció dels altres.
 - ◆ Perquè l'existència de l'espai personal? Mantenim aquesta distància perquè no ens agrada estar prop dels altres, ja que provoca una estimulació excessiva. Aquest espai no ha de ser molt elevat, per tal de poder relacionar-nos.
- **Abarrotament:** és la percepció que té una persona de sobrecàrrega, d'estímuls provinents de fonts socials. Sensació de malestar, d'agobi. És una sensació psicològica que hem de diferenciar de la **densitat:** estat físic objectiu que inclou una possible incomoditat a causa d'una restricció de moviment o manca d'intimitat. L'augment de subjectes en un mateix espai dóna lloc a l'entrada de subjectes en el nostre espai íntim.

Causes de l'abarroament:

- ◆ L'estrès: impedeix que puguem controlar les relacions amb els altres.
- ◆ El temor: o exageració de certes característiques de la realitat.
- **Ús de l'espai:** cada persona utilitza d'una forma diferent l'ús de l'espai. Cada distància predisposa a un tipus de conducta diferent. HALL ha estudiat l'ús de l'espai en les distàncies. N'existeixen 4:
 - ◆ ÍNTIMA: 1'2 a 0 m. Confidencialitat. Comunicació a nivell privat.
 - ◆ PERSONAL: 1'20 a 2 m. Comunicació individual i privada. Es pot tocar a l'altre amb els braços. Xerrades, celebracions, etc. Distància que utilitzen dues persones quan es troben al carrer. Veu moderada.
 - ◆ SOCIAL: 2 a 3'5 m. Es predisposa a comunicar. Intercanviar.
 - ◆ PÚBLICA: 3'5 a 7 m. Aquesta distància permet qualsevol tipus d'interacció. . O quan hi ha un possible perill. Ex: Professor- alumne
- + de 7 m. Distància que mantenen les figures públiques importants.
- **Violació del territori:** implica que una altra persona envaeix el teu espai personal sense permís.

- Contaminació: la profanació de l'espai personal per secrecions personals o temperatura.

Interacció i agressivitat.

Interacció: el subjecte deixa que s'entri en el seu espai.

Agressivitat: quan l'altre subjecte no té permís per entrar en el meu espai.

Compatibilitat: concepte que ho tanca. De vegades hi ha problemes entre les possibilitats que ofereix un determinat espai i les intencions o objectius dels subjectes.

El subjecte no considera adequat l'espai o entorn on desenvolupa la seva conducta social de lleure.

El procés d'intervenció de la psicologia social tracta de detectar incompatibilitats entre entorn i objectiu del subjecte (si l'entorn deixa desenvolupar-lo). Ha de trobar la manca de compatibilitat.

Conducta entre individus.

- ◆ Comunicació.
- ◆ Processos d'atracció.
- ◆ Conducta de suport a l'altre.

La comunicació per als psicòlegs socials és el procés bàsic del comportament. Per mitjà d'ella el subjecte transmet informació, actituds i emocions. Per aquest procés el subjecte tracta de canviar idees, actituds, i la conducta dels seus interlocutors. Es desenvolupa a partir de símbols, que cal que els interlocutors sàpiguen manipular correctament, ja que són arbitraris, i de vegades no tenen relació amb el que s'interpreta.

Elements que estudia el psicòleg social per aconseguir que un subjecte sigui un bon persuassor:

- ◆ Aspectes vinculats a l'emissor (atractiu, físic o a nivell de rol, edat, posició, llenguatge...). El subjecte que ens vol fer veure que és sincer, manipula la seva imatge per transmetre el que ell vol. També: bona estructura del missatge, sinceritat, aspectes de semblança...
- ◆ Aspectes del receptor. Com es pot manipular? Procurant que doni una resposta cognitiva, és a dir, que ens segueixi, buscant arguments lògics, introduint informació novedosa...
- ◆ El missatge: la càrrega emocional que es pot transmetre garanteix més o menys persuasió, innovació, missatges incomplets.
- ◆ El feed-back: El retorn. És el més important. Que el receptor actuï al mateix temps d'emissor. La conducta comunicativa és la que va i torna; si no hi hagués aquest feed-back seria conducta informativa i no comunicativa.

L'actitud.

L'actitud és el procés pel qual avaluem un objecte amb un cert grau de favorabilitat o desfavorabilitat. Avaluem de determinada forma a una persona, un fet o una situació. Permet emmagatzemar tota la informació.

Avaluar és donar valor a una cosa.

Estímul.....Actitud.....Respostes avaluatives

Objecte Procés intern Estar, o no, d'acord

Predisposició a avaluar i actuar en sentit positiu o negatiu davant d'una determinada situació o

persona. L'actitud és un element que canvia, es modifica i evoluciona.

L'actitud sol correspondre's amb la conducta del subjecte en una determinada situació o davant d'un altre subjecte (és l'últim que passa abans de la conducta)

Elements que formen l'actitud.

- R. Cognitiva o perceptual: creences, pensaments o idees que un subjecte té en relació a una cosa. Ex: no estar a favor de l'energia nuclear (pautes, justificacions, lògica).
- R. Afectiva o emocional: sentiments, emocions, estats d'ànim que suggereixen a un individu la presentació d'un objecte. Ex: ràbia, frustració, temor, pietat, ignorància, amor, etc.
- R. Conductual: comportaments. Ex: anar a una manifestació antinuclear (apropament, rebuig).

Què pot fer un psicòleg social davant les actituds?

- ◆ Fer pronòstics.
- ◆ Intentar canviar-les, reestructurar-les.

Funcions de les actituds.

- Permetre una avaluació ràpida dels objectes.
- Funció instrumental: ens serveix per aconseguir objectius, permet l'ajustament de l'individu a la societat. Concepte d'autoobservació: capacitat que tenim d'observar-nos a nosaltres mateixos i avaluar com és el nostre comportament. Segons sigui aquest, hi ha dos tipus d'individus:
 - ◆ Individus alts en observació.
 - ◆ Individus baixos en autoobservació.
- Expressió de valors: permet manifestar als altres el què pensem o sentim. Ex: no em poso això, perquè no m'agrada.

Teories de les actituds i dels canvis d'actitud.

Quan parlem d'una teoria estem parlant de models (un model és com una metàfora).

Existeixen dos grups de models:

- **Model combinatori**: donen importància al significat individual que adquireix una persona i en la manera d'interpretar-ho. Això farà que jo actui d'una manera o d'una altra. Dita font d'informació essencial prové de:
 - ◆ La observació directa de fets o persones.
 - ◆ De les inferències. Quan ens basem en suposicions. Van més enllà del què observem.
 - ◆ En base a la informació que prové d'altres persones, el què ens expliquen.
- **Model d'acció raonada**: Totes les actituds estan adequadament representades per la suma de informació o creences que una persona té dels objectes de l'actitud. **FISHBEIN i AJZEN**.

$A = \text{Informació} + \text{Creences}$

El meu comportament, anomenat intenció conductual depèn de dos factors:

- L'actitud que tinc respecte a aquesta conducta, més la norma social.

$I.C. = p1A + p2NS$

- La percepció individual de les pressions socials.

Intenció conductual: serà la intenció de realitzar determinada conducta i serà igual a la importància que té l'aptitud personal pel subjecte, més la importància que té la norma subjectiva. Ex. Quan tenim la intenció de fer un donatiu, per una banda, si l'aptitud personal a realitzar-ho, és molt forta, el farem. A més, s'ha d'afegir la pressió social, és a dir, la religió, l'educació, les persones que ens envolten... Són intencions. No conductes.

- Teoria de la integració informativa. ANDERSEN. Les aptituds es formen a partir del promig de les creences i de les informacions rebudes. Existeixen dos paràmetres per les actituds:
- Valor: si nosaltres estem a favor o en contra.
- Pes: importància que té la informació en la persona.

Valor de la actitud inicial + Valor de la nova informació.

A= _____

Pes de la informació inicial + Pes de la nova informació.

- Model de coherència: Les persones tenim tendència a organitzar les nostres actituds en harmonia, per tal que no hi hagi conflicte entre elles (idea derivada de la racionalitat). El fet de que coincideixi l'actitud i la conducta pot crear conflicte. La incoherència és un estat nociu. L'individu busca la conciliació de la seva actitud, i si alguna no és l'adequada, s'haurà de produir un canvi.
- Teoria de l'equilibri. HEIDER (1946–1948). Hi ha tres elements bàsics en el canvi d'actitud:
- La persona (p) que és el focus d'atenció.
- Qualsevol altra persona, l'observador (o).
- Qualsevol cosa, objecte, fet (x) que és l'objecte de la nostra actitud.

P

X O

Tipus de relacions entre els elements:

- Entre P i X: favorables o positives i desfavorables i negatives.
- Entre O i X: igual que l'anterior.
- Entre P i O: poden ser l'amor, l'amistat, l'odi, etc.

Relació d'equilibri: actitud favorable cap a una cosa; també cap a l'altra persona i entre elles. Aquestes relacions són psicològicament estables.

Exemple:

- A Clara li agrada Joan i els dos pensen que s'han de casar i tenir fills. EQUILIBRI.
- A Clara no li agrada Joan, i a l'inversa. EQUILIBRI.
- A Clara li agrada Joan, vol casar-se i tenir fills, però Joan diu que no. DESEQUILIBRI.

Relació de desequilibri: quan es produeix una relació en la qual, entre els seus diferents elements, es produeix una actitud negativa o desfavorable. Estat de la situació caracteritzat per tensió, incomoditat i malestar. Es dona el desequilibri quan el subjecte té una actitud desfavorable sobre la situació però favorable sobre l'observador, i a més a més, aquest té una actitud favorable.

També hi ha desequilibri quan hi ha un acord amb una persona que no ens agrada.

- **Teoria de la resistència. OSGOOD.** Les actituds s'organitzen en base a un continu entre les actituds més resistents al canvi i les menys resistents. D'això en depèn que el subjecte sigui capaç de contrastar les crítiques (elements de referència per demostrar que la seva actitud és la més consolidada).

Les menys resistents han estat poc contrastades; el canvi d'actitud no importa gaire al subjecte.

Més resistents: És difícil el canvi perquè és el més important del nostre comportament.

Menys resistents: no hi ha prou dades per donar una opinió o poca importància, pel que fa al comportament del subjecte, el fet de canviar d'actitud.

És igual que la de HEIDER, però en comptes de utilitzar l'escala favorable/desfavorable (+/-), Osgood estableix graus. Qualsevol actitud que tenim sobre un objecte ve determinada per una escala d'avaluació. Aquesta escala té tres punts positius i tres apunts negatius, també coneguda com escala de diferencial semàntic.

Bo 3 2 1 0 -1 -2 -3 dolent.

– Ell no parla de desequilibri sinó d'incongruència. La idea d'aquesta escala és comprovar que les persones no sentim amb la mateixa intensitat les mateixes situacions.

El que va comprovar era que com més forta era una actitud, menys probable era que es modifiqués (-1, -2, -3), si l'actitud és moderada o central (0, +1, +2, +3) el canvi seria més important. És important trobar els adjectius més adequats i trobar els ítems. Fases:

- ♦ **Banc d'ítems:** a partir d'un marc teòric es generen preguntes, com més millor. Normalment es fa un equip. Emmagatzematge: fitxes.
- ♦ Les fitxes passen a mans d'un criteri de jutges, i s'han de pautar segons el criteri de dificultat. Es forma el criteri en funció de l'adequació de l'actitud. Després es busca el grau de coincidència entre els jutges, i les que més coincideixin, formaran l'escala experimental.
- ♦ **Escala experimental:** les preguntes bones o a priori. Ara s'haurà de provar amb una mostra, i es medeix el grau d'ajust de les propostes de la nostra escala i la realitat. Fins a quin punt aquesta escala medeix alguna cosa de les que ens havíem proposat?
- ♦ **Publicació de l'escala definitiva:** serà la que s'aplicarà a la mostra de la població que ens interessa avaluar. A partir de l'anàlisi d'aquesta escala es fa:
- ♦ **L'establiment de Baremos:** puntuacions mínimes i màximes, i habituals dels subjectes avaluats. Ens permeten contrastar la puntuació d'un individu amb la puntuació mitja d'un grup de subjectes analitzats per aquesta escola.
- **Teoria de la dissonància cognitiva. FESTINGER (1957).** Aquesta teoria modifica la terminologia existent. Canvia desequilibri i incongruència per consonància i dissonància.
 - ♦ Existeix una propensió a produir relacions consonants entre les cognicions i evitar la dissonància. En la nostra actitud no ens interessa tenir contradiccions. Els elements d'opinió han de ser consonants. Quan hi ha un element dissonant s'ha de fer una reestructuració cognitiva. Definició de cognició: és qualsevol fragment de coneixement, de creença o d'opinió que la persona té sobre sí mateixa, la seva conducta o el seu ambient.

La dissonància apareix quan la tensió entre dos pensaments, creences, opinions resulten ser incoherents, no encaixen, apareix un problema i l'individu haurà de disminuir la tensió. Descriu una sèrie de situacions que són les que produeixen aquesta dissonància.
- Quan es troben amb seqüències negatives a una conducta, apareix la dissonància quan un s'adona que s'ha equivocat i s'arrepenteix.
- Relacionat amb la personalitat, una persona ha de ser coherent amb les seves responsabilitats.

- Depèn del coneixement públic que tinguin els subjectes de les meves actituds, en públic intentarem mostrar-nos de forma coherent.
- Es manifesten amb la relació que hi ha entre compromís i els incentius. Ex: a major treball, el mateix salari.

Medició de les actituds.

Es poden mesurar mitjançant:

- ◆ **Respostes fisiològiques:** relacionades amb la resposta afectiva. Ús de mesures que el nostre organisme genera automàticament quan hi ha elements dissonants (ex: màquina de la veritat suor, dilatació de les pupil·les, acceleració del pols, etc.)
- ◆ **Escales d'actituds:** Frases plantejades en forma de pregunta amb les que es demana al subjecte que determini quina seria la seva resposta davant una situació. Existeixen diversos tipus d'escala:
- ◆ **Entrevistes estructurades o semi estructurades.** Estan preparades (a diferència de l'entrevista lliure) les preguntes per treure la informació que ens interessa. Hi ha una pauta que ens diu com es recolliran les respostes: valoració positiva o negativa. O numèrica.
- ◆ **Llistes d'adjectius (Check list):** Es planteja una situació, real, o no, i es demana que digui adjectius que li suggereixi la situació. Es fa un anàlisi dels adjectius més repetits i es fa una avaluació.
- ◆ Escala de Likert.
- ◆ Escala de Guttman.
- ◆ Escala d'Osgood.

Format de resposta de LIKERT:

1 2 3 4 5 Totalment en desacord Neutre Totalment d' acord

Planteja ítems. Pregunta, i a continuació dona un patró de resposta que pot ser de 3, 5 o 7 punts, on hi ha un extrem negatiu i un positiu, i entremig la zona central (neutre). D'aquesta manera els subjectes poden mentir, però si no fos així, podríem extreure prediccions. S'utilitza més el de Likert que no pas el de Osgood.

Format de resposta d' OSGOOD:

Mètode del diferencial semàntic: posa una llista d'objectius oposats. Ex: bo/dolent. (*Més informació a les pàgs. 40 i 41*).

Escalograma de GUTTMAN:

Sistema per puntuar respostes dels subjectes als qüestionaris. Les clarament positives i les negatives. Utilitza puntuació 1 i 0. Transforma totes les respostes positives d'un subjecte en 1 i 0 (positiu i negatiu), sempre considerant actituds extremes, perquè les respostes mitges són de compromís amb activitats variables.

Experiments i situacions que s'han fet amb la dissonància cognitiva.

- **Exposició relativa:** s'ha demostrat que tots els individus tenim tendència a buscar la informació que ens agrada amb consonància amb la nostra aparença. El problema és que busquem la informació a les nostres creences sempre que aquesta sigui creïble, que la font d'informació sigui fiable.
- **Justificació insuficient:** explicar com de vegades un fet que es produeix en la realitat no pot ser justificat per un element extern. La persona s'inventa una excusa i busca un element intern.

- ◆ Desconfirmació de creences: consisteix en racionalitzar els fets per mantenir les meves creences. M'inventaré una excusa per seguir creient en el què jo crec, tot i que hi hagi alguna cosa que em digui tot lo contrari.
- ◆ Dissonància post-decisional: escollir una cosa, suposa refusar les avantatges del què no hem escollit, i acceptar les desavantatges del què hem escollit.
- ◆ Conducta contraactitudinal: es caracteritza perquè si jo he fet una actuació en contra de la meva actitud, el que fem per eliminar la dissonància és canviar l'actitud, perquè la conducta ja no la puc modificar.
- Justificació de l'esforç: si una persona fa un gran esforç per aconseguir un objectiu, aquest resulta més atractiu, li dono més valor.

Canvis d'actituds.

Subjecte

Objecte Situació

Quan canviem d'actitud sempre parlem d'aquests tres elements, i si vull un canvi d'actitud he de canviar aquests elements.

Mètodes per canviar l'actitud.

- Fenomen del peu en porta: Intentem canviar l'actitud demanant petits compromisos i, posteriorment, exigim compromisos majors. Aquesta tècnica solen utilitzar-la els venedors.
- Fenomen de la bola baixa: Aconseguint, en primer lloc, un compromís inicial en una tasca senzilla; en segon lloc, no demanem comptes d'aquesta primera tasca; en tercer lloc demanem un compromís més important, i per últim exigim el compliment d'aquest últim compromís.
- Rentat de cervell: Utilitzat per les sectes. En primer lloc s'elaboren petits missatges, després s'exigeixen petites conductes, en tercer lloc, missatges més complexes, després, conductes més complexes, cinquè, es produeix un canvi d'actitud. Es basa en dos elements essencials: progressió d'exigència (de - a +), i en la participació constant. Resposta verbal o escrita contínua. Tot allò que expressem de forma activa ho recordem millor i ens ho creiem.
- Fenomen de la persuasió: Intent deliberat per part d'una persona o grup de persones per influir en les actituds o conductes dels altres, per aconseguir una fi preestablerta. Ex: la publicitat.

TEMA 3.

Les relacions interpersonals i els processos d'influència grupal.

Relació entre grup i individu.

GRUP: conjunt de més de dues persones, dues són parella, que interactuen i s'influeixen entre sí. Tenen un sentit de consciència de nosaltres. Comparteixen normes i metes comuns que dirigeixen les activitats de grup, durant un temps determinat i desenvolupen un conjunt de rols i una red afectiva.

Per al psicòleg social el grup és molt interessant; no es pot treballar de la mateixa manera que l'individu. Li interessa la interacció entre individus, els objectius comuns, el conjunt de normes, l'estructura, etc.

Característiques psicològiques del grup.

- ◆ Els membres del grup interactuen entre ells. Hi ha un intercanvi.
- ◆ Existeixen uns objectius comuns. Amb aquests objectius aconseguim satisfer una necessitat pròpia o un benefici, tot i que sigui la simple necessitat de relacionar-nos amb els altres.
- ◆ Existeix interdependència, és a dir, hi ha coses que s'han d'aconseguir mitjançant l'ajuda dels altres.
- ◆ Els grups elaboren les seves pròpies pautes de conducta.
- ◆ Els membres tenen la consciència de pertànyer al grup.
- ◆ El grup s'entén des de la conceptualització, ja que no és tracta d'una cosa tangible, no es pot tocar.
- ◆ Els grups tenen una existència separada, més enllà dels seus membres. Tot i que els membres es renovin, el grup es manté. Tenen una dinàmica que els condueix a l'equilibri: entren i surten subjectes. Els grups neixen i desapareixen.
- ◆ Generen emocions i sentiments de pertinença i de distinció.
- ◆ Existeix una estructura informal. S'ajunten d'una manera espontània. Aquesta estructura s'oposa a la formal.
- ◆ Cada grup té la seva pròpia història, que es deu a la seva existència.

Tipologia dels grups. Classificació per criteris.

Paràmetres per establir una tipologia dels grups:

- Segons el número de persones que el formen:
 - ◆ Petit: de 3 a un màxim de 12 persones.
 - ◆ Mitjà: fins a 40 persones.
 - ◆ Gran: més de 40 persones.
- En funció dels llaços que s'estableixen:
 - ◆ Grups primaris: relació cara a cara, propera, directa, íntima, llaços afectius. Perd cohesió quan no hi ha una relació constant. Els membres s'identifiquen molt amb el grup, són solidaris entre ells, existeix una cohesió important. Els grups primaris són responsables de la transmissió cultural. Ex: família, amics íntims, contactes constants, etc. Es tracta d'una relació espontània.
 - ◆ Grups secundaris: la relació es basa en funcions específiques. La relació és més racional que no pas emocional, el tracte és més indirecte i impersonal, no hi ha intimitat. Grups en la feina, en pràctiques a classe, etc. Es relacionen en funció de les tasques que tenen encomanades. Expectatives de rol molt definides, de cada individu s'espera una funció determinada. Objectius externs.
- En funció de la finalitat:
 - ◆ Sociogrups: tenen un objectiu social. El més important és aconseguir objectius, realitzar tasques, sempre i quan estiguin vinculades a l'èxit social o a l'adaptació social.
 - ◆ Psicogrups: L'objectiu final no són els objectius del grup, sinó la recerca d'aspectes gratificants a nivell afectiu. L'objectiu és la satisfacció del grup.
- En funció de les seves fronteres:

Ens defineixen quines persones pertanyen al grup i quines no. Aquesta frontera em dirà amb qui m'he de relacionar i amb qui no ho he de fer. Els criteris que provoquen fronteres són:

- demogràfics
- idees polítiques
- ocupació
- parentesc
- idioma
- religió
- jerarquia social

4.1. En funció de les fronteres existeixen els següents grups:

- ◆ **Oberts:** Fronteres permeables, és fàcil formar part d'ella. Grups polítics i religiosos.
- ◆ **Tancats:** Fronteres impermeables, grups ètnics en què la seva pertinença ve donada pel naixement.
- **En funció dels acords que s'estableixen entre els membres.**
 - ◆ **Grup formal:** s'estableix en base a acords permesos per l'organització i poden actuar lliurement. Ex: representant d'estudiants, sindicats.
 - ◆ **Grups informals:** no estan admesos per l'organització formal; s'estableixen per afinitat. Ex: grup d'estudiants que volen representar als estudiants, però pel mal camí.
- **En funció de la consciència de grup:**
 - ◆ **Exogrup:** la unitat social a la que l'individu no pertany, o pertany però no s'identifica. No hi ha cohesió social.
 - ◆ **Endogrup:** unitat social a la que l'individu pertany i s'identifica. Els individus parlen de nosaltres. Lleialtat.

7. En funció de la seva estructura:

- ◆ **Estables:** estructura permanent.
- ◆ **Inestables:** canvi constant de l'estructura.

8. En funció de les identifications amb el grup:

- ◆ **Grup de pertinença:** unitat social a la que pertany l'individu, orígens. El subjecte hi té una identificació total i es correspon amb la seva participació. Ex: els gitanos.
- ◆ **Grup de referència:** unitat social en la que una persona s'identifica o desitja identificar-se, de tal manera que actua d'acord amb les normes del grup. Ex: tribus urbanes. Té dues funcions:
 - ◆ Funció normativa: el subjecte extreu la norma per actuar, del seu grup de referència (normes, actituds...)
 - ◆ Funció comparativa: ens serveix com a patró per avaluar-nos a nosaltres mateixos. El procés de comparació social existeix sempre; sempre ens estem comparant.

Dinàmica dels grups.

LEWIN defineix l'estructura del grup com un camp dinàmic, com un sistema en equilibri. Va fer un anàlisi en el que establia que primer s'havien de reconèixer les estructures de grup que fossin eficients per desenvolupar un entrenament dels subjectes que formarien part de nous grups. A partir d'aquesta estructura eficient van sorgir els: T-groups, o grups d'entrenament o d'ensinistrament, que van ser els primers treballs aplicats a ensenyar al subjecte a treballar en grup, a partir d'elements estructurals.

VENDRELL i **AYER** distingeixen 4 elements de l'estructura dels grups:

1. **La composició del grup:** fa referència a les similituds o diferències que hi ha entre els membres del grup. Aquest podrà ser homogeni o heterogeni.

Els heterogenis tenen moltes possibilitats d'aprenentatge, però tenen problemes de comunicació i lideratge.

Els homogenis es cohesionen més ràpidament, tenen menys conflictes i es donen més suport. Hi ha més cohesió.

2. **L'estatus o posició social:** permetia veure quan un individu tenia una posició o estatus al grup. Aquest s'estructurava a partir d'aquest subjecte estrella i els individus es comparaven amb ell.

3. **El tamany del grup:** Com més gran sigui el grup, més difícil serà establir vincles entre els seus

membres; aquest és un factor negatiu a l'hora d'assolir objectius. Els grans grups es fracturen, i els petits subgrups formen una major cohesió entre ells.

El nombre ideal de membres per a un grup és de cinc o sis, ja que és un grup prou gran per estimular la implicació, i prou petit per gratificar i afavorir la participació dels membres.

4. Les xarxes de comunicació: són un element diferenciador a l'hora d'establir criteris d'efectivitat diferencials en els grups.

Àmbit de tasques de grup:

- ◆ Tasques de grup: conjunt de tasques encaminades a assolir els objectius de consolidació del grup: informar-se, rebre missatges, transferir informació. Tasques de cohesió del grup. /2 1 0/
- ◆ Construcció del grup: conjunt de tasques pel benefici del grup. Aportar coses sense esperar res a canvi. Fer reunions, quedar, organitzar, reduir les tensions generals. /0 2 1/
- ◆ Tasques en benefici propi: tots hem d'obtenir alguna cosa per a pertànyer a un grup. Tasques que cadascun dels membres realitza per obtenir benefici del grup. Esperen treure alguna cosa i treballen per aconseguir-ho. /1 0 2/

Fases en la formació i evolució del grup. (neixen, creixen, es desenvolupen i moren)

- Fase de descontentament: els membres que provenen d'altres grups estan descontents perquè no satisfien les seves necessitats amb l'altre grup.

Més afinitat repel·lent: membres que no s'han integrat en un grup, entre ells s'uneixen i formen un altre grup.

- Fase del succés desencadenant: hi ha qualsevol aconteixament que es converteix en una senyal per a que el grup comenci a funcionar.
- Fase d'identificació grupal: (on realment funciona el grup). Els membres assumeixen la identitat de grup i fortaleixen les característiques que els fa diferenciar dels altres. Hi ha fortes pressions cap a la conformitat. Legitimització dels valors de grup a partir de la comunicació. Es poden demanar manifestacions de lleialtat. Ex: Què feies parlant amb el de vuitè!?. Les relacions amb l'exogrup solen ser tenses.
- Fase de productivitat grupal: Es defineixen els objectius grupals i es treballa conjuntament per tal d'aconseguir-los. Apareixen els primers conflictes en el grup, sobre com hem de portar a terme les tasques.
- Fase d'individualització: els objectius individuals predominen sobre els objectius de grup, i comencen a aparèixer els subgrups.

Facetes d'integració. Com es forma el grup i com evoluciona.

Quins temes bàsics d'integració ha de cobrir el grup?

- Integració ambiental: l'entorn proporciona els elements per formar el grup. En l'entorn més immediat han d'existir les característiques més òptimes per tal que el grup pugui desenvolupar-se.
- Entorn físic: la proximitat en l'espai és el que determina la formació d'amistats i petits grups. Ex: el campus, un departament, etc.
- Entorn social: les persones relacionades per parentesc, classe social, professió, entorn cultural, urbà, rural, religions, etc.
- Integració conductual: la formació d'un grup es dona per mútua satisfacció de necessitats. Els subjectes han de poder desenvolupar conductes dins del grup (ja sigui pel seu benefici o pel manteniment del grup). Consciència de grup.

- Integració afectiva: per cobrir la necessitat de relació afectiva. La relació afectiva es genera de dos en dos.
- Integració cognitiva: el grup es forma a partir que els seus membres creuen que comparteixen característiques personals rellevants. A més emocions més cohesió.

La facilitació social

Definició: Procés en el que la presència d'una altra persona afecta la nostra conducta. Amb aquesta persona se l'anomena coactor. És aquella que observa i que ens pot influir en el nostre rendiment.

Quan, la presència d'altres persones pot arribar a interferir en el que estem fent?

Quan arribem a tenir conflicte entre estar pendent dels demés i cuidar el que estem fent.

Tasca fàcil: rendiment alt, tasca difícil: rendiment baix. Això és el que anomenem ansietat d'avaluació

Explicació del rendiment.

ZAJONC diu que és l'excitació la que afavoreix o entorpeix el rendiment.

Arousal: Grau de l'activació dins de l'estudi de la psicologia. Ex: Grau d'arousal baix: quan estàs gos. Grau d'arousal alt: quan et sents actiu i tens ganes de fer coses. Zajonc va posar en relació l'activitat amb el rendiment. Ho va fer de la següent manera: Conforme puja l'activitat, el

rendiment puja. Arriba un

moment que tinc un

grau d'activitat òptim (màxim rendiment)

Si estic molt activat, torna a baixar el

rendiment.

A: Grau òptim per treure rendiment. B: A una activitat superior a X, el

rendiment torna a recaure.

Massa excitació.

Exemple: em presento a un examen sense haver estudiat gaire, vaig per anar. Penso que no m'hi jugo massa i que al mes de juny hi ha recuperació; això fa que l'activitat estigui tranquil·la (molt poc motivada), això farà que l'examen sigui més difícil, ja que gairebé no em puc concentrar (penso en altres coses).

Quan estàs nerviós (molt activat) et dona la sensació de que no saps res, malgrat que has estudiat molt, de manera que quan fas l'examen te n'adones que ho saps tot, perquè estàs molt concentrat.

La facilitació social era per a Zajonc la situació que descrivia amb tres paràmetres:

– Treballar públicament.

- ◆ Treballar sent observats per altres.
- ◆ Treballar competint amb altres.

Vagància social

Tendència a fer menys esforç per tal d'aconseguir un objectiu de grup quan es treballa en grup. Existeix una tendència a treballar menys perquè hi ha menys motivació, ja que el rendiment serà compartit. A més a més, no es rendeix al màxim, perquè si es pensa que no ens dóna temps de fer alguna cosa, algú altre ja ho farà. Un per l'altre, la casa sense escombrar.

Quan l'esforç és acumulatiu les persones estem menys motivades.

Arribista: persona especialista en vagància social. Es beneficia de l'esforç del grup on ha contribuït molt poc. Ex: una persona que no fa la pràctica, però després vol posar el seu nom en el treball de grup.

L'arribista no es donarà en casos com:

- ◆ si hi ha un objectiu urgent, essencial.
- ◆ Grup d'amics que tenen relació.
- ◆ Si el treball és apassionant o consisteix en un desafiament.

Introducció de nous membres en el grup.

Quan s'accepta a un nou membre es celebra un ritual. Aquest ritual significa: acte social amb significació simbòlica; passar d'un estat a un altre. Això té una funció important, ja que els llaços afectius entre el grup es reforcen.

Socialització: incorporació d'un nou membre.

La socialització és un procés d'adaptació a la norma del grup. És un procés complex.

Perquè les persones canvien el seu comportament quan estan en grup? Factors.

- **Cohesió**: és la força que manté units als membres del grup. Un grup cohesionat té més comunicació entre els membres, de forma positiva, es senten diferents. En grups petits augmenta la productivitat, perden una mica la capacitat crítica.
- **Polarització grupal**: atracció cap a un costat. L'actitud individual es desplaça cap a l'actitud del grup. La norma del grup ens influeix (per això la polarització és important), la norma del grup és tan important, que s'han arribat a fer experiments. Dins d'aquesta polarització parlarem dels acords dins d'un grup.

Quan és més fàcil arribar a un acord?

- ◆ Quan el grup és més gran.
- ◆ Quan la cohesió és més alta.
- ◆ Quan la posició social és més elevada.
- ◆ Si la resposta es vincula a un compromís anterior.
- ◆ Si la resposta es demana públicament.
- **Decisions arriscades**: escollir la postura més arriscada. Si s'està en grup, s'arrisca més.
- **Desindividuallització**: pèrdua d'identitat per a pertànyer a un grup. Factors:
 - ◆ Anonimat: quan veus un grup, des de fora ets un grup; no una persona amb nom i cognoms.

- ◆ Dissolució de la responsabilitat: quan algú fa quelcom, li carregaran les culpes a tot el grup i no a la persona que ho ha fet, en concret.
- ◆ Facilitació social: tendim a fer alguna cosa respecte els altres (rendim més o menys).
- ◆ Conseqüències:
- ◆ Descendeix l'umbral de la conducta: En grup fem moltes coses que individualment no fem.
- ◆ Anonimat: té molta importància en la producció de conductes antinormatives.
- Facilitació social:
 - ◆ Facilita el rendiment: si la tasca és fàcil.
 - ◆ Entorpeix el rendiment: quan la tasca és difícil.

Els rols o papers socials.

Quan parlem de rol ens referim al paper que desenvolupem davant les persones. Tenim una forma determinada d'actuar i a la vegada classifiquem als demés en funció de la seva forma d'actuació. Els rols tenen la utilitat de la interacció personal i per a formular de forma mental la nostra conducta, de forma que així acomodem els nostres actes als dels demés.

El rol és la conducta que el subjecte desenvolupa dins del grup, i també la conducta esperada per part dels altres subjectes.

Com es configura aquest rol? A partir d'un procés que comença amb la localització. L'individu va prenent confiança i adquirint funcions dins del seu paper.

Els rols canvien, són dinàmics. Modifiquem les funcions del nostre rol. Localització de rol: més extern. Expectatives de rol: més intern.

El joc de rol.

Entenem com a rol el paper que desenvolupem davant dels altres. Sempre hi ha d'haver com a mínim dues persones, cadascuna amb un paper o rol. Aquests ens poden afectar en les obligacions i en les expectatives dels altres.

- ◆ Obligacions: quan fem un paper determinat les altres persones ens poden reclamar unes conductes determinades en relació al rol que representa.
- ◆ Expectatives: accions que podem reclamar per a que els altres les realitzin.

Estudis sobre l'assignació de rol.

- ◆ L'agressivitat: es va arribar a la conclusió de que el rol masculí té una major càrrega d'agressivitat.
- ◆ L'empatia (quan ens col·loquem en el lloc de l'altre): el rol femení és més empàtic.
- ◆ La capacitat espacial: el rol masculí té més comprensió de l'abstracció en l'espai.
- ◆ El poder social: observar que les diferències en el llenguatge, comentaris... Les conclusions són que se'ls assigna més poder al rol masculí que al femení.
- ◆ Actituds: disposició a actuar diferent segons el gènere.

Conceptes.

- ◆ Tensió de rol: fa referència a que els subjectes normalment ens trobem en situacions que dificulten desenvolupar totalment el paper social, rol, que hem de complir en aquesta situació. Hi ha dues fonts de tensió de rol:
- ◆ Conflicte de rol: quan els subjectes es troben exposats en una situació on hi ha demandes incompatibles entre sí.
- ◆ Ambigüitat de rol: dos rols nous generen expectatives poc clares. Quan el subjecte desconeix què ha de fer en una nova situació.

Ens interessa més analitzar l'ambigüitat de rol.

- ◆ Exemple d'ambigüitat de rol: la genera el desconeixement de la situació, perquè no es sap quin rol s'ha d'adoptar.
- ◆ Exemple de conflicte de rol: es poden jugar dos papers en una mateixa situació. Ex: jo sóc el professor i la meua dona la meua alumna dos rols: professor i marit conflicte.

Hi ha dos tipus de conflicte de rols:

- ◆ Intra rol: les pautes d'aquest rol no estan clarament marcades. Expectatives diferents dins d'un mateix rol.
- ◆ Inter rol: tensió generada per la situació de que hi ha dos rols diferents a jugar en un mateix moment.

És important compartimentar perquè ens ajuda a evitar arribar a una situació de conflicte de rol, tant intra com inter.

Per evitar incidir l'ambigüitat de rol és important tenir en compte la localització del rol (què s'espera i què no s'espera dins el teu rol).

Rols de gènere.

Assignar un rol al gènere. Pautes de conducta esperades dels individus a partir d'un anàlisi estimular molt senzill, orientat a saber quin gènere té. L'andrògim no té aquesta assignació de rol per gènere.

Tècniques d'avaluació de la interacció en el grup.

El mètode sociomètric va ser ideat per **JACOB LEVI MORENO**. Aquest mètode permet obtenir l'índex numèric que ens ajuda a quantificar les relacions socials de grup. Dóna com a rendiment una representació gràfica de totes les relacions existents entre els membres del grup. S'acostumen a cercar les relacions d'atracció i de refusament, les preferències de interacció (demana per qui et deixaries aconsellar, etc.) i les relacions reals que es produeixen (amb qui mantens relacions reals). Totes les preguntes es fan de forma subtil, i mai directa o bruscament.

Podem parlar de dos nivells:

- Senzill: avaluem magnituds fonamentals i posicions sociomètriques (ens diu el nombre d'eleccions i refusaments que ha tingut cada individu).

Ens trobarem amb un seguit d'individus que formen aquest grup:

- ◆ Astre o popular: és la persona més escollida. Té molta atracció i cap refusament.
 - ◆ Eminència gris: persona aïllada, però escollida per l'astre, és la seva mà dreta.
 - ◆ Líder: és el que té major capacitat de participació en activitats de grup i major probabilitat per relacionar-se amb tothom. No és el més escollit, però mou el grup i fa que funcioni i treballi. Pot coincidir amb la figura de l'astre.
 - ◆ L'aïllat: la persona que no rep cap elecció, ni és escollit per ningú.
 - ◆ L'oblidat: el que escull, però no és escollit.
 - ◆ El solitari: no és escollit ni escull, però té possibilitats de fer-ho.
 - ◆ Refusats parcials: els que tenen més refusaments que eleccions.
 - ◆ Refusats integrals: són refusats per tothom o gairebé tothom.
- Anàlisi de les configuracions sociomètriques: veure les relacions entre els membres. Està estudiat per parella.
 - ◆ Parella: l'1 escull al 2, i a l'inrevés: 1 2

- ◆ Triangle: S'escullen entre sí.
- 1 ----- 2
- 3
- ◆ Cadena: L'1 escull al 2, i el 2 al 3.
- ◆ ----- 2 ----- 3
- ◆ Clixé: s'escullen tots entre sí
- ◆ 2
- 3

Mètode sociograma: representació gràfica d'eleccions i refusaments que es donen entre els individus d'un determinat grup.

Normes socials.

Definició: Conjunt de regles que ens diuen quina és la pauta de la conducta apropiada. Ens diu què podem esperar de cada individu. Normes que s'han de respectar per tal d'aconseguir l'ordre social. És el referent base de tota conducta de grup. Els papers socials s'estableixen a partir de la norma social.

Són essencials per l'automatització, per tant, són importants, perquè:

- ◆ Ens faciliten el nostre comportament (ens diu com hem de comportar-nos en les diferents situacions.)
- ◆ Sense normes no ens sentim a gust; l'ésser humà no sap estar sense normes. Cada grup en té les seves pròpies, si no ni haguessin existit s'haurien generat soles. A més a més, costarà molt canviar-les un cop fetes.
- ◆ Està mal vist desobeir normes socials.
- ◆ Es genera una incomoditat quan es genera una norma.

Característiques de les normes socials.

- ◆ Tota norma és acceptada pels membres del grup i és fonamental que hi hagi consens. Sense ell, un tendeix a saltar-se-les.
- ◆ És esperada. El grup espera dels seus membres pautes de conducta d'acord amb la norma.

Finalitat de les normes socials.

- ◆ Preservar l'espai personal de les agressions externes.
- ◆ Per definir la distància social, l'espai entre persones que assumeixen un rol diferent.
- ◆ Per definir l'estatus social.

Conformitat social.

Definició: És el canvi de conducta o creença sorgida de la pressió grupal, real o imaginària, que exerceix el grup sobre un dels seus membres. Estar conforme a actuar com demana el grup, és fonamental per la pressió social.

Es pot manifestar en tres tipus de conducta:

- ◆ Acompliment: Públicament actuaré conforme a la pressió social, malgrat que a nivell privat no estaré d'acord.
- ◆ Acceptació: Fem una conducta públicament que està d'acord amb el que nosaltres pensem a nivell privat.

- ◆ Obediència: canvi de conducta o de creences en el qual no és necessària la pressió social, simplement es compleix l'ordre d'alguna persona.

L'obediència és complir una ordre que emet el nostre interlocutor; actuem amb un canvi de conducta o creença sense que sigui necessària la pressió social. És un fenomen interindividual.

Per què complim les ordres que emet l'interlocutor?

- ◆ Per coacció, manipulació o recompensa si duc a terme la conducta, o no.
- ◆ Percebo poder de l'altre subjecte.
- ◆ Obeïm automàticament.
- ◆ Distància emocional: a major distància social, major obediència.
- ◆ Autoritat que jo dono al subjecte: puc considerar legítima l'autoritat, o no.
- ◆ Si està constitucionalitzada és major l'obediència. Ex: mossos d'esquadra.

Per obeir necessitem:

- ◆ Subjecte.
- ◆ Un missatge.
- ◆ Una autoritat.
- ◆ Coacció.
- ◆ Distància.

Per estar-hi conformes, necessitem:

- ◆ Un grup
- ◆ Pressió social.
- ◆ Acceptació.
- ◆ Integració.

Quan ens resistim davant la imposició d'una norma?

- ◆ Quan veiem amenaçada la nostra llibertat.
- ◆ Com a mecanisme per a defensar la nostra singularitat, perquè ens agrada ser diferents.

Experiments sobre l'acceptació de normes.

SHERIF (1937): Va fer un estudi per analitzar la conducta de conformitat. Intentava demostrar que com individus podem formar i acceptar normes. Com a conclusió va treure que un subjecte s'adapta a les decisions de grup.

ASCH (1956): (Pressió de grup). La pressió pot canviar l'opinió del subjecte. Si en un grup es pren una decisió o té un concepte d'una cosa, l'individu acaba per acceptar-la i reconeixent-la, tot i que no sigui vertadera.

MILGRAN (1974): Mecanisme d'obediència. Un subjecte rebia instruccions de donar una descàrrega elèctrica a una altra persona. La majoria obeïa. Un 65 %.

Asch i Sherif van utilitzar el procés de moviment aparent mirar un punt fixament i al final ens sembla que es mou, uns cops a la dreta i altres a l'esquerra. Al final d'un consens tothom dirà el que digui la majoria.

El comportament o conductes col·lectives. La Multitud.

Definició: El comportament col·lectiu és una resposta emergent, espontània, originada en grups

esporàdics. Té un origen indefinit, està centrat en respostes emocionals. Sovint és antagònic a la norma social i per aquest motiu, de vegades, té conseqüències desastroses.

Definició: La Multitud és una reunió temporal de subjectes amb interessos comuns, i conscients de la seva influència mútua.

Especificacions: les aglomeracions formades per un gran nombre de persones. Unanimitat de sentiments, sentiment únic. Les multituds són més freqüents en les societats industrialitzades.

Característiques:

- S'autogeneren i no tenen fronteres naturals. Són fruit de l'espontaneïtat. Ex: La puerta del Sol.
 - La igualtat. Tots són iguals, no hi ha classes socials. Els individus no són conscients de les desigualtats.
 - Disminució de l'espai privat perquè augmenta la multitud.
 - Anonimat.
 - Gran domini de la suggestió emocional. Les persones són més vulnerables, espontànies, més emocionals i tenen un comportament diferent de l'habitual.
 - Són intemporals i inestables. No tenen passat que les uneixi. Tenen un interès col·lectiu puntual i momentani.
-

Tema 4.

Antecedents històrics de la psicologia social aplicada al treball. Models teòrics i temes d'estudi.

El treball com a fenomen social i activitat humana.

Existeixen dos tipus de definició:

- Definició teòrica.
- Definició empírica.
- 1989. **PEIRÓ**: Treball és un conjunt d'activitats humanes, retribuïdes, o no, de caràcter productiu i creatiu que mitjançant l'ús de tècniques, instruments, informe que permet obtenir, produir o prestar determinats béns productius o serveis. En aquesta activitat la persona aporta energia, habilitats, coneixements, i obté algun tipus de compensació, material, psicològica o social.
- El treball és una activitat humana: Proyeck MOW– Meamreg of working. Existeixen teories del significat del treball:
 - ◆ Definicions concretes: contemplaven els aspectes més positius.
 - ◆ D. de tipus social: formació social de pertànyer a un grup o contribuir amb la societat.
 - ◆ D. de treball com a càrrega: el treball és un esforç físic i mental.
 - ◆ D. de deure: caràcter obligatori del treball.

Evolució de la psicologia.

Psicologia del treball.

Ps. De les organitzacions.

Ps. Industrial.

A partir del anys 30 es dona la intervenció de la Psicologia social a l'empresa, i això s'anomena

Psicologia industrial. Els psicòlegs industrials havien de dominar tots els aspectes de la psicologia i era massa. Per això a partir dels anys 70 es parla de Psicologia del treball i les organitzacions: organització com a sistema complex, i va per grups, de dalt a baix. Influència del subjecte. Bàsicament fa una tasca de recerca empírica aplicada en el context del treball i les organitzacions.

La psicologia pot estudiar el treball des de diferents punts de vista:

- Tasca: tot el que el treballador realitza dins del seu lloc de treball; característiques per a fer la tasca, risc, habilitat, aspectes econòmics...
- Conducta o activitat humana: tractarem de determinar el grau d'ajustament entre les respostes assignades per l'empresa, tipus de conducta, finalitat de la conducta i ajustament entre el que s'esperava i el que s'ha aconseguit.
- Estudi de les característiques del treball: tractarem de limitar exigències físiques, sensorials, cognitives, interessos dels treballadors, motores, que permeten realitzar al treballador una tasca en qualsevol empresa. Permet la motivació laboral..
- Medi o entorn laboral: sistema organitzatiu, divisió jeràrquica, nivell tecnològic i possibles patologies derivades de la utilització incorrecta dels recursos organitzatius. Temes: riscos laborals, canals de comunicació, etc.
- Criteris o conseqüències del treball: conseqüències del treball que realitza el subjecte, temes d'estudi: rendiment, rotació, esgotament, monotonia, etc.

Psicologia del treball humà.

Ve de l'aplicació de la Psicologia clínica al treball. Potencia l'ajust de l'individu al lloc de treball.

- ◆ Mesura del comportament de l'individu al treball.
- ◆ Desenvolupament de la Psicologia social.

S'estudia l'individu dins l'empresa. El context del treball ens donarà molta informació sobre el subjecte.

La Psicologia del treball té arrels en la psicologia de la personalitat i totes les teories psicosocials derivades dels primers treballs d'organització científica coneguts. Aquests treballs es desenvolupen segons unes orientacions:

• SISTEMA RACIONAL TANCAT– TEORIES CLÀSSIQUES

El sistema racional intenta trobar instruments analítics que portin a la màxima eficiència.

Els sistemes tancats no tenen en compte les relacions i l'adaptació amb l'entorn.

1. Moviment o escola.

Ordenació científica del treball.

Autor representatiu.

F. W. TAYLOR (1911).

És el precursor de l'Organització Científica del treball.

Intenta posar ordre en l'organització. Vol organitzar el treball. Pretén distribuir les feines en diferents llocs de treball que estan encadenats entre sí.

Concepció de l'organització.

Mecanicista.

Concepció de l'home.

Concepció negativa: considerava l'operari com un ésser mandrós, amb poca capacitat intel·lectual, sense creativitat ni iniciativa, i que únicament es podia incentivar econòmicament (a més treball, més salari). Considerava els obrers com a màquines i d'aquesta manera pretenia millorar el seu rendiment i producció.

Aportacions.

- ◆ Planificació racional del treball.
- ◆ Estudi de mètodes i temps per la realització de tasques de forma més eficient.
- ◆ Selecció de personal: separació entre persones aptes per planificar i aptes per executar.
- ◆ Primer intent de millorar l'organització.

Crítiques– limitacions.

- ◆ Oblida aspectes psicològics i humans.
- ◆ La concepció mecanicista de l'home.

Amb l'OCT es comencen a plantejar problemes dins l'empresa: adaptacions del subjecte al lloc de treball:

• Moviment o escola.

Organització formal.

Autor representatiu.

FAYOL (1900). Intenta establir racionalització en l'empresa.

Concepció de l'organització.

Organització com estructura formal relacionada funcionalment i amb uns nivells d'autoritat perfectament delimitats. Jerarquització.

Concepció de l'home.

El treballador necessita disciplina. No té creativitat ni disciplina. L'home ha d'ésser controlat perquè compleixi amb les seves responsabilitats.

Aportacions.

- ◆ Anàlisi de l'organització des d'un punt de vista de la direcció. Com ho porta a terme?
- ◆ Informes de subordinació a superiors
- ◆ Reunions de tots els caps per establir un sistema de coordinació
- ◆ Establir un Organigrama
- ◆ Proposa principis per l'administració d'empreses:
- ◆ L'autoritat i la responsabilitat.
- ◆ La disciplina.
- ◆ La visió del treball.

- ♦ La unitat de comandament, un cap per a cada àrea.
- ♦ La remuneració equitativa.

Crítiques– limitacions.

- ♦ Visió únicament formal i general de l'organització.
- Moviment o escola.

Teoria de la burocràcia.

Autor representatiu.

WEBER (1930).

Concepció de l'organització.

L'organització és burocràtica fonamentada en la racionalitat, en la equitat, i també en les normes.

Concepció de l'home.

No possibilita la creativitat ni iniciativa, l'home és controlat perquè compleixi amb les seves obligacions i responsabilitats.

Aportacions.

- ♦ Va definir formes d'administració o disseny d'estructures ideals.
- ♦ Perspectiva sociològica.

Crítiques– limitacions.

- ♦ Autoritat i formalitat configuren una organització excessivament rígida, sovint ineficaç.
- ♦ És un sistema burocràtic en què l'individu perd la seva identitat; ha d'obeir.
- ♦ L'individu perd el control sobre el seu treball. Tot ve determinat per una norma.

SISTEMA NATURAL TANCAT– EL FACTOR HUMÀ.

1. Moviment o escola.

Escola de les relacions humanes. Anys 30–40.

Autor representatiu.

E. MAYO (1930): va estudiar què influeix en les relacions laborals des d'un punt de vista psicofisiològic i social. Va fer l'experiment del grup de dones a una fàbrica amb relació a la il·luminació. Desenvolupa estudis sobre com l'entorn del treballador condiciona el rendiment o conducta laborals d'un subjecte.

Concepció de l'organització.

L'organització i la productivitat no poden separar-se de l'equip humà. Evidència de la influència de factors socials i grupals en les actituds i el rendiment dels treballadors. Es centrava en el rendiment del treballador.

Concepció de l'home.

Consideració d'aspectes actitudinals, emocionals i motivacionals. Concepció de l'home com a ésser social. Negació de la visió mecanicista. El subjecte tenia un millor rendiment en un entorn agradable.

Aportacions.

- ◆ Experiments de la Hawthorne de la Western Electric Company deixaren evidència de la importància de la interacció amb els altres.

Crítiques– limitacions.

- ◆ No tenien en compte aspectes del context organitzacional.

2. Moviment o escola.

Paternitat de la Psicologia del treball.

Autor representatiu.

H. MÜNSTENBERG (1914).

Contribucions: Funda la psicologia aplicada i la psicologia industrial. Va ser el primer en utilitzar els tests per la selecció de personal. Es centra en el potencial de l'individu. Va fer un dels primers estudis sobre la fatiga laboral i la monotonia. Va començar a parlar d'incentius econòmics en funció del treball realitzat. Va estudiar les condicions socials.

Concepció de l'organització.

Estudi de l'organització des del punt de vista dels llocs de treball. És la que ofereix el lloc de treball, ha d'oferir sempre el millor lloc de treball per a cada treballador.

Concepció de l'home.

Cadascú és apte per un lloc de treball concret. Els homes són diferents els uns dels altres, tenen personalitats diferents. No contempla aspectes actitudinals ni motivacionals.

Aportacions.

- ◆ Publica al 1912 el primer manual de psicologia industrial.
- ◆ Aplicació de la psicologia a la indústria.
- ◆ Psicotècnica.
- ◆ L'individu determina la seva pròpia conducta laboral.

Crítiques– limitacions.

- ◆ Únicament considera aspectes individuals.
- ◆ Valora massa les habilitats i les aptituds dels treballadors.

• Moviment o escola.

Escola dels Recursos Humans o Humanista.

Anys 50– 60.

Autors representatius.

MASLOW (1954): Teoria de la motivació humana. Deia: l'individu es motiva.

McGREGOR (1960): Dóna una visió diferent i positiva de l'ésser humà amb respecte al treball. Deia: l'empresa és qui facilita la motivació. Vol introduir les teories dins el treball. Teoria de la X i de la Y:

– Teoria X: teoria clàssica amb una visió de l'home com a ésser econòmic. Postulats:

- ◆ L'home generalment odia el treball i tracta d'evitar-lo sempre que pot.
- ◆ La gent, al seu treball, evita la responsabilitat.
- ◆ Té molt poca ambició, i només tracta de cobrir les seves necessitats bàsiques.
- ◆ Perquè els individus rendeixin, se'ls ha de manar i controlar.

– Teoria Y: La contraposició. És un model social.

- ◆ La gent no eludeix el treball, sinó que és una font de satisfacció.
- ◆ Busca en el seu treball poder autodirigir-se i controlar el seu propi treball.
- ◆ Pot satisfer les seves necessitats per mitjà del treball: de relació, posició social...
- ◆ L'home busca responsabilitat, creativitat i innovació.

Herzberg (1966): Teoria bifactorial, en la qual ens explica que els determinants de la satisfacció en el treball, són els aspectes intrínsecs que sorgeixen del propi treball, és a dir, no només els diners, sinó també factors com l'emoció, la satisfacció, etc.

Likert (1961): El sistema participatiu. Ell es va centrar en les estructures organitzatives, i com aquestes estructures afecten el rendiment del treballador. Va observar que hi havia una sèrie de comportaments per part de la direcció de l'empresa que afavoria el rendiment dels treballadors.

Argyrys (1979): Model d'organització. Estudis sobre la salut laboral i l'organització de les empreses. Posseeix una visió molt optimista i considera que els éssers humans tendeixen a aconseguir objectius i l'autorealització.

Concepció de l'organització.

L'organització s'ha de gestionar amb mètodes més participatius i menys jerarquització i control.

Concepció de l'home.

- ◆ Visió positiva de l'ésser humà.
- ◆ Negació de la visió mecanicista i passiva.
- ◆ El treballador és un membre del grup i un individu amb personalitat i amb un conjunt de necessitats que cobrir i potencialitats que desenvolupar.

Aportacions.

- ◆ Promoure nous mètodes de gestió participativa.
- ◆ Importància del sistema humà.
- ◆ Són els primers que parlen de la qualitat de la vida laboral.
- ◆ Són importants les relacions informals.
- ◆ Analitza a la persona en el seu lloc de treball de manera detallada i introdueix aspectes amb la socialització i el rol de treball.

Crítiques– limitacions.

- ◆ Visió des de la psicologia de la personalitat.
- ◆ Oblit dels factors de tipus psicosocial.
- ◆ Són molt individualistes. Donen poca importància al grup.

SISTEMA RACIONAL OBERT.

1. Moviment o escola.

Els sistemes sociotècnics. Anys 50.

Autors representatius.

TRIST (1963)

RICE (1963)

Concepció de l'organització.

L'organització està composta d'un sistema tècnic i un sistema humà que s'hauran d'adaptar.

Concepció de l'home.

- ◆ Interès per analitzar la influència de la tecnologia en els aspectes humans (home-màquina).
- ◆ Preocupació per la millora de la motivació i per combatre la monotonia.

Aportacions.

- ◆ Intent de trobar el millor sistema psicosocial compatible amb el sistema tecnològic.
- ◆ Consideració de la influència externa.

Crítiques- limitacions.

Visió massa centrada en els aspectes tecnològics.

2. Moviment o escola.

Models sistemàtics.

Anys 60.

Autors representatius.

KATZ i KHAN (1966). The social Psychology of Organizations.

Concepció de l'organització.

- ◆ Organització és un sistema social obert contingent a la seva adaptació a l'entorn.
- ◆ Organització és com un sistema biològic, les necessitats biològiques són com les necessitats del sistema per sobreviure i aconseguir un equilibri dinàmic. (Munduate, 1997).
- ◆ Un sistema consta de parts interdependents, l'anàlisi per separat de cada subunitat no explica el funcionament global del sistema. Les intervencions en una part del sistema afecta al tot.

Concepció de l'home.

L'home forma part del subsistema humà de l'organització, el subjecte és independent del context organitzacional.

Aportacions.

- ◆ Transformació dels models de direcció, perspectiva sistemàtica contingent i estratègica.
- ◆ Enfoc que contempla la multiplicitat de temes i fenòmens específics que tenen lloc en les

organitzacions.

- ♦ Enfoc més global que els anteriors.

Crítiques– limitacions.

La direcció de la influència d'un sistema a un sistema superior no es pot preveure.

Menor tractament del microsystema individu.

3. Moviment o escola.

Les teories de la contingència.

Anys 70.

Autors representatius.

LAWRENCE i LORSCH (1967 i 1975).

Concepció de l'organització.

Els models organitzacionals depenen de les circumstàncies i condicions diverses.

Concepció de l'home.

Els individus i els grups funcionen segons condicions existents dins del sistema i fora d'ell. S'organitzen en base a sistemes socials oberts. S'incorporen en un sistema social. S'ha d'aportar alguna cosa per tal que aquest sistema obtingui uns resultats. La conducta individual té repercussions positives o negatives en el resultat final de l'organització. L'individu és part integrant d'aquest sistema.

Aportacions.

- ♦ No hi ha un únic model d'organització eficaç, ni principis de comportament universals.

Crítiques– limitacions.

L'entorn és clau, però manquen explicacions satisfactòries sobre els processos interns de presa de decisions.

SISTEMA NATURAL OBERT.

Moviment o escola i autors representatius.

- ♦ Ecologia de la població– Perspectiva de la selecció natural de les organitzacions, l'entorn les selecciona.

ALDRICH (1979) **HANNA i FREEMAN** (1977).

- ♦ El model de la contingència estratègica– les organitzacions són coalicions construïdes per diferents grups i individus amb interessos diferents.

PFEFFER (1981).

Concepció de l'organització.

És un sistema natural obert, les organitzacions són col·lectivitats que els seus participants tenen un

interès comú en la supervivència i treballen en activitats col·lectives e informalment estructurades per assegurar aquest fi. L'adaptació en l'entorn és la clau del funcionament de l'individu en el context del treball.

Qualsevol sistema social s'articula en base a uns individus o potencials. Aquest potencial s'organitza per assolir objectius que van des de la supervivència com a grup o sistema, fins al desenvolupament personal i grupal.

Concepció de l'home.

- ◆ La conducta de l'home dins l'organització està determinada per l'entorn.
- ◆ La qualitat de vida laboral del membre és allò més important.
- ◆ La persona competent és aquella que s'adapta.

Aportacions.

- ◆ Èmfasi en l'entorn que determina l'estructura, la conducta i la dinàmica de l'organització.
- ◆ Organitzacions; col·lectivitats que persegueixen objectius difosos, llavors requereixen estructures menys formalitzades, tendeixen a eliminar gradacions d'estatus.

TEMA 5.

L'ESTUDI DEL TREBALL DES DE LA PSICOLOGIA.

CONCEPTE DE TREBALL: El psicòleg l'entén com una conducta, perquè és una manera d'influir sobre una situació produint un canvi en aquesta. (Pensar no és treball, si no hi ha conducta o rendiment).

Es tracta d'un canvi d'objectiu perquè s'ha de poder mesurar.

Hi ha hagut moltes disciplines que han estudiat el treball com a conducta, però la psicologia és la que ho ha fet millor.

Model.

- ◆ Parla d'un seguit d'estímuls en un entorn.
- ◆ Els estímuls impacten al treballador.
- ◆ L'individu s'organitza per donar una resposta (que pot ser adequada o no a la situació o estímuls previs).
- ◆ En funció del grau d'ajust s'estableix el reforç, que pot ser positiu o negatiu. Serveix per configurar les pautes de conducta o patrons de resposta d'un individu.

ENTORN INDIVIDU RESPOSTA REFORÇ.

Ajustada o no positiu o negatiu

Des d'aquest punt de vista el què ha de fer l'individu es respondre amb una conducta.

El treball es dona dins d'un GRUP, on també hi ha estímuls, organisme, resposta, reforç i entorn.

També es pot donar dins d'una ORGANITZACIÓ (des de l'empresa fins a l'estructura més complexa o macro d'una multinacional).

L'organització té uns inputs (processos) i uns outputs (producte), tot això reforçat per l'entorn. Pot progressar o no.

Els nivells més bàsics de l'aprenentatge es donen en els tres nivells (individual, grupal i de l'organització).

Però es necessiten diferents models per explicar el comportament en els diferents àmbits. Podem fer dues coses:

- ◆ Analitzar la conducta com un element anterior a l'entrada a tot aquest esquema, com a activitat.
- ◆ Analitzar-la com un resultat.

Diversos punts de vista sobre l'estudi del treball.

Si el treball és una activitat, ens anirà bé estudiar com puc aconseguir que el subjecte s'organitzi per actuar sense tenir necessitat que ja hagi actuat abans. Si analitzem el resultat, és per corregir la conducta que ha desenvolupat.

La psicologia del treball s'ha decantat pel procés del treball. I l'ha estudiat des de tres punts de vista diferents:

- ◆ **Veient-lo com un conjunt de tasques o conductes:** vol dir que en l'inici de qualsevol activitat els estímuls són els que hi ha en el lloc de treball. Una tasca pot ser definida com allò que un subjecte ha de fer en el seu lloc de treball. Aquesta tasca requereix d'una sèrie d'habilitats, i és interessant veure com s'adapten les habilitats del subjecte al tipus de tasca. Es pot estudiar: les característiques que requereix una tasca, les habilitats necessàries per dur-la a terme, el risc que la tasca comporta, els aspectes ergonòmics (l'ergonomia és la tècnica que estudia l'adaptació de l'home al seu lloc de treball). Pel què fa al conjunt de conductes, el què ens interessa és el resultat i el reforç. Si el resultat no ens satisfà, el que farà serà:
 - Descriure llocs de treball: on he d'identificar les tasques.
 - Dissenyar llocs de treball (plantejar llocs, en funció de famílies de tasques).
 - Adaptar llocs de treball a individus, i al revés.
 - Analitzar la conducta laboral (resultats), la conducta motivada i la frustrada (sense objectius).
 - ◆ **Centrat en els actors:** diferències individuals del subjecte o en la importància de l'entorn. El potencial dels individus (allò del què són capaços de fer, i no del què saben fer). El psicòleg estudiava la motivació dels subjectes, la personalitat, les aptituds, el rendiment, la conducta, la finalitat d'aquesta, etc. En definitiva: el subjecte com a conjunt d'habilitats. L'entorn és un component del treball (divisió del treball, torns, diferències entre els sistemes de treball, xarxa de comunicació...) Des d'aquesta vessant al psicòleg li interessa estudiar les característiques que configuren aquest entorn. La variable més important en aquest aspecte és el clima (individual i organitzacional). El subjecte interpreta la realitat des del seu punt de vista: individual; i quan el compara amb el punt de vista dels altres dins el mateix sistema: organitzacional.
 - ◆ **Centrat en el producte:** el treball humà és considerat el producte, i ha de ser avaluat, mesurat i diagnosticat. El subjecte desenvolupa una conducta, el resultat de la qual, està orientat al rendiment. El psicòleg avaluarà el rendiment laboral, la satisfacció, la càrrega (física, psicològica o psicosocial) i farà una valoració de l'absentisme o rotació.

Evolució temporal de models.

- ◆ Anys 30: la psicologia científica estava obsessionada amb el mètode de selecció.
- ◆ Anys 40: es feia la recerca pròpia de la psicologia del treball. Es creaven les tècniques i s'investigaven. Disciplina de recerca en el treball.

- ◆ Anys 50: hi va haver una profunda crisi, determinada per problemes en període de guerra. Es va plantejar si la psicologia havia de ser teòrica, o només calia aplicar-la. No era necessari investigar.
- ◆ Anys 60 i 70: es va resoldre la crisi. Era necessari fer un estudi teòric en psicologia social aplicada al treball. Als anys 70 va potenciar-se la idea de selecció.
- ◆ Anys 80: Es va donar l'anàlisi del psicòleg del treball i les organitzacions. Es diferencia la psicologia del personal, la tecnologia de selecció i formació. Era important la perspectiva empírica i aplicada.

En un segle es passa a fer anàlisi de la tasca o lloc de treball, a tota l'estructura.

Treball.

Hi trobem tres enfocs:

- ◆ **El treball com a activitat o procés:** ens interessa veure com els subjectes desenvolupen aquesta activitat i les tasques que la componen. El procés es pot veure de dues maneres : a) procés senzill: conjunt de tasques, b) procés complex: conjunt d'estímuls, processos, respostes i reforços.

Si és senzill analitzaré les tasques que porta a terme el subjecte dins del treball.

Si és complex s'haurà d'analitzar tot l'entorn del treball, perquè els estímuls poden fer que el treball es desenvolupi correcta o incorrectament. Però també hem d'analitzar els reforços, i depenent de com siguin aquests, l'individu aprendrà d'una manera o d'una altra.

Els estímuls que rebí el subjecte són significatius per desenvolupar el treball.

- ◆ **Perspectiva des de l'interacció:** el treball es dona en punt d'interacció entre les característiques del treballador i les de l'entorn. Ens interessa analitzar:
 - L'individu com hàbitat.
 - El lloc o entorn.
 - ◆ **Perspectiva del producte o resultat:** el més important és que el subjecte arribi a complir l'objectiu del seu lloc de treball. Ex: l'absentisme laboral té relació directa amb el resultat del treball. Com es pot millorar el producte des del punt de vista del rendiment? És important analitzar conductes de treball com el rendiment, la fatiga psicològica, la monotonia, etc.

L'evolució de l'anàlisi del treball.

En els anys 30 eren molt importants els test psicològics. A partir d'aquí els models comencen a ser més complexes en la psicologia del treball.

Avui en dia hi ha models d'explicació que busquen en enfocs relacionats amb diferents sistemes a l'hora de definir el procés del treball.

Teoria dels sistemes.

El treball com a conducta és el resultat d'un conjunt d'inputs que són recollits per un sistema (procés), sigui un individu, un grup o una organització. Els hi dona un seguit de respostes. Això explica el comportament humà dit treball. La resposta tindrà conseqüències positives o negatives que seran incorporades en nous processos d'un sistema.

Mètodes de recerca.

Mètode hipotètic deductiu: ens interessa demostrar-ho empíricament. Utilitzar hipòtesis (a partir de la

lectura fem comparacions de teories que existeixen sobre el tema) .

LLEGIR HIPÒTESIS COMPARAR EMPÍRICAMENT

- ♦ Avantatge: és molt senzill i tothom ho pot entendre.
- ♦ Inconvenient: fa falta investigació prèvia per poder fer després hipòtesis.

Mètode empíric inductiu: per fer la recerca és més fàcil basar-te en l'experiència. Veure els subjectes que tenen una conducta igual, i després intuir, proposar alguna línia d'explicació del fenomen.

Amb aquests dos mètodes podem arribar a fer models de conducta que ens ajuden a fer una explicació o elaborar una predicció.

L'hipotètica deductiva es considera més important perquè és la científica. Però són més reals les empírico-inductives tot i ser més costoses.

La psicologia del treball ha de ser una disciplina aplicada, però amb una experiència real.

La Psicologia del treball a Europa.

L'americana és molt hipotètico-deductiva. I en el context europeu hi ha una tradició més empírico-inductiva. A Europa hi ha una associació de psicòlegs del treball i les organitzacions europees (EAWOP) on han recollit les tradicions europees sobre aquesta psicologia. Cal distingir la recerca a partir de tres àrees totalment separades:

- ♦ Psicologia del treball: com a disciplina autònoma que li interessin aspectes relacionats amb l'individu, l'entorn i el lloc de treball (ergonomia, anàlisi de l'individu, salut laboral, inserció, grups de treball i aspectes individuals relacionats amb les actituds).
- ♦ Psicologia del personal: es centra en aspectes aplicats a la gestió dels subjectes en els llocs de treball (competències, selecció), avaluació de la qualitat, del rendiment, reforços, retribució, etc.
- ♦ Psicologia de les organitzacions: hi ubiquem els continguts relacionats amb la idea del sistema (cultura, qualitat, negociació, formació...)

A Espanya s'han confós termes de psicologia del treball, s'ha parlat de psicologia industrial, i no és el mateix. El psicòleg industrial és una persona aplicada, utilitza instruments llunyans de la psicologia del treball (tests). Només hi ha aplicació. Però el psicòleg del treball aplica, i a més fa recerca d'estudis sobre el treball i els seus factors.

El psicòleg del treball s'ha fixat en dos àmbits importants:

- ♦ Inserció del treball: (finals dels 90) la socialització de l'individu en el lloc de treball; sabia adoptar el seu rol.

Per això la psicologia social va poder recuperar models que s'havien aturat 20 anys enrera.

JAHODA va fer un anàlisi de perquè els individus no troben feina. I és per culpa de les seves actituds i aptituds. També és important que hi hagi llocs de treball, o no.

Estratègies per trobar feina: S'ha de trencar això:

- ♦ Implicació dels individus en objectius de futur.
- ♦ Els subjectes que acaben en la indefensió (creuen que són inútils).
- ♦ Apatia o passivitat (element cognitiu).

A partir dels anys 90 es fan models que volen dinamitzar conceptes de la psicologia del treball a la

psicologia del no treball. Hi ha diferents models:

- ◆ **WARR** (1987) Model vitamínic. Diu que la situació de desocupació afecta a les mentalitats físiques. Hi ha 9 característiques en el treball que són com a vitamines pels individus:
- ◆ Oportunitat de control.
- ◆ Oportunitat d'utilitzar les habilitats adquirides.
- ◆ Existència d'objectius.
- ◆ Varietat de contextos.
- ◆ Claredat ambiental.
- ◆ Disponibilitat de diners.
- ◆ Seguretat física.
- ◆ Oportunitat de relacions interpersonals.
- ◆ Posició social moderada.

Aquestes no es consideren quan treballem, però quan no treballem patim dèficits vitamínics que no ens deixen veure la pèrdua de control de situació, pèrdua de destresa, de capacitat d'adaptació, etc.

L'àmbit del no treball.

Models que expliquen la situació d'atur:

Jahoda

Warr

Model de l'agència (**FRYEN i PAYNE**)

Es vol desenvolupar una explicació sobre l'individu.

Individu: agent actiu que organitza i dirigeix la seva conducta; que planifica. En aquesta planificació la manca de treball dificulta els seus plans d'acció. La pressió social dels altres individus sobre el, fa que aquest subjecte acabi buscant altres alternatives, patint desajustos, o bé, canviant la seva conducta orientada a una producció, per una altra conducta orientada a destruir un obstacle. L'obstacle a destruir és el que m'impedeix trobar treball.

A l'any 92, **JOSEP M^a BLANC** va redactar un text en el que plantejava el concepte d'atur des de dos punts de vista:

- ◆ Des de circumstàncies de mercat de treball (JOBLESS) el mercat de treball potencia que no hi hagi llocs de treball.
- ◆ L'atur generat a partir que l'individu no s'adapta o bé no té capacitat, d'adaptar-se al llocs que ofereix el mercat de treball.

El treball psicològic.

- ◆ Es tracta de veure les característiques de tipus individual que cal desenvolupar, perquè un subjecte sigui adaptable al perfil de treball.
- ◆ Línia de les actituds: com el subjecte analitza a nivell personal la seva capacitat. El subjecte es fa idees com: se útil per... o no ser útil per...

Potenciar que el subjecte sigui capaç de superar una situació es troba en l'anàlisi actitudinal.

Àmbit de les noves tecnologies al treball.

- ◆ Ens pot portar a la manca de llocs de treball, i amb això, la monotonia en el lloc de treball que farà que acabin desapareixent els subjectes que només serveixen per aquests llocs de treball.
- ◆ Automatitzar processos: permet incrementar la qualitat de vida del treballador. Determinades tasques seran substituïdes per autòmats i el factor humà s'utilitzarà per un altre tipus de treball.
- ◆ Lectura negativa de l'incorporació de les noves tecnologies. Cada vegada s'aïlla més a l'ésser humà. Aquest és substituït per la màquina.
- ◆ Cada cop més trobem lectures intermitges per què hi hagi un creixement econòmic, però també en nivell humà.

Quin serà el significat del treball per l'individu? Anirà en dues direccions:

- ◆ Intentar potenciar la capacitat d'altres tipus d'aprenentatge en l'individu. Crítica a l'hiperespecialització.
- ◆ Als subjectes se'ls ha d'inculcar al seu treball, elements que els portin a pensar d'una forma diferent a la que pensaven o donaven significat en el seu treball.

El lloc de treball com a conjunt d'habilitats, cada vegada és més inexistent. El comportament més important és la competència. El psicòleg parla de competència com a eficiència. Es planteja a partir del resultat (bo o eficient).

En el treball d'oficina o administratiu s'incorpora cada cop més el treball a distància. Aquesta situació li treu interacció social al treballador.

Presa de decisions davant l'organització.

Dissenyar els llocs de treball pensant en les noves tecnologies.

- Buscant la formació (coneixement).
- Potenciant que els subjectes de l'empresa dissenyin l'implantació de noves tecnologies.
- Anar a una intervenció individualitzada: localitzar i intervenir en els subjectes que siguin més reactius a adaptar-se. Es pot fer de forma racional o de forma emocional (qui no vol adaptar-se, al carrer).
- El recolzament social: buscar en les noves tecnologies, elements que potenciïn el recolzament social: amb grups de treball o de discussió, grups de lleure, reunions cara a cara. Estratègies que omplin el buit que provoca la implantació de les noves tecnologies.