

PARA COMEZAR

O ser humano é o menos capacitado dos animais para a supervivencia en solitario. O seu nacemento inmaturo leva consigo a necesidade de protección do grupo e, xa que logo, unha relación necesaria cos outros que condiciona a súa aprendizaxe, os seus costumes e as súas capacidades. Moitas veces téñense relatado historias de nenos illados da sociedade e as carencias que sofren por iso. Os «nenos salvaxes» son o paradigma do que é o ser humano illado do grupo. A importancia da educación e a influencia do grupo no desenvolvemento do ser humano revélanos que entender eses factores sexa unha clave necesaria para entender a conduta dun ser humano, a súa personalidade e os trastornos que pode sufrir. «O ser humano non só nace, senón que se fai», é un produto das situacións que vive cos outros seres humanos.

Un neno de once ou doce anos, que tempo atrás se vira totalmente espido polos bosques de La Caune na procura de landras ou raíces, dos que se alimentaba, foi nos mesmos lugares descuberto cara a finais do ano VII por uns cazadores. [...] O cidadán Pinel informounos de que atopara os seus sentidos nun estado tal de inhibición que o infeliz se encontraba, segundo el, por baixo algunhas das nosas especies domésticas: ollos sen fixeza nin expresión, sen parar divagan dun obxecto a outro sen deterse xamais en ningún deles [...]: o ouvido tan insensible aos sons máis fortes como á máis emotiva das melodías; o órgano da voz, no estado de mudez máis absoluto, non emitía máis ca un son uniforme e gutural (...). Pasando ás funcións intelectuais, o autor do informe presentounos un paciente incapaz de atención, menos no que tiña que ver coas súas necesidades, e privado das operacións do espírito que reclaman o concurso desa facultade; privado de discernimento, negado á memoria, desprovisto de toda actitude imitativa e até tal punto pechado aos recursos da mente, mesmo aos relativos aos seus propios intereses, que aínda non aprendera sequera a abrir as portas nin podía valerse dunha cadeira para coller un alimento que non estivese ao seu alcance. Atopábase, finalmente, desprovisto de todo recurso comunicativo e en ningún xesto ou movemento do seu corpo podía adiviñarse intencionalidade nin expresión; sen, aparentemente, motivo ningún, pasaba de súpeto da máis melancólica apatía a un riso explosivo e desbordante. [...]. Nunha palabra, a súa existencia toda quedaba reducida a unha vida puramente animal.

J. Itard, Memoria e Informe sobre Vivtor de l'Aveyron.

Que é a cultura?

A inmadureza do ser humano, a súa necesidade do grupo para a supervivencia e a comunicación que supón esta vida grupal, son os tres factores que permiten a aprendizaxe no ser humano. Aínda que todos estes acontecementos tiveron unha orixe xenética, o seu alcance vai moito máis aló da determinación xenética a aprender unha linguaxe ou unhas normas de vida en grupo. Nos diferentes grupos estes tres factores xúntanse para dar lugar a formas de vida diferentes, adaptadas en cada caso ás condicións da natureza circundante, pero creando tamén novos comportamentos, ferramentas e símbolos que permiten non só a adaptación e a supervivencia no medio natural, senón tamén a mellora

da actividade do grupo e unha serie de producións que superan con moito as necesidades inmediatas de supervivencia.

Todos os seres humanos teñen unha guía de comportamento, unha cultura persoal formada en parte polos patróns de comportamento que comparte co seu grupo social e, en parte, polo seu temperamento e personalidade. A cultura é o conxunto de patróns compartidos por todos os membros dunha sociedade, un conxunto de formas específicas de adaptación a ambientes físicos e sociais concretos. Estes patróns son aprendidos por medio da relación con outros membros do grupo a través da educación, os valores compartidos, a linguaxe, a relixión, etc.

A definición moderna de «cultura» procede da antropoloxía. Tylor, en 1871, definiu cultura como a estrutura complexa que comprende o coñecemento, as crenzas, a arte, a moral, o dereito, os costumes e calquera hábito e capacidade adquiridos polo ser humano en canto membro dunha sociedade. A socioloxía e a psicoloxía contemporáneas entenden basicamente a «cultura» como o mecanismo que determina as condutas dos individuos dun grupo social como forma de adaptación, xerando un sistema coherente e un «comportamento» pautado. A cultura ten as seguintes características específicas:

- Só pode desenvolverse en sociedade.
- É específica dos seres humanos.
- Debe adquirirse e precisa de medios de transmisión axeitados.
- Está artellada institucionalmente.
- Permite unha mellor adaptación do ser humano ao seu medio natural e social.

Os elementos básicos da cultura son de tres tipos: materiais (produtos), cinéticos (condutas) e psíquicos (linguaxe, sistema simbólico, coñecementos, valores e actitudes dos membros dunha sociedade).

A psicoloxía social ocúpase de estudar a influencia das outras persoas e da situación social sobre o comportamento individual, abandonando as teses tradicionais segundo as cales o resultado dunha acción é un simple acto de vontade individual, froito da personalidade do suxeito, e tendo en conta, non obstante, a influencia da situación do individuo nesas accións individuais.

Diferenzas culturais na construción da personalidade e o comportamento

A personalidade dun individuo é o produto resultante do temperamento co que nace (que ten fundamentalmente unha base xenética), máis o seu carácter (en parte determinado por ese temperamento e en parte aprendido culturalmente e reforzado pola vontade individual), e maniféstase na súa conduta (a exteriorización que efectivamente podemos ver do noso carácter). Así é que podemos ver a personalidade como un produto da estrutura social sobre a base biolóxica individual da persoa. Non obstante, a dialéctica que se establece entre cultura e personalidade individual é complexa, depende directamente da complexidade do contexto social e está moi condicionada por influencias de culturas próximas, ou moi afastadas, dado o contexto actual que xera a globalización.

Se o conxunto de normas que permiten a vida social non tivese repercusión sobre o comportamento e a personalidade dos individuos, o grupo non podería manterse de forma estable. Así é que as institucións sociais transmiten os valores básicos desa sociedade e realizan funcións de control para minimizar as desviacións individuais. Isto dá como resultado uns patróns ou esquemas de comportamento básicos que son iguais para todos os individuos dunha mesma cultura ou grupo social. Cando falamos de sociedades organizadas arredor dun Estado, pódese dicir que esa personalidade básica constitúe o carácter nacional, que por suposto non é máis ca un estereotipo, resultante de eliminar as diferenzas individuais e quedar cos trazos que caracterizan unha grande parte da poboación dese país. En todas as sociedades hai individuos que se desvían da moda estatística e unha gran variedade de personalidades que están presentes en culturas diversas. Ademais, canto maior é a poboación e máis estratificada estea a sociedade, tanto maior será a cantidade de personalidades diferentes e, polo tanto, máis difícil será falar dun «carácter nacional básico».

Aínda así, pódese afirmar que en calquera sociedade existen unhas características de comportamento e funcións iguais a todos os individuos, aínda que con marxes de liberdade que proveñen de varias fontes:

- As diferentes institucións (primarias ou secundarias) nas que se desenvolve o individuo, que desempeña roles diferentes en cada unha delas. Así, por exemplo, o carácter e a personalidade dun individuo vese influído pola convivencia familiar (institución primaria), mais tamén polo traballo que escolle e o status social que determina, por exemplo. Cantos máis roles desempeñe un individuo, tanto máis incerta será a súa conduta.
- A liberdade individual, que permite diferentes graos de axuste á sociedade na que se vive, desde a aceptación total da norma (individuo integrado totalmente no sistema social) até o individuo inadaptado socialmente en función de diferentes circunstancias.
- A pluriculturalidade das sociedades actuais permítenlle ao individuo tanto a integración nun grupo como a transgresión das normas sociais e, en ocasións, as dúas cousas ao mesmo tempo.

En 1945 **Abraham Kardiner** propón, dentro do marco da escola «Cultura e personalidade», o concepto de personalidade básica, que vén moldeada pola educación na infancia e expresaríase na ideoloxía do grupo, nas súas actitudes emocionais, nos procesos cognitivos e nas «formas de estar no mundo».

Os diferentes estudos levados a cabo por **Cattell** e **Warburton** nos anos 60 estableceron características específicas para diferentes nacionalidades. Así, os estudantes estadounidenses eran máis extrovertidos, radicais e cunha autoestima máis alta ca os británicos, máis conservadores. A emotividade tamén semellaba variar por nacionalidades e, segundo estes estudos, os países fronteirizos entre capitalismo e comunismo tiñan maiores puntuacións nos tests de emotividade, posiblemente polas presións ambientais. Con todo, as diferenzas culturais non deben ser sobrevaloradas. Os fenómenos de aculturación (eliminación de características culturais ao entrar en contacto con novas culturas), o grao de resistencia e a creatividade individual son variables psicolóxicas que

contrarrestan ou modifican as influencias e os valores culturais. Así pois, pódese afirmar que existe unha relación dialéctica e recíproca entre os factores culturais e individuais. As persoas son influídas polos grupos aos que pertencen, mais as diferenzas individuais están presentes tamén na constitución do grupo. As diferenzas e diverxencias individuais con respecto ao carácter xeral do grupo de referencia denomínase sintalidade, termo elaborado por **Cattell e Brennan** en 1984.

Cultura e enfermidade

Segundo a escola Cultura e personalidade, podemos observar diferenzas significativas respecto, por exemplo, á forma de manifestar as emocións ou á comprensión da relación mente-corpo entre diferentes culturas, que semellan afectar a todos os individuos que compoñen esa cultura e que delimitan en ocasións o que se considera un cadro patolóxico. Por exemplo, podemos considerar a importancia que se dá na cultura occidental á somatización nas enfermidades psiquiátricas ou os trastornos psicolóxicos. Somatizar unha depresión, por exemplo manifestando cefalea, é un síntoma asociado pola medicina occidental a unha gravidade da situación. Pola contra, en culturas africanas, por exemplo, a somatización e a verbalización do sufrimento psicolóxico ten un efecto terapéutico e integrador ao canalizar o malestar e poder expresar as emocións.

Pode verse nesta consideración dos síntomas físicos como un agravante da enfermidade unha consecuencia da consideración do corpo como algo que hai que dominar e a ideoloxía predominante na cultura occidental da separación mente-corpo. A psicoloxía occidental, sobre todo de tipo psicanalítico, considerou que expresar as emocións a través do corpo é un trastorno porque as emocións deben situarse principalmente na mente. De feito, hai unha corrente de psicoloxía dirixida por recoñecidos psiquiatras como Bateman (2008), denominada mentalizing, que se fundamenta nesta formulación.

As diferenzas culturais teñen moita importancia en psicoloxía, e son moi importantes no momento de facer psicoterapia cunha persoa que ten outros valores. Se a base do modelo occidental de psicoterapia é a potenciación da autonomía das persoas, o modelo entrará en contradición con persoas que proveñan doutras culturas con outros valores, como por exemplo unha muller que proceda dunha sociedade comunitarista, na que o feito de que unha muller actúe de forma autónoma e independente é considerado un defecto.

O grupo social

É calquera grupo de individuos que se atopa nunha interacción mutua e duradeira. Poden ser grupos grandes (sociedades completas) ou ben grupos máis reducidos (unha familia, unha tribo, unha relixión...), a única condición é que teñan unhas normas de funcionamento interno e un sentimento de pertenza a este. Un grupo social vén determinado por:

- Obxectivos comúns: os obxectivos do grupo, compartidos por todos os membros.
- Estrutura: sistema de organización, participación e comunicación. Esta estrutura determina a posición de cada membro do grupo (xerarquía) e o comportamento que se agarda de cada un dos seus membros (rol).

- Normas: regras e procedementos que regulan o comportamento e as actitudes dos membros do grupo. Poden ser impostas ou acordadas, implícitas ou explícitas.
- Valores e crenzas: regulan as relacións e axudan a manter a cohesión grupal.

Os grupos inflúen de forma decisiva na nosa identidade persoal e social, permiten a aprendizaxe básica das normas e das formas de relación e achegan solucións funcionais para a adaptación ao medio social e natural.

Podemos distinguir distintos tipos de grupos sociais en función da estrutura, organización e interacción entre os seus membros.

GRUPOS SOCIAIS	ESTRUTURA	ORGANIZACIÓN	INTERACCIÓN
PRIMARIOS (familia)	Flexibilidade, baseada en lazos personais e emocionais.	Cooperativa e participativa.	Interacción física e próxima. Cara a cara.
SECUNDARIOS (P.e. unha empresa)	Ríxida, con xerarquias e roes ben definidos.	Forte organización formal, xeralmente imposta.	Impersonais e anonimato dos membros.
TERCIARIOS	Flexible, non existen posicións nin funcións sociais.	Sen organización, cun obxectivo común transitorio.	Proximidade física, pero cocontacto social limitado.

Os grupos primarios son fundamentais para a formación da natureza social do ser humano, marcan os valores e as normas ético-morais. Este tipo de grupos, por exemplo a familia, axudan a satisfacer as nosas necesidades afectivas e persoais. Os grupos secundarios son fundamentais para conseguir obxectivos sociais de interese común. As relacións entre os membros non son importantes, aínda que si o son as relacións que se establecen en base ao interese mutuo. As distintas institucións sociais, as empresas ou as comunidades escolares son exemplos deste tipo de grupos. Os grupos terciarios son estritamente casuais, transitorios, de curta duración e só se forman por un obxectivo común transitorio, por exemplo unha manifestación. O proceso de socialización A socialización é o proceso polo que as persoas se converten en membros dun grupo social aprendendo os seus valores, formas aceptables de conduta e regras de comportamento formais. É un proceso que dura toda a vida, mais ten a súa forza principal durante o período de conformación da personalidade do individuo (infancia e xuventude). Existen diferentes axentes socializadores como a familia, as amizades, a escola, a empresa de traballo... e con todos eles establecemos relacións que poden ser tranquilas e seguras ou tensas e produtoras de ansiedade. O tipo de relación que se estableza con elas vai determinar a eficacia da socialización e o grao de integración do individuo na sociedade. A socialización obriga as persoas a afrontaren novas situacións ao longo da vida e a aprenderen novas normas en función dos diferentes «roles» que se vaian desempeñando na sociedade. Así, un individuo comeza por socializarse e comprender as regras familiares, vai á escola, comeza a saír con novas amizades, trasládase de cidade ou mesmo de país, enfróntase a novas relacións

laborais, xubíbase... En suma, é un proceso complexo que consiste en adaptarse aos cambios que nos pide a sociedade e o grupo no que vivimos, configurando, ao mesmo tempo, a nosa personalidade individual nese proceso, que se caracteriza por:

- É un proceso continuo, presente ao longo da vida social do individuo.
- Supón a capacidade de relación do individuo e pretende a convivencia cos demais e a inserción social no grupo por medio da aprendizaxe.
- Contribúe á formación da personalidade ao xerar aceptación ou rexeitamento das normas e valores grupais.
- É un proceso activo por parte do individuo, de forma que o suxeito se ve influído polo grupo ao mesmo tempo que coa súa conduta e personalidade tamén modifica este.

Tipos de socialización

Tradicionalmente distinguíronse dous tipos de socialización, primaria e secundaria, pero actualmente fálase tamén dun terceiro tipo: a socialización terciaria ou resocialización.

Socialización primaria. É a que realiza o individuo durante a súa infancia habitualmente dentro da familia. Nesta etapa o individuo asimila as normas identificándose coas figuras maiores a través da afectividade e o principio de autoridade.

Socialización secundaria. Prodúcese a través do contacto con outros grupos sociais, algúns formais (escola, traballo...), outros informais (amigos, medios de comunicación...). A socialización secundaria prolonga e completa a primaria, permite a identificación cun grupo maior e precisar mellor a propia identidade.

Socialización terciaria. É a que se produce cando o individuo se afasta temporal ou definitivamente do seu grupo, costumes e valores e debe aprender outros novos, producíndose unha resocialización (por exemplo no caso da emigración a outra cultura).

Cada etapa do proceso de socialización permite ao individuo non só integrarse no grupo, senón conformar a súa personalidade introducindo fortalezas ou debilidades no seu carácter e modulando así o seu temperamento. Así, no proceso de socialización primaria, no ámbito familiar, consolídase a nosa visión corporal, o papel da vontade e a autonomía persoal e a propia autoestima. No proceso de socialización secundaria modúlanse as expectativas sociais, os roles de xénero, a visión do amor, da fidelidade ou a competencia, que serán cruciais nos roles sociais que se asumirán ao longo da vida (constitución dunha familia, distribución do traballo e relacións de cooperación, relacións laborais, visión do liderado, conformación de grupo de amigos...).

Orixe social das actitudes persoais

Os grupos sociais precisan, para manterse, unha estrutura e unha xerarquía que só son posibles nun grupo ben cohesionado. A base da cohesión dun grupo social está nos valores e normas compartidos. Son os valores e as normas as que producen as actitudes dos seus membros e explican as súas condutas.

Actitudes

Unha actitude é a avaliación que facemos dunha determinada idea, problema ou obxecto sobre o que pensamos. As actitudes poden ser negativas (rexeitamento) ou positivas (aceptación). Na xeración dunha actitude inflúen as crenzas, os sentimentos, as expectativas, e estes tres aspectos adoitan concordar entre si. Se temos sentimentos positivos cara a un problema, tendemos a ter crenzas que o sustenten e sentimentos positivos, como o agrado, e a comportarnos de forma positiva respecto do problema nunha determinada situación porque temos a expectativa de que resulte beneficioso para nós dentro dun grupo determinado.

Así, ante un problema como o cambio climático, a nosa actitude inclúe as nosas crenzas respecto á interacción home-natureza, a confianza ou desconfianza baseada na xerarquía social de quen emite a mensaxe (se é un científico recoñecido, por exemplo), os sentimentos de agrado ou desagrado sobre as solucións propostas (por exemplo, a frustración que nos produciría deixar de usar o coche), as expectativas que temos respecto do recoñecemento que se dará socialmente á nosa actitude (por exemplo, o desprezo que podemos agardar se pertencemos a un grupo oposto a esta idea). Todos estes aspectos xeran a nosa actitude fronte a un problema.

Por suposto, non todas as actitudes determinan a nosa conduta. En ocasións podemos ter unha actitude negativa respecto dunha persoa e, aínda así, comportarnos de forma educada e respectuosa con ela; ou podemos ter unha actitude positiva cara a unha persoa, pero xulgala de forma obxectiva e ecuánime.

Unha actitude componse de tres elementos:

1. **Cognoscitivo:** refírese ás percepcións e crenzas cara ao obxecto da actitude. Por exemplo, se cremos que fumar pode producir cancro e que os fumadores pasivos se ven afectados involuntariamente, veremos o fumador como «unha mala persoa» a quen non lle importa danar os demais.
2. **Afectivo:** componse das emocións que esperta un obxecto. O compoñente afectivo é fundamental nas actitudes porque determina a súa intensidade. No exemplo anterior, as emocións son as que nos producen un rexeitamento e unha repulsión ou desprezo polo fumador. O compoñente afectivo determina tamén o sentido das nosas crenzas e opinións. Por exemplo, se deixamos de querer a unha persoa tendemos a percibir ou fixarnos máis nos seus defectos. Se, polo contrario, comezamos a gustar dunha persoa, aquilo que non nos gustaba dela pasa a ser percibido máis benignamente.
3. **Condutivo:** consiste nas predisposicións a actuar de certa forma diante do obxecto. As actitudes negativas levan aparellada unha tendencia a actuar de forma agresiva e crítica, e as positivas a actuar de forma afectiva e tolerante. Por exemplo, unha actitude cun compoñente afectivo moi forte fronte ao feito de fumar pode implicar condutas agresivas ou verbais alteradas diante dunha persoa fumando na nosa presenza.

Predicir a conduta dos individuos a partir das súas actitudes non é doado, xa que moitas veces as persoas non actuamos de acordo coas nosas actitudes. Variables como a

intensidade afectiva, a percepción subxectiva de como se agarda que nos comportemos ou a crenza destacada e a súa forza, poden axudar a determinar se unha persoa actuará dunha forma ou outra, pero nunca é unha predición absoluta. As actitudes poderían determinar a conduta baixo certas condicións:

- Cando se minimizan outras influencias sobre as actitudes e a conduta do suxeito. Por exemplo, cando deixan de actuar as prohibicións relixiosas sobre unha conduta, os individuos poden manifestar os seus verdadeiros sentimentos e liberar actitudes que xa estaban presentes no seu carácter; por exemplo, condutas sexuais diferentes.
- Cando a actitude é especificamente relevante para a conduta. Unha crenza moi forte, por exemplo relixiosa, pode predicir unha conduta.
- Cando a actitude é moi forte. Por exemplo, a partir dunha actitude moi forte de discriminación de xénero, con sentimentos de ira ou desprezo moi fortes, pódese predicir unha conduta violenta.

A diferenza entre actitude e conduta pode establecerse cun exemplo: a diferenza entre prexuízo e discriminación.

Un prexuízo é unha actitude que consiste nunha opinión intolerante, desfavorable e ríxida dun grupo de persoas. Un prexuízo está baseado nunha crenza non fundamentada en datos obxectivos sobre un grupo de persoas ás que se lles atribúen caracteres comúns, formando o que chamamos un estereotipo. Exemplos de prexuízos son a xenofobia ou o sexismo.

Pola contra, a discriminación é unha conduta ou unha serie de actos que negan oportunidades sociais a membros dun grupo determinado. Está baseada nun prexuízo porque trata unha clase de persoas coma se fosen iguais, pero non sempre un prexuízo deriva nunha conduta discriminatoria, porque os individuos poden controlar a súa conduta. Moitos estereotipos negativos están baseados no medo e no rexeitamento ao diferente, e levan a actitudes xenófobas, que poden dexenerar en condutas violentas cando as expectativas dos individuos ou as normas sociais o permiten.

Orixe social das actitudes persoais. Influencia nas condutas violentas

As nosas actitudes persoais, o noso autoconceito e as nosas expectativas, dependen en boa medida da sociedade e cultura en que vivimos. Así, a nosa conduta, que está condicionada por estas actitudes, está en boa medida determinada polo noso contorno social e a nosa aprendizaxe das normas e valores nel.

As teorías psicobiolóxicas do impulso e as que manteñen a orixe innata da conduta agresiva no ser humano explican este tipo de conduta ao tomaren como base mecanismos cerebrais relacionados coa satisfacción de necesidades ou emocións básicas (medo, ira...).

As teorías psicosociais manteñen, apoiándose en estudos transculturais, as diferentes valoracións que fan as culturas das condutas agresivas, caracterizando así culturas «tolerantes coa agresividade» e culturas que rexeitan a agresividade e a violencia. Mais tamén hai que ter en conta a variabilidade dos grupos sociais dentro de cada cultura, que teñen diferentes códigos e valores respecto da convivencia.

A «subcultura da violencia» fai referencia á existencia, dentro da sociedade, de determinados grupos, bandas ou colectivos que se identifican con códigos, actitudes e condutas que permiten e lexitiman o uso da violencia e a agresividade.

Actitudes que promoven a violencia e o seu exercicio práctico:

- Crenzas que xustifican a agresión ou culpabilizan as vítimas.
- Sentimentos de rexeitamento da vítima ou de despersonalización e falta de empatía.
- Expectativas de aceptación no grupo e de aceptación na xerarquía grupal.

Condutas ritualizadas:

- Aceptación da conduta violenta mediante rituais ou condutas estereotipadas que axudan a enfrontar de forma experta novas situacións.
- Producen seguridade nos individuos e inmersión no grupo.
- Axudan a previr actos de violencia descontrolada dentro do grupo.

As condutas agresivas e/ou violentas teñen, pois, dúas fontes: o temperamento individual e as actitudes aprendidas socialmente. Así, comprendemos que as actitudes violentas non fosen eliminadas das sociedades humanas, senón que se transformen as súas manifestacións. En concreto, as sociedades progresaron rexeitando a agresión e a violencia nas relacións interpersoais e colectivas ao mesmo tempo que se delegaba o control da violencia nas institucións.

Roles sociais de xénero e consecuencias na conduta e no pensamento

As condutas aprendidas relacionadas coa sexualidade denomínanse roles de xénero. As dúas máis comúns son o «rol masculino» e o «rol feminino». Estes roles asígnanse socialmente a individuos bioloxicamente definidos como varón e muller, aínda que en ocasións estes individuos non se identifiquen con eses sexos. As culturas asignan atributos e intereses ao sexo masculino e asocian eses intereses á noción «ser un home», e atributos e intereses ao sexo feminino e asocian eses intereses á noción «ser unha muller», creando estereotipos culturais que gardan unha relación en ocasións moi afastada dos feitos biolóxicos.

Os roles de xénero apréndense desde o nacemento, polo xeral de forma inconsciente. Os pais, a escola e a sociedade interactúan cos nenos e as nenas ofrecendo modelos de comportamento e xerando preferencias, valores e crenzas sobre o que debe ser o comportamento masculino e feminino. O fomento, por exemplo, de determinadas actividades para nenos que estimulan habilidades motoras fortes, e para nenas que impulsan habilidades motoras finas, ou habilidades verbais, producen comportamentos diferentes en homes e mulleres. Xoguetes, linguaxe, descrición social dos papeis femininos

e masculinos colaboran para crearen actitudes concretas en ambos sexos e xerar as «diferenzas de xénero», dando lugar a estereotipos creados que, á súa vez, xeran prexuízos e condutas discriminatorias.

Mais os roles de xénero non teñen só un valor descritivo, senón tamén normativo. É dicir, os roles de xénero constitúense en «valores» e normas de conduta que, en moitas ocasións, implican aceptación social, expectativas de progreso social e mesmo temor á sanción. As condutas que se desvían da norma socialmente aceptada poden ser fortemente penalizadas socialmente. En moitas sociedades as diferenzas de comportamento máis comúns do xénero xiran arredor da manifestación das emocións e as tendencias agresivas: anímase ás mulleres a manifestaren as emocións e a controlaren a agresividade, mentres que se fai o contrario cos homes, ridiculizando socialmente condutas contrarias ás asignadas.

O fomento desta disparidade de actitudes entre xéneros está na base das condutas de violencia masculina contra as mulleres, aínda que, como xa vimos, as actitudes para xerar este tipo de condutas deben vir reforzadas polo contexto social, a falta de autoridade e a discriminación.

PSICOLOXÍA DE MASAS

Os individuos conforman a súa personalidade, actitudes e condutas en sociedade; por iso cada individuo está influído por un gran número de persoas, ben directamente (a familia, os amigos, os colegas), ben indirectamente (o corpo social). Se ben existe un compoñente voluntario e individual na conformación da personalidade dun individuo, este tamén se contaxia dos colectivos cos que convive e remata por comportarse de forma similar ao seu contorno de forma irreflexiva.

Como xa vimos, as actitudes xéranse en base a expectativas e a normas que o grupo impón. O individuo, ao verse inmerso nun grupo social, axústase ás súas normas e remata por ceder á norma dominante. Unha vez que o individuo se integra no grupo, pode deixarse levar pola idea dominante nese grupo sen que esta decisión sexa consciente.

As teorías da psicoloxía de masas tentan explicar a influencia que exercen as accións de grandes grupos sociais sobre a identidade e a conduta dos individuos, e como esa influencia repercute no momento da toma de decisións e na participación en procesos sociais: política, patróns de consumo, crenzas relixiosas...

Os estudos sobre a conduta das masas xorden no século XX en relación con tres ámbitos:

- As convulsións e revolucións políticas nas que a participación de masas foi decisiva: revolución soviética, nazismo, revolucións obreiras...
- As transformacións económicas que implicaron a concentración de grandes industrias e novas contornas laborais, e o xurdimento paulatino dunha sociedade de consumo.
- Os espectáculos e medios de comunicación de masas: cine, prensa de grande tirada, exposicións universais... que facían pensar nun novo tipo de público.

Procesos psicológicos de masas

Os estudos en psicoloxía das masas atenden a tres procesos fundamentais:

- Que é unha masa e como se constitúe.
- Por que medios consegue a masa influír na personalidade e na conduta individual.
- Que modificacións psíquicas se producen no individuo inserto nunha masa.

Unha masa é un conxunto de persoas que actúan da mesma forma en base a uns sentimentos, crenzas ou obxectivos comúns, aínda que estes non sexan racionais ou non estean claramente definidos. Unha masa é un conxunto multitudinario de individuos:

- Desestruturado.
- Carente de identidade institucional.
- Que se sustenta na conexión emocional.
- Que ten unha composición heteroxénea e unha conduta homoxénea.

Podemos distinguir varias correntes no estudo das masas: aquelas que teñen unha visión negativa da masa, e unha concepción revolucionaria que asume que a masa pode ser un elemento positivo que permita a ruptura social ao actuar como forza social.

MASA SOCIAL (concepcións)	
NEGATIVA	POSITIVA
Alienante	Anti-elitista
Instintiva-irracional	Instintiva
Manipulable	Imprevisible
Simplificadora (prexuízos)	Renovadora
Dogmática	Irreprimible

Carente de conciencia histórica	Creativa
Baixo nivel cultural	Asociada á cultura popular
Irresponsable	Coherente
Cega	Transformadora
Infantil	Xuvenil

Estudo psicológico das masas de Gustav Le Bon

Un dos pioneiros no estudo do comportamento das masas foi o físico e sociólogo francés Le Bon (1841-1931). O seu traballo sobre as masas cobrou moita importancia na primeira metade do século XX, cando se comezou a aplicar para estudar as reaccións dos grupos aos medios de comunicación masivos.

A tese central do pensamento de Le Bon é o concepto de **Alma da Masa**. Le Bon afirma que en determinadas situacións os individuos agrupados nunha multitude perden a súa personalidade consciente, e todos os sentimentos e ideas dos individuos oríentanse na mesma dirección, formando unha alma colectiva e transitoria que dá lugar a unha masa. Os individuos dentro da masa funcionan coma células dun corpo que manifesta características moi diferentes ás que teñen os individuos e conforman un inconsciente colectivo. Ese inconsciente move o individuo a actuar.

Para que unha masa se forme é preciso:

- **Un grande número de persoas que adquiren unha dirección ou obxectivo común.** A inmersión nun grande número de persoas permite dar saída aos instintos que antes se freaban por medo. O gran número produce sentimento de seguridade, anonimato, irresponsabilidade...
- **O contaxio dos sentimentos** que orientan a acción, facendo que os individuos sacrifiquen o seu interese persoal en favor do interese colectivo.
- **A suxestión dun líder.** Sen un líder que dirixa a masa cara a un obxectivo, esta disólvese. A capacidade do líder radica en canalizar os sentimentos contaxiados aos individuos cara a un obxectivo e unha conduta comúns. As masas son estúpidas e incapaces de accións intelixentes en ausencia dun líder, mais desde o punto de vista dos sentimentos son moito máis fortes que o individuo illado.

Psicología de Erikson

As características fundamentais dunha masa son a impulsividade, a mobilidade e a irritabilidade.

As multitudes móvense por impulsos externos e inconscientes e, en ocasións, contra os intereses dos individuos que as compoñen. Son pouco constantes e poden pasar de estados de agresividade a estados contrarios dunha forma doada.

A masa ampara as condutas individuais e impulsa os individuos a actuaren de forma non habitual, con agresividade, por exemplo.

A forma de actuar dunha masa:

- Pensa case sempre por medio de imaxes, e feitos que terían múltiples interpretacións teñen o mesmo sentido para unha multitude a causa do contaxio da primeira interpretación, que se transforma nunha suxestión contaxiosa.
- Susténtanse en base a ideas fundamentais moi sinxelas e estables que gardan relación con crenzas relixiosas, tradicións ou opinións morais, e móvense por ideas pasaxeiras que cesan de forma brusca e provocan cambios de actitude momentáneos.
- As ideas non están sustentadas en razoamentos, senón en relacións aparentes, asociacións de semellanza ou analoxías aparentes. A masa non é quen de establecer mecanismos de reflexión, que están reservados ao individuo, e por iso acepta facilmente razoamentos impostos.
- A imaxinación é a capacidade máis forte das masas. Ao pensaren por imaxes e deixarse impresionar por elas, é doado que as lendas e os ideais sexan o impulso da acción. Así, a palabra e a narración poden ser o vehículo das imaxes na alma das masas evocando imaxes completamente independentes do seu significado real.
- Os cambios son difíciles e supoñen unha modificación das ideas estables, pero unha vez que se establece unha nova idea (ben porque substitúe as anteriores ou porque se fusiona con elas) convértese nunha tendencia irresistible.
- As masas sempre van atrasadas en ideas moitas xeracións.

IDADE	CONFLITO	CONTEXTO SOCIAL DE DESENVOLVEMENTO
0-18 meses	Confianza / Desconfianza	A relación coa nai determina os demais vínculos sociais. Pode xerar sentimentos de confianza, frustración ou satisfacción.
18 meses - 3 anos	Autonomía / Vergoña ou dúbida	Autonomía motora e psicolóxica dentro da familia. Pode xerar sentimentos de dúbida ou vergoña no proceso de aprendizaxe ou de aceptación do seu corpo.
3-5 anos	Iniciativa / Culpa	Relacións con outros nenos e conflitos familia-amigos. Pode xerar habilidades, curiosidade e comportamento creativo; tamén culpabilidade se a relación familia-amigos é conflitiva.
6-12 anos	Laboriosidade / Inferioridade	Escola e familia determinan o grao de esforzo, a curiosidade e o progreso na formación da identidade. Pode xerar visión positiva ou negativa do propio eu, sensación de inferioridade ou reforzar a autoestima. Importancia da estimulación positiva.
13-20 anos	Identidade / Difusión da identidade	Grupo de pares e independencia da familia. Comezan a desenvolver un ego autónomo. Pode xerarse confusión coa identidade, crise de identidade, experimentación ou fracaso.
20-40 anos	Intimidade / Illamento	Relacións íntimas e de parella, con compromiso. Pode xerar sensacións de seguridade e confianza ou evitación da intimidade e depresión.
41-60 anos	Produtividade / Estancamento	Relacións familiares e busca do equilibrio. Pode xerar sentimentos positivos, sentirse necesitado e útil, ou negativos, o que xeraría estancamento.
61 anos - morte	Integridade / Desesperación	Desintegración familiar e soidade, necesidade de afrontar a perda. Pode xerar desesperación ou unha visión integral do eu.

Se o individuo sae de cada etapa reforzado positivamente, o seu ego consolídase e produce un pensamento autónomo e crítico. Cando ese paso é conflictivo, xorden os procesos patolóxicos e o individuo tende á regresión. A regresión é o mecanismo psicolóxico que devolve o individuo a etapas anteriores do seu desenvolvemento, onde tiña a sensación de seguridade e protección, e está motivada por unha incapacidade de superar unha crise na formación do eu dunha forma positiva que xere seguridade. As etapas da vida nas que esta regresión permite a creación dunha masa son aquelas nas que a interacción social é máis importante: adolescencia e madurez.

Os fenómenos de masas son cualificados por Erikson como **fenómenos regresivos**. A regresión psicolóxica dos grandes grupos humanos caracterízase por unha perda da identidade individual e a submisión a un líder. Caracterízanse por unha perda de autonomía individual, obsesións narcisistas compartidas, perda de confianza na humanidade, desaparición do sentido da realidade e proxeccións de valores masivos.

Se a regresión colectiva vén xerada polo sentimento de terror ou odio, pode dar lugar a comportamentos violentos, deshumanización do adversario e tolemia colectiva. O líder tentará, neste caso, agrupar a comunidade xerando situacións de ameaza real ou fabricada, fomentando o pensamento máxico ou mitificando pequenas diferenzas e deshumanizando o adversario. O uso dos medios de comunicación de masas pode ser un gran aliado do líder neses momentos, emitindo información relacionada con estadios mentais primitivos: mensaxes dualistas ou magnificando as ameazas.

Prevenición das masas

A formación de masas maniféstase en ocasións de forma trágica. A forma irreflexiva e emocional da acción dunha masa implica a dificultade de prever as consecuencias desa acción e a súa intensidade. Nunha masa podemos identificar diferentes variables que afectarán ao seu movemento e comportamento; por exemplo, a idade, a rivalidade, a presenza de familias, o uso de substancias psicotrópicas... Por iso poderemos elaborar plans que permitan predicir e evitar os riscos asociados a este tipo de acumulacións humanas.

En 1954, **Brown** distinguiu entre distintos tipos de multitudes:

- **Multitudes activas:** aquelas que poden producir accións violentas e destrutivas, como manifestacións sociais ou movementos de protesta. Os seus riscos son predicibles en función da forza dos estereotipos e a submisión ao grupo.
- **Multitudes casuais:** aquelas nas que non existe unidade e son mero froito da aglomeración, como transportes públicos, auditorios... A dificultade no seu control está fundamentalmente na incapacidade de xestionar unha resposta unitaria.
- **Multitudes expresivas:** aquelas que teñen unha grande atracción emocional e nas que non é doado predicir o estoupido emocional.

Os estudos de prevención de riscos en contextos de masas requiren establecer unha serie de pasos: avaliación dos riscos e detección de problemas, análise das medidas de prevención e adecuación aos espazos, e deseño dun plan de prevención.

Para elaborar o plan de prevención final deberán terse en conta catro elementos: **espazo**, **tipo de público**, **contorno** e **medios** cos que se conta para levar a cabo o control.

Para analizar e avaliar os riscos deben terse en conta as dinámicas de actuación dunha masa segundo o seu tipo, as formas de comunicación das masas e a súa psicoloxía, para conseguir mellorar o grao de comunicación co público e transmitir as recomendacións. Para a elaboración de plans de prevención de riscos existen empresas especializadas.

Elementos clave do Plan de Prevención

Elemento	Definición
ESPAZO	Lugar físico onde ten lugar a concentración da masa. Pode ser un edificio, un espazo aberto ou un medio de transporte.
CONTORNO	Conxunto de circunstancias externas capaces de interactuar coa situación: situación xeográfica, meteoroloxía ou medios de transporte.
MEDIOS	Conxunto de recursos humanos, estruturais e organizativos que poidan mobilizarse en caso de emerxencia.
PÚBLICO	Conxunto de persoas máis ou menos homoxéneo que se atopan reunidas nun espazo cunha finalidade común.

PSICOLOXÍA NO MUNDO LABORAL

Unha rama da psicoloxía que se dedica ás relacións sociais das persoas é aquela que centra a súa atención sobre un tipo particular destas relacións: as que se producen dentro das organizacións e as empresas. **A psicoloxía do traballo e das organizacións encárgase de estudar o comportamento do ser humano no mundo do traballo, tanto a nivel individual coma da organización no seu conxunto.** O seu obxectivo é describir e explicar o comportamento dos individuos dentro destas organizacións para poder mellorar o rendemento, a produtividade e potenciar o desenvolvemento persoal dentro da organización.

A psicoloxía das organizacións centra a súa atención nos procesos organizativos, a estrutura da organización e o clima que xera, mentres que a psicoloxía do traballo céntrase

na actividade laboral, os horarios, a carga de traballo, os conflitos que xeran as relacións laborais, os riscos para o traballador... Mentres que a psicoloxía das organizacións ten un enfoque máis amplo, a psicoloxía do traballo céntrase no traballador ou traballadora. Ambas as perspectivas son complementarias para poder entender o mundo das relacións laborais.

Factores psicolóxicos e desenvolvemento laboral

A actividade laboral é o resultado das relacións, interaccións e intercambios entre grupos humanos que se desenvolven no proceso de produción de bens e servizos. Estas relacións crean, á súa vez, valores, crenzas compartidas e contidos simbólicos e materiais que reflicten esas relacións.

O traballo e as relacións que se establecen nel son fundamentais para moita xente, porque ocupan unha gran parte da súa vida e define, en moitos casos, o significado da súa existencia estruturando o seu tempo vital, proporcionando status e prestixio, identidade social, oportunidades para contactos sociais, desenvolvemento de habilidades, novas aprendizaxes... Ao mesmo tempo, o traballo define as obrigas, voluntarias ou non, que un individuo debe respectar e, por iso, constitúe tamén unha fonte de control sobre o individuo que deriva das súas necesidades económicas. O traballo é unha das fontes fundamentais de transmisión de normas, disciplina, normas de educación e de desempeño (puntualidade, submisión...).

Nas sociedades contemporáneas, as categorías sociolaborais condicionan a identidade persoal e social e mesmo a autoestima que a persoa se outorga a si mesma. Podemos distinguir as seguintes categorías:

- **Poboación activa** (aquela que está empregada ou buscando emprego):
 - **Autoempregada:** intervén no proceso produtivo por conta propia.
 - **Empregada:** traballa por conta allea, cun contrato regular.
 - **Subempregada:** ocupa un posto de traballo inferior á súa categoría profesional ou un traballo precario (con baixas condicións salariais ou temporal).
 - **Desempregada:** carece de emprego pero busca activamente emprego a través dos organismos adecuados.
- **Poboación inactiva**
 - **Preactiva:** non está en idade laboral ou está en proceso de formación.
 - **Pasiva:** ten idade laboral pero non está empregada nin busca emprego.
 - **Paraactiva:** non se considera no mundo laboral, aínda que realiza traballos dentro do contorno familiar que permite que outros poidan dedicarse ao mundo laboral (amas de casa, cuidadores familiares de dependentes...).
- **Poboación pasiva**
 - **Desanimada:** está en idade laboral pero xa non busca traballo porque perdeu a esperanza de ocupar un.
 - **Inactivable:** padece algunha discapacidade que impide o seu acceso á vida laboral convencional.
 - **Postactiva:** desfruta da xubilación ou retiro laboral.

En cada unha destas fases da relación do ser humano co traballo, o psicólogo pode intervir para mellorar as relacións entre os traballadores, do traballador coa empresa e mesmo na autopercepción de si mesmo no contorno laboral ou de busca de emprego. Os psicólogos observan o comportamento humano baixo circunstancias laborais diversas para coñecer os efectos nos traballadores e na empresa e, cos datos obtidos, mellorar as circunstancias persoais e o rendemento.

Entre as **funcións dos psicólogos laborais** están:

1. **Selección de persoal** mediante tests e entrevistas. Tamén é esencial a súa función como seleccionadores de líderes efectivos.
2. **Avaliación do rendemento** e a calidade do traballo dunha persoa para a súa promoción na empresa ou o seu despedimento. Tamén desenvolven técnicas para reducir o absentismo laboral.
3. **Análise das condicións laborais** que poden afectar ao rendemento dos traballadores para mellorar as organizacións e as empresas, como o efecto do ambiente (ruído, iluminación, deseño do espazo, horario de traballo) ou o clima psicolóxico que incide en aspectos como o aburrimiento ou a fatiga.
4. **Adestramento dos traballadores** no lugar de traballo para mellorar a súa eficiencia, a súa motivación e satisfacción no traballo. Estúdanse os factores que inflúen na motivación e satisfacción co traballo para introducir os cambios necesarios co fin de aumentar os beneficios da empresa.
5. **Mellorar a saúde no traballo** e previr situacións de violencia ou acoso. É moi relevante a súa intervención na prevención do uso de drogas ou na aparición do estrés, que poden xerar accidentes laborais.

En canto ás **relacións de mercado**, os psicólogos tamén poden axudar a definir as potenciais áreas de clientes, determinar a efectividade dunha campaña publicitaria ou mellorar o deseño dun produto tendo en conta as necesidades das persoas que van utilizalo.

Ámbito	Áreas de intervención psicolóxica
Na organización laboral	<p>Análise e deseño de tarefas</p> <p>Análise de postos: roles laborais</p> <p>Rendemento, medida e avaliación</p> <p>Determinantes da carga de traballo e a fatiga</p> <p>Análise de causas do estrés laboral</p> <p>Clima laboral: motivación e satisfacción laboral</p> <p>Condicións de traballo: saúde e seguridade, prevención da violencia</p> <p>Horarios e temporalización</p> <p>Deseño de ferramentas e instrumentos, formas de uso da tecnoloxía</p>
Na busca activa de emprego	<p>Mellora de estratexias de busca de emprego</p> <p>Problemas psicolóxicos e sociais asociados ao desemprego</p> <p>Orientación na diversificación da formación</p> <p>Mellora das actitudes relacionadas co traballo</p>
Na poboación pasiva ou paraactiva	<p>Mellora do tránsito a novas formas de socialización</p> <p>Reflexión sobre o significado do traballo</p> <p>Introdución noutras formas de traballo non empresarial</p> <p>Valores asociados á vida activa despois do cesamento da vida laboral</p>

Recursos humanos

A xestión dos recursos humanos dunha empresa converteuse nos últimos anos nunha área estratéxica de calquera organización, xa que pode proporcionarlle unha vantaxe competitiva. A xestión dos recursos humanos dunha empresa inclúe a filosofía, a política, as prácticas e os procedementos na selección e dirección das persoas que forman parte da organización.

Existe unha clara diferenza entre a «xestión de recursos humanos» e a «área de administración de persoal» tradicional, porque a primeira non só realiza funcións de selección e supervisión do persoal, senón que busca acadar unha vantaxe competitiva a través da utilización dos recursos máis importantes dunha empresa: os empregados e empregadas altamente cualificados. A área de recursos humanos tenta establecer estratexias culturais, estruturais e de xestión de persoal que consigan desenvolver, dirixir, mellorar e obter o compromiso de todas as persoas que traballan na empresa.

A administración tradicional do persoal impón o cumprimento das regras e procedementos organizativos, mentres que a xestión de recursos humanos pretende aumentar a lealdade e o compromiso dos traballadores para mellorar a eficiencia empresarial.

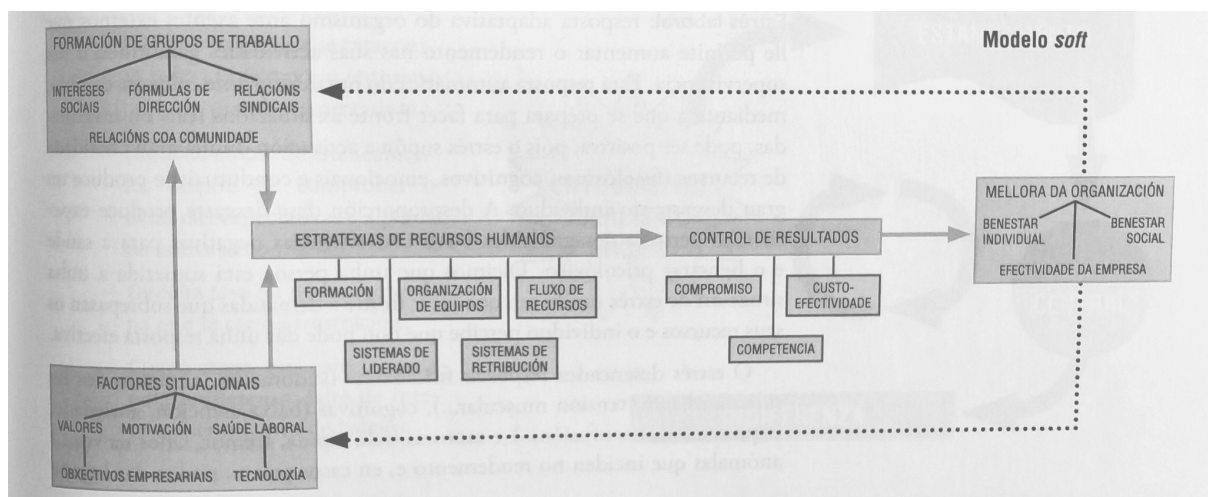
Existen dúas tendencias diferentes na organización das áreas de recursos humanos nunha empresa: a tendencia *hard*, que incide fundamentalmente na estratexia de negocio e considera os empregados coma un recurso máis da organización; e a tendencia *soft*, que centra o traballo da xestión dos recursos humanos nos empregados, considerándoos o recurso máis valioso da organización.

1. **A aproximación *hard*** centra a actividade da área de recursos humanos na análise do contorno e no desenvolvemento dun plan de negocio. Promove un control estratéxico e unha estrutura organizativa baseada en xestionar os empregados buscando a eficiencia na produción co mínimo custo. Baséase en cinco principios básicos:
 - a. O tratamento do persoal está en relación cos demais recursos materiais da empresa e en función deles: tecnoloxía, maquinaria...
 - b. Selección exhaustiva do persoal en función das habilidades e a formación. Non se busca que compartan os valores da organización. Téntase evitar os custos de formación.
 - c. Avaliación e control de desempeño para controlar e promover o rendemento e axustar salarios. O sistema de retribución está relacionado co desempeño individual e os contratos adoitan ser a curto prazo e sen estabilidade garantida.
 - d. O administrador de recursos humanos límtase a emitir informes, pero a xestión e dirección dos empregados está en mans do xefe directo.
 - e. Non se teñen en conta factores psicolóxicos individuais, como motivación ou saúde laboral, máis alá do respecto ás leis xerais.

Modelo *hard* ou Michigan

- Selección de persoal
- Desempeño
- Sistema de avaliación
- Retribucións e gratificacións
- Formación e desenvolvemento

2. **A aproximación *soft***, baseada nas escolas de pensamento humanistas, céntrase nos intereses do empregado para soste e aumentar o compromiso coa organización, mellorando así os niveis de desempeño. A tese básica é que os traballadores responden mellor cando a organización recoñece as súas necesidades individuais e as dirixe para que, ao mesmo tempo, se cumpran os obxectivos da organización. A este tipo de desenvolvemento da xestión en recursos humanos ténselles dado diferentes nomes: «sistemas de alto rendemento», «sistemas orientados ao compromiso», «sistemas de implicación»...



En xeral, este xeito de entender a organización de recursos humanos baséase en tres prácticas básicas:

- a. Selección de persoal por valores culturais compartidos coa empresa que permitan a inserción e a implicación do empregado coa empresa. A formación queda a cargo da empresa en función das súas necesidades.
- b. O desenvolvemento dunha carreira profesional para os traballadores na empresa mediante a promoción horizontal, vertical e o traballo en equipo, e a retribución por competencias e con incentivos de grupo e negocio.
- c. A implementación de políticas igualitaristas simbólicas con gran difusión da información e promoción da participación dos empregados, transformando mandos intermedios en coordinadores de equipos ou supervisores.

Riscos de saúde psicolóxica laboral

Cada vez máis as empresas, desde as áreas de recursos humanos, dedican máis esforzos a preservar a calidade de vida dos seus empregados para preservaren a súa eficacia e efectividade. Saúde e traballo son dous aspectos estreitamente relacionados: un bo estado de saúde permite un desempeño laboral eficaz e constitúe a base do rendemento dunha empresa. Porén, o ámbito laboral é fonte de risco para a saúde, non só no aspecto físico (naquelas actividades insalubres ou cun alto risco de enfermidades corporais), senón tamén no aspecto psicolóxico, que se manifesta en forma de fatiga e cansazo, conflitos e tensións, accidentes laborais... Todos estes trastornos afectan ao rendemento do traballador e da propia organización e teñen un alto custo persoal e económico. Por iso, as empresas invisten cada vez máis en previr e resolver problemas que puidesen causar estes trastornos psicolóxicos.

Entre os riscos psicosociais ligados á actividade laboral podemos distinguir:

- **Estrés laboral:** resposta adaptativa do organismo ante axentes externos que lle permite aumentar o rendemento nas súas actividades garantindo a súa supervivencia. Esta resposta automática do organismo ante calquera cambio mediante a que se prepara para facer fronte ás situacións reais ou imaxinadas pode ser positiva, pois o estrés supón a activación dunha gran cantidade de recursos (fisiolóxicos, cognitivos, emocionais e condutuais) e produce un gran desgaste no individuo. A desproporción dese desgaste produce experiencias persoais desagradables e ten consecuencias negativas para a saúde e o benestar psicolóxico. Dicimos que unha persoa está sometida a unha situación de estrés cando ten que facer fronte a demandas que sobrepasan os seus recursos e o individuo percibe que non pode dar unha resposta efectiva.

O estrés desencadea respostas fisiolóxicas (sudoración, aumento dos latidos cardíacos, tensión muscular...), cognitivas (baixa atención, ansiedade, esquecemento, confusión...) e motoras (fala rápida, tremor, fallos na voz...) anómalas que inciden no rendemento e, en casos graves, poden dar lugar a problemas de saúde e accidentes laborais. Algúns factores desencadeantes de estrés laboral poden ser:

- ★ A sobrecarga de traballo, tanto cuantitativa como cualitativa, pero tamén a falta de traballo.
- ★ A exposición a riscos ou a percepción destes que produza ansiedade.
- ★ Falta de control ou excesiva responsabilidade sobre o traballo.
- ★ A ausencia de *feedback* sobre os resultados do propio traballo ou a fragmentación deste.
- ★ Os conflitos nas relacións persoais provocados pola ambigüidade nos roles (típica nos mandos intermedios das organizacións).
- ★ Falta de progreso na carreira profesional ou promocións demasiado rápidas que levan a situacións de incompetencia.
- ★ Incerteza no emprego.

- **Síndrome de burnout:** típica das profesións que esixen unha relación constante e directa con outras persoas (profesorado, enfermeiros/as, médicos/as...). Consiste nun tipo de estrés que se caracteriza por respostas de desánimo, desmotivación e cansazo emocional provocado por un mecanismo de resposta incorrecto ante as esixencias do cargo ou da experiencia de fracaso das respostas do suxeito, porque as demandas da profesión exceden a capacidade de resposta do traballador. As súas consecuencias adoitan ser o cansazo, sentimento de desamparo, baleiro emocional e actitudes negativas cara ao traballo e as outras persoas.

Algúns autores falan dun proceso cíclico e repetitivo que conduce a esta síndrome:

- **Primeira etapa:** caracterízase polo idealismo e o entusiasmo, con grandes expectativas.
- **Segunda etapa (estancamento):** dáse despois de comprobar o irreal das expectativas e a perda do entusiasmo inicial.
- **Terceira fase (núcleo central):** na que se cae na frustración. (Entusiasmo / Idealismo inicial).
- **Cuarta etapa:** está caracterizada pola indiferenza, falta de interese e sentimento de baleiro.

A síndrome de burnout está asociada preferentemente ás profesións asistenciais porque teñen unha filosofía máis humanista do traballo, mais este traballo realízase case sempre nun sistema que produce deshumanización, ben pola sobrecarga de traballo ou pola despersonalización, de forma que o choque entre as expectativas e vocación do suxeito e a realidade provoca un estrés continuado e excesivo.

- **Acoso laboral ou mobbing:** consiste nun comportamento negativo entre compañeiros ou entre superiores ou inferiores xerárquicos polo que un individuo é obxecto de ataques sistemáticos, durante moito tempo, directa ou indirectamente, poñendo en perigo a súa integridade física ou psíquica e degradando o ambiente de traballo.

A orixe do *mobbing* non está no traballo propiamente dito, senón nas relacións interpersoais que se establecen dentro da empresa ou organización en situacións asimétricas. O acosador pode ter máis recursos (forza física, nivel xerárquico, popularidade, veteranía...) que o acosado.

Pódense distinguir catro etapas do proceso:

1. **Conflicto:** provocado por cambios organizativos, tecnolóxicos ou de promoción que levan a unha escalada de enfrontamentos e marcan as relacións.
2. **Estigmatización:** na que se establecen estratexias para ridiculizar e afastar socialmente o acosado; mentres, o acosado adoita evitar loitar contra os feitos e decántase por unha actitude pasiva.

3. **Intervención da organización:** cando chega a coñecemento dos cargos directivos. A dirección pode poñer os medios para eliminar a conduta ou integrarse no contorno colaborando no acoso por acción ou omisión.
4. **Marxinación:** é a etapa final; tras longos períodos de sufrimento, baixas laborais e enfermidades psíquicas ou físicas, pode rematar co traslado ou abandono da empresa por parte do acosado.

Algunhas variedades de acoso son o acoso sexual e o *bullying*:

- **O acoso sexual:** está baseado en propostas sexuais ofensivas e non gratas, que se utilizan como base para decisións de continuidade no emprego, promoción, salario ou calquera outra decisión relativa ao traballo. Crea ambientes laborais hostís, intimidatorios e humillantes para o receptor. O máis visible é a chantaxe sexual, que implica ameazas e unha relación xerárquica, mais tamén pode darse un acoso sexual ambiental, entre compañeiros ou por parte da empresa, no que se recibe un tratamento diferente, e mesmo humillante, polo feito de ser un home ou unha muller quen realiza o traballo. Este último adoita ser máis difícil de percibir porque acostuma ser aceptado como unha situación normal na estrutura da organización.
- **O bullying:** é un tipo de acoso que se dá preferentemente no contorno escolar e entre iguais, no que existe un elemento activo (acosador), un conxunto de elementos pasivos (espectadores/cómplices) e unha vítima (acosado).

O acosador neste tipo de casos manifesta comportamentos cíclicos e a súa conduta defínese polo acoso en serie, constituíndo esta conduta a base da súa personalidade. O acosador neste proceso ten trastornos de personalidade (personalidade narcisista, paranoia, *borderline*) que deben ser tratados ao mesmo tempo que a organización establece estratexias para evitar os procesos de *bullying*.

A forma de intervención na saúde laboral no ámbito dunha organización ou empresa diríxese cara a tratamentos e intervencións de tipo grupal ou organizativo. Podemos diferenciar tres niveis de intervención:

1. **Intervención primaria:** para reducir ao mínimo os axentes implicados directamente nos trastornos de saúde ou baixo rendemento.
2. **Intervención secundaria:** con programas de formación e protocolos de interacción para manexar as tensións ou os accidentes laborais.
3. **Intervención terciaria:** que ten que ver coa asistencia directa aos empregados: seguros de saúde, formación específica, tratamentos individualizados...

Entre as cuestións que cómpre considerar para propor as estratexias máis eficaces están as seguintes, que se poden levar a cabo desde a área de recursos humanos:

- Ter en conta no momento de selección de persoal a capacidade de resistencia ao estrés que xere o posto ou a necesidade de dotes de negociación e flexibilidade nas relacións interpersoais, ademais das competencias profesionais.

- Analizar a carga e nivel de esixencia de cada posto para previr e protexer as persoas que deban desempeñalo.
- Facer un seguimento das carreiras e promocións laborais e preparar os mandos para o desempeño das funcións.
- Racionalizar as xornadas laborais, tempos de descanso e tipos de traballo.
- Atender de forma específica os grupos de risco.
- Mellorar a implicación e o compromiso dos traballadores, abordando problemas, fomentando a autonomía e establecendo valores e fins comúns dentro da organización.

É un labor dos *psicólogos* das organizacións e psicólogos laborais fomentar os cambios necesarios nas organizacións para fomentar esta saúde psíquica, ao mesmo tempo que o bo funcionamento da organización no seu conxunto, contribuíndo a:

- Un maior rendemento laboral.
- Unha menor conflitividade laboral.
- Menor absentismo.
- Maior satisfacción persoal na realización do traballo.