

TEMA 1
INTRODUCCIÓ A LA PSICOLOGIA DEL TREBALL

PSICOLOGIA DEL TREBALL
GRAU DE RELACIONS LABORALS
I RECURSOS HUMANS



UNIVERSITAT DE VALÈNCIA
Departament de Psicologia Social

1. INTRODUCCIÓ A LA PSICOLOGIA

La psicologia com a ciència diferenciada d'altres branques del coneixement científic va nàixer a finals del segle XIX. En general, la creació en 1879 d'un laboratori de psicologia a càrrec de Wolfgang Wundt es considera l'acte fundacional de la psicologia científica. No obstant això, l'origen de la psicologia cal buscar-lo en el pensament antic, en concret, en la filosofia grega.

Des de l'antiguitat, els éssers humans han buscat entendre el món. En principi, aquesta recerca del coneixement actuava en tres fronts: el coneixement del món natural (origen de les ciències naturals), l'estudi de l'esperit o de l'ànima (origen de diverses ciències socials, entre les quals hi ha la psicologia) i el coneixement relacionat amb Déu o la divinitat (la teologia).

L'evolució de la filosofia des del món grec fins a l'actualitat ha recorregut diversos camins. En principi, es va estudiar el món espiritual en tant que oposat al món físic, l'ànima enfront del cos. Més tard, l'objecte d'estudi va passar a ser la *consciència*. La psicologia, quan s'independitzà del coneixement filosòfic, aspirava a entendre i estudiar científicament la consciència humana. Malgrat això, la revolució més important en psicologia arribà a principi del segle XX, quan la conducta va substituir la consciència com a objecte d'estudi.

Així doncs, tot i que els progressos de llavors ençà han sigut gegantins, la psicologia té el mateix objecte d'estudi des d'aleshores. Podem definir la psicologia com la ciència que tracta de descriure, entendre, predir i modificar la conducta humana i animal. Per a fer-ho es dedica a investigar les bases i els processos que fonamenten aquestes conductes. Entre els processos bàsics de la conducta podem esmentar les bases fisiològiques, neurològiques i genètiques, els elements socials que poden determinar-la, els processos de formació i d'aprenentatge, etc. Així mateix, cal ressaltar que la conducta queda definida per les accions i els comportaments de les persones, però també pels seus pensaments, emocions, valors, sentiments... Dit en altres paraules, la psicologia estudia la conducta en els àmbits psicofisiològic, emocional, *cognitiu*, motor i social.

Com que l'objecte d'estudi de la psicologia és tan complex, el pas del temps ha produït una diversificació de disciplines psicològiques que han anat assolint un cert estat d'autonomia. És a dir, dins de la psicologia es poden distingir diverses disciplines que, tot i mantenir relacions d'interdependència, tenen un estatus diferenciat. N'hi ha que han assolit una certa emancipació del tronc comú a partir dels diversos nivells que s'esmenten al paràgraf anterior, a causa de constituir aspectes o bases diferents de la conducta. Així, la psicofisiologia, la psicologia bàsica, la psicologia cognitiva, la psicologia diferencial i la psicologia social tenen una identitat pròpia que les distingeix de les altres perquè cadascuna estudia un aspecte de la conducta, un dels seus nivells, o perquè se centra en un determinat grup de processos que la fonamenten. Altres

disciplines, com ara la psicologia experimental i la psicologia evolutiva, es caracteritzen per l'enfocament que adopten per a l'estudi de la conducta humana.

Així mateix, dins de la gran ciència de la psicologia es pot fer una altra distinció entre disciplines més o menys autònomes i diferenciades i que tenen més importància per a nosaltres. Es tracta de diferenciar àmbits d'aplicació específics. Així, dins de la psicologia podem estudiar la conducta humana en contextos o entorns diferents, entre els quals cal destacar:

- La psicologia educativa, escolar o instruccional té per objecte analitzar, predir i modificar la conducta (i els processos que la fonamenten) en contextos en què l'aprenentatge, la formació o l'educació reglada són l'aspecte predominant.
- La psicologia del treball i de les organitzacions estudia la conducta i les seues bases en els contextos laborals i organitzacionals.
- La psicologia clínica se centra de manera predominant en l'estudi, la prevenció i la intervenció dels desajustos de la conducta humana. El concepte de *salut mental* és potser l'element clau d'aquesta disciplina, i les conductes desadaptades, disfuncionals o que s'allunyen de les conductes generalitzades (conductes *normals* en sentit estadístic) en són el principal focus d'atenció.

Juntament amb aquestes tres disciplines consolidades, els darrers anys han anat apareixent diversos àmbits d'aplicació de la psicologia que a poc a poc s'han anat consolidant com a disciplines quasi autònomes. Entre aquestes disciplines podem destacar la psicologia comunitària, la psicologia de la salut o d'altres que són més específiques, com la psicologia de l'esport, la psicologia del trànsit i la psicologia jurídica.

En síntesi, podem considerar la psicologia com una àmplia disciplina científica, integrada per un ventall de disciplines més especialitzades, les aportacions de les quals, preses en conjunt, formen un cos de coneixement estructurat. Tant en el tronc comú, la psicologia, com en les disciplines que la componen, hi ha diversos plantejaments teòrics, denominats també escoles de pensament o teories i paradigmes. Això, però, supera l'objectiu d'aquest capítol, en el qual ens centrarem exclusivament en la disciplina que ens interessa, la psicologia del treball i de les organitzacions.

2. LA PSICOLOGIA DEL TREBALL I DE LES ORGANITZACIONS

A continuació farem una anàlisi un poc més exhaustiva del contingut i l'evolució de la psicologia del treball, que és la part de la psicologia que a nosaltres ens pertoca.

La psicologia del treball i de les organitzacions és la part de la psicologia que estudia la conducta de les persones en el context laboral i organitzatiu. L'objectiu d'entendre com

les persones treballen i què es pot fer per a millorar el seu treball és comú a diverses àrees, a causa en part que l'àrea temàtica que engloba la psicologia del treball es va denominar de maneres molt diverses. A vegades aquestes conceptualitzacions han tingut un significat històric, i altres vegades permeten deduir diverses aproximacions a l'hora d'estudiar el fenomen del treball.

L'ús d'un mot o d'un altre per a designar la disciplina tindrà un significat històric quan l'ús d'una denominació o d'una altra pugui significar coses distintes, segons la circumstància històrica i el país. En aquest sentit, abans de la II Guerra Mundial, l'etiqueta més emprada era la de *psicologia industrial*, tot i que va tenir més acceptació als EUA que a la Gran Bretanya. L'elecció d'aquesta primera etiqueta fou conseqüència directa del desenvolupament tecnològic que es va produir en les primeres dècades del segle XX. El treball que preocupava i el que es volia estudiar era aquell que es desenvolupava a la indústria. Aconseguir indústries cada vegada més eficients i efectives era l'objectiu a què s'havien de dirigir els esforços de tots els professionals.

Els canvis socials i tecnològics ocorreguts en les dècades següents van fer patent la necessitat de trobar una denominació que, sense deixar de centrar-se en el fet laboral com a objecte d'estudi, donara lloc a altres activitats que escapaven a l'etiqueta *industrial*, com era el cas del treball agrícola, el treball artístic, el treball del sector serveis, el treball de les mestresses de casa i el treball voluntari, entre d'altres. Aparegueren així diverses denominacions que tractaven de cobrir les deficiències que suscitava el terme *industrial*. Van aparèixer termes com el de psicologia del treball i psicologia organitzacional i, tot i que en un principi van ser assumits amb distinta acceptació a Europa i els EUA, en ambdós continents una combinació de dos termes es considerà més completa i aclaridora que l'elecció d'un de sol. Els estudis que es fan als EUA adopten majoritàriament la terminologia de psicologia industrial i de les organitzacions (*industrial and organizational psychology*), mentre que els estudis europeus s'inclinen pel terme psicologia del treball i de les organitzacions (*work and organizational psychology*).

La segona causa de la confusió terminològica que hi ha sobre la disciplina que ens ocupa té la base en les diverses aproximacions existents a l'hora d'estudiar el fenomen del treball. Amb aquest plantejament, el problema de la confusió terminològica és més important del que pareix, perquè les diferències no depenen d'un moment històric o cultural, i per això mateix no tendiran a desaparèixer amb el pas del temps o trobar postures convergents, sinó que, ans al contrari, el pas del temps tendirà a consolidar aquestes diferències.

La confusió terminològica, des d'aquesta perspectiva, pot significar, d'una banda, que s'usen diverses etiquetes (per ex., psicologia industrial, psicologia del treball, psicologia de les organitzacions...) per a tractar el mateix fenomen (el treball directiu) o bé que s'use la mateixa etiqueta (per ex., psicologia industrial) per a tractar distints fenòmens (treball directiu, anàlisi de tasques, selecció de personal o avaluació de l'acompliment). Per això el problema de la denominació no és banal, perquè no sols s'estudien dominis i

conceptes distints, sinó que també s'empren metodologies diferents per a l'estudi i la intervenció. Però les denominacions que nosaltres usarem romanen unides i així eludim en gran manera aquest problema addicional. Això és perquè la psicologia industrial, la psicologia del treball i la psicologia de les organitzacions, tot i estudiar diversos fenòmens socials i emprar distints graus de generalització en els conceptes, mantenen el mateix objecte d'atenció: la conducta dels éssers humans. Malgrat això, des del nostre punt de vista continua sent necessària una sistematització consensuada i acceptada en l'àmbit formal i acadèmic en la classificació de les diverses àrees temàtiques que componen *això* que nosaltres denominarem psicologia del treball i les organitzacions.

3. ÀMBITS D'APLICACIÓ DE LA PSICOLOGIA DEL TREBALL I LES ORGANITZACIONS

En aquest apartat ens centrarem en les diverses àrees de contingut que donen cos a l'àrea temàtica denominada psicologia del treball i de les organitzacions. Després d'aclarir mínimament l'objecte i el sentit de la disciplina, ens pareix oportú fer un breu repàs de les àrees de contingut en què aquesta es mou, a fi que es pugui tenir una visió més global i útil de la psicologia del treball. I per a fer-ho baixarem al terreny de la practicitat que és, en gran manera, el que a algú aliè a la psicologia li pot interessar.

Doncs bé, guiats per aquest objectiu, exposarem a continuació cinc grans àrees temàtiques que incumbeixen actualment a la psicologia del treball i les organitzacions: psicologia del treball, psicologia del personal, psicologia de les organitzacions, psicologia ergonòmica i psicologia econòmica i del consumidor. Vegem a continuació, encara que breument, cadascuna d'aquestes àrees.

LA PSICOLOGIA DEL TREBALL. S'ocupa de l'activitat laboral de les persones, considerades com a treballadors que executen tasques i rols que deriven dels processos de treball que ocorren fonamentalment en àmbits organitzacionals. Qüestions importants que corresponen a aquesta branca de la psicologia del treball i de les organitzacions, entre d'altres, són les tasques, l'ambient laboral, l'execució, l'esforç, la fatiga, el disseny de tasques, les actituds envers el treball, la motivació i la satisfacció laboral.

LA PSICOLOGIA DEL PERSONAL (o dels recursos humans). Se centra en les relacions entre les persones i l'organització, en particular en l'establiment de les relacions, el desenvolupament i la finalització. Les persones es consideren empleats amb els quals l'organització té una relació temporal. Qüestions importants d'interès principal per a aquesta àrea de la psicologia del treball i de les organitzacions són, entre d'altres, els processos d'elecció entre individus i organitzacions, les habilitats i capacitats, les necessitats humanes, els mètodes de selecció, el desenvolupament de la carrera, la formació, el pagament i els sistemes d'incentius.

LA PSICOLOGIA DE LES ORGANITZACIONS. Se centra en la conducta col·lectiva de les persones en relació amb el sistema sociotècnic anomenat organització. Les persones són considerades membres de l'organització. Qüestions importants per a aquesta àrea són, entre d'altres, l'estructura i la cultura organitzacional, el canvi organitzacional, la comunicació, la presa de decisions, el poder, el lideratge, la cooperació i el conflicte organitzacional.

LA PSICOLOGIA ERGONÒMICA. La psicologia ergonòmica comprèn el conjunt de coneixements psicològics que pertanyen a l'anàlisi i la solució de problemes ergonòmics. S'hi estudia fonamentalment la conducta en referència amb les condicions del treball exterior a l'individu i les condicions de treball sociotècnic. Qüestions importants són, entre d'altres, la millora de les condicions de l'ambient físic del treball, la distribució d'espais, la presentació adequada d'estímul i totes les intervencions tendents a disminuir la sinistralitat laboral i millorar els sistemes de treball reduint la rutina i millorant el disseny dels instruments.

LA PSICOLOGIA DEL CONSUMIDOR I LA PSICOLOGIA ECONÒMICA. La psicologia del consumidor se centra en l'estudi de la conducta del consumidor. Qüestions importants són, entre d'altres, la comparació transcultural de les conductes de compra, l'estudi dels estils cognitius i la relació amb els estils de vida, els efectes de la motivació, l'aprenentatge i la personalitat sobre la conducta de compra, tècniques de venda, selecció i formació de venedors. La psicologia de la publicitat, la psicologia del mercat i la psicologia de l'usuari són disciplines afins a la psicologia del consumidor.

La psicologia econòmica se centra en l'estudi de la conducta econòmica i els processos que influeixen en aquesta conducta i que la determinen. Qüestions importants són, entre d'altres, establir i predir la manera en què l'economia afecta la conducta en general de les persones i, alhora, estudiar la manera en què la conducta de les persones afecta l'economia.

4. LA PSICOLOGIA EN LA DIPLOMATURA DE RELACIONS LABORALS

A tall de resum, podríem dir que la psicologia fa aportacions útils per a l'exercici professional del graduat en Relacions Laboral i Recursos Humans.

El coneixement de la conducta de l'ésser humà, les reaccions, tant grupals com individuals, les pautes d'aprenentatge o desaprenentatge, diverses estratègies de motivació, direcció i coordinació, com també la potenciació d'habilitats socials, capacitat de comandament i lideratge són imprescindibles per a poder dur a terme amb èxit les tasques del graduat en Relacions Laborals i Recursos Humans. Si afegim a això el coneixement de tècniques de comunicació, el funcionament de les persones en el context de l'organització i algunes tècniques específiques de direcció, orientació i gestió, tindrem unes quantes pinzellades de tot allò que és competència de la psicologia

i que configura el ventall de possibilitats del que la ciència pot aportar a aquesta situació.