

UNITAT I: Introducció a la Psicologia del Treball

Assignatura: Psicologia del Treball
Professora: Laura Lorente Prieto
Laura.Lorente-Prieto@uv.es



Índex:



- **1. Introducció a la Psicologia del Treball i de les Organitzacions**
 - 1.1. Treball com a fenomen social i activitat humana
 - 1.2. Transformacions en l'entorn socioeconòmic
 - 1.3. Canvis en el treball

- **2. Àmbits d'aplicació de la Psicologia del Treball i de les Organitzacions**
 - 2.1. Estudi del treball des de la Psicologia: evolució històrica
 - 2.2. Àrees d'especialització
 - 2.3. La psicologia del treball a Europa
 - 2.4. El futur de les organitzacions, dels treballadors i del treball

Índex:



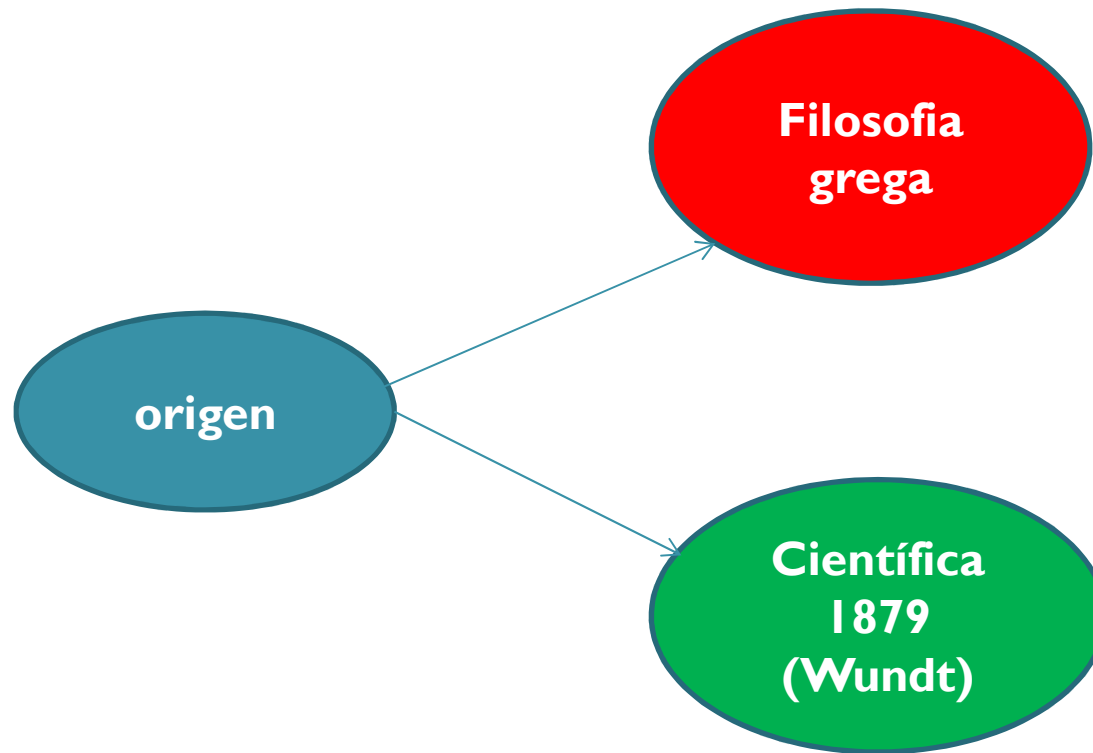
- **1. Introducció a la Psicologia del Treball i de les Organitzacions**
 - 1.1. Treball com a fenomen social i activitat humana
 - 1.2. Transformacions en l'entorn socioeconòmic
 - 1.3. Canvis en el treball

- **2. Àmbits d'aplicació de la Psicologia del Treball i de les Organitzacions**
 - 2.1. Estudi del treball des de la Psicologia: evolució històrica
 - 2.2. Àrees d'especialització
 - 2.3. La psicologia del treball a Europa
 - 2.4. El futur de les organitzacions, dels treballadors i del treball



I. Introducció

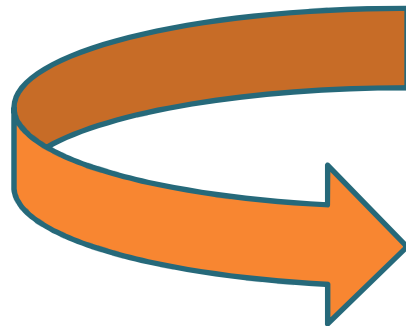
Introducció a la Psicologia



S. XIX: CONSCIÈNCIA
S. XX: CONDUCTA

Psicologia...

- Ciència que tracta de descriure, comprendre, predir i modificar la conducta humana.
- **CONDUCTA**: accions i comportaments, però també pensaments, emocions, valors, sentiments...



**CONDUCTA EN
DIFERENTS CONTEXTOS**

Àmbits d'aplicació...

- PSICOLOGIA EDUCATIVA
- PSICOLOGIA JURÍDICA
- PSICOLOGIA CLÍNICA
- COMUNITÀRIA
- DE L'ESPORT...

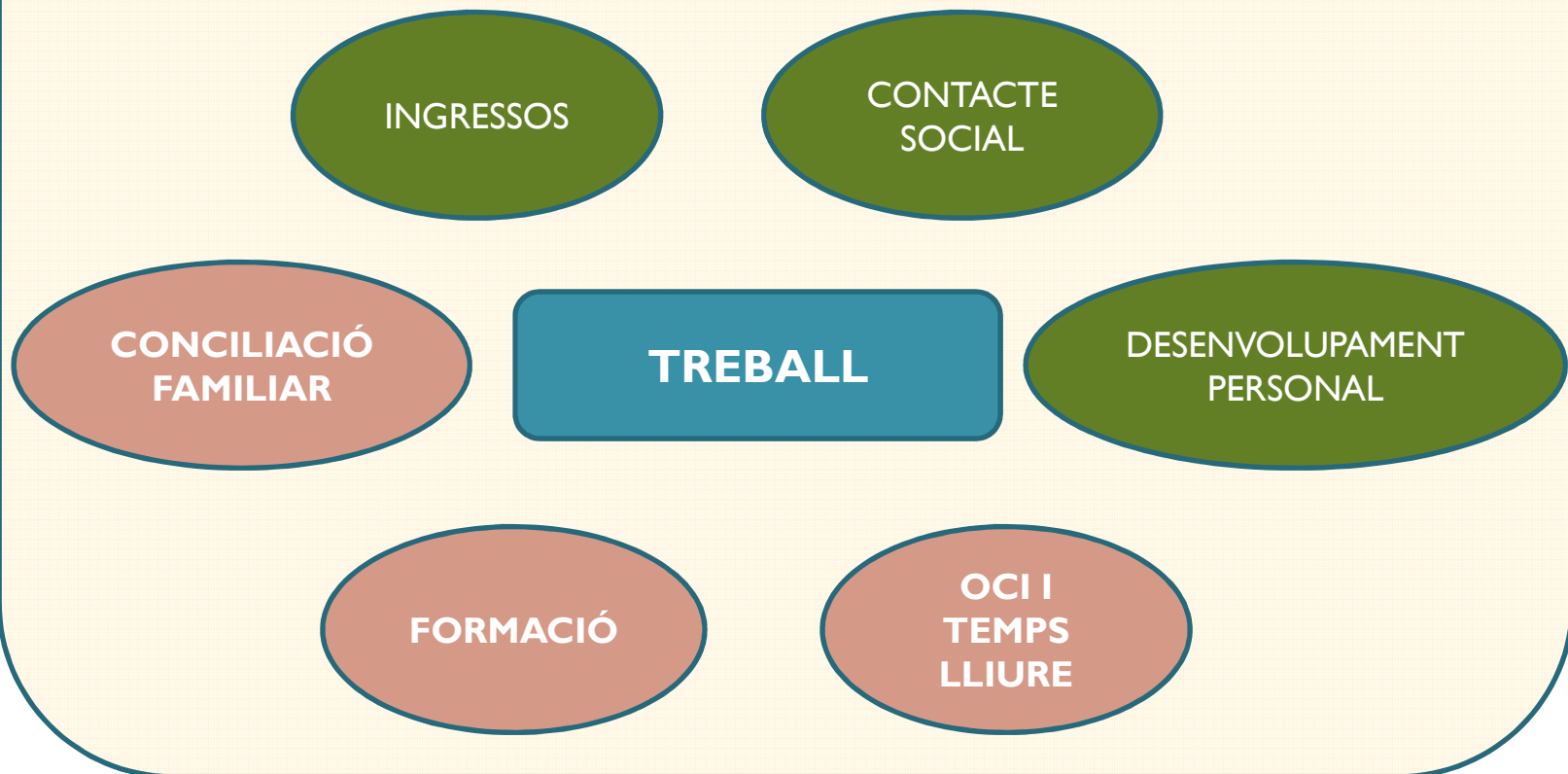
- **PSICOLOGIA DEL TREBALL I DE LES ORGANITZACIONS (Industrial)**
ESTUDI DE LA CONDUCTA EN L'ÀMBIT LABORAL



Psicologia del treball

- **TREBALL:** consisteix en dur a terme una sèrie d'activitats en un ambient i temps determinats, que comporta unes percepcions individuals i socials d'aquest. Caràcter multidisciplinari (tasca, situació, ambient, tècnica, valor, intercanvi,...).
- Multitud de funcions.

- Ocupa un paper fonamental en la vida de les persones.



I.1. El treball com a fenomen social i activitat humana

Els canvis econòmics, tecnològics, polítics, culturals, socials i legals



Transformació dels llocs de treball i de les maneres d'organitzar-lo.

Canvis en les ofertes laborals en els diferents sectors.

Canvis en les organitzacions mateix (cultures, estructures).

Canvis juridicolegals que regulen l'activitat laboral.

La manera de concebre el treball per part de la societat.

Perspectives...



Treball com a activitat



Treball com a situació o context

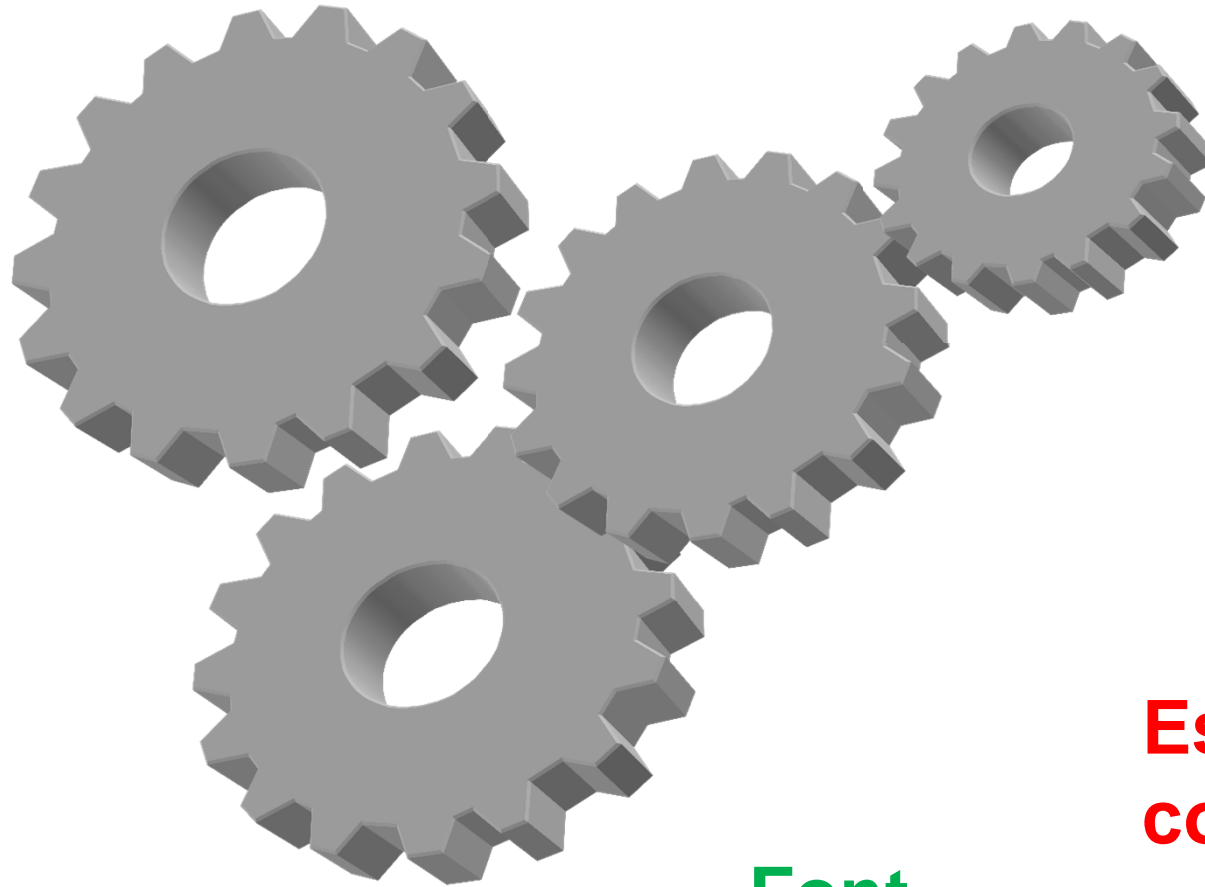


Treball com a significat



Treball com a fenomen social

Definicions de treball...

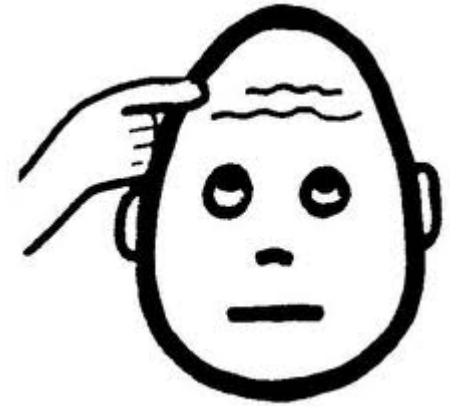


**Producció de
béns o
serveis**

**Font
d'identitat i
autoestima**

**Esforç físic,
cognitiu i/o
emocional**

Sobre el concepte...



- **OCUPACIÓ** (Jahoda, 1987): activitat duta a terme en condicions contractuals per les quals es rep una remuneració.
- **TREBALL** (Peiró, 1986): conjunt d'activitats retribuïdes o no, de caràcter productiu i creatiu, que mitjançant l'ús de tècniques, instruments,... permet obtenir, produir o prestar certs béns, productes o serveis. En aquesta activitat la persona aporta energies, habilitats, coneixements i altres recursos, i obté algun tipus de compensació material, psicològica i/o social.

I.2. Transformacions en l'entorn socioeconòmic rellevants per a l'activitat laboral

3.1.

- Noves condicions econòmiques

3.2.

- Innovació tecnològica

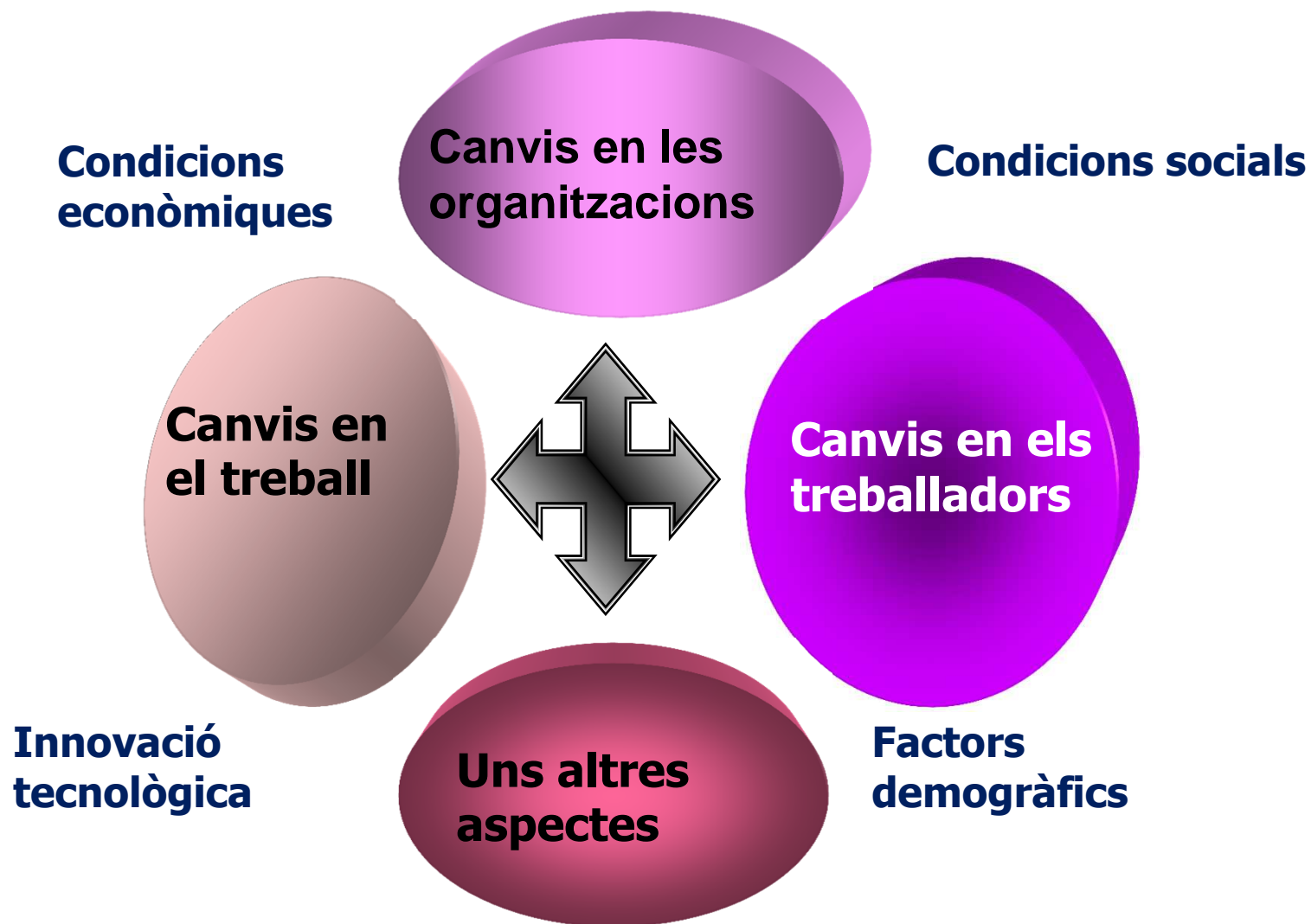
3.3.

- Noves condicions socials

3.4.

- Canvis demogràfics en la població

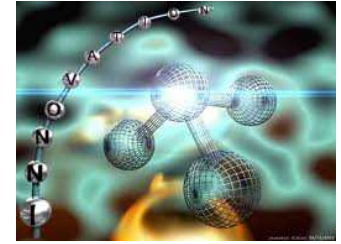
I.2. Transformacions en l'entorn socioeconòmic_relevants per a l'activitat laboral



La nova economia



- **Internacionalització i globalització dels processos econòmics**
 - Liberalització del comerç.
 - L'ocupació es crea on el treball es du a terme amb més eficiència.
 - Increment de la competitivitat i variabilitat en la demanda.
 - Aparició de l'especulació financera (turbulència de l'entorn).
- **Canvi en l'estructura dels sectors econòmics**
 - Creixement del sector serveis i descens de l'agricultura i la indústria.



La innovació tecnològica

- Àmplia varietat de noves eines.
- Substitució de l'activitat laboral humana (més precisió, velocitat,...).
- Innovacions en productes i serveis.
- Creixent comoditat en el maneig d'informació.
- Infraestructura global de comunicació (comunicació en temps real per al comerç mundial).



La nova societat

- Societat en termes de veïnatge universal (sense límits ni fronteres).
- Creixement de la democratització.
- Millora de les condicions de vida: triem el tipus de treball.

Nova demografia poblacional



- Desacceleració de la taxa de creixement de la població (igual nombre de naixement que de defuncions).
- Canvi en la distribució d'edats de la població (descens de població jove i millora en les expectatives de vida).
- Heterogeneïtat de la població (moviments migratoris).

Aquests canvis = flexibilitat

A) De tipus contractual (temporal, fix, franquícia, autoocupació, per obra,...).

B) Formes de vida laboral (jubilació anticipada).

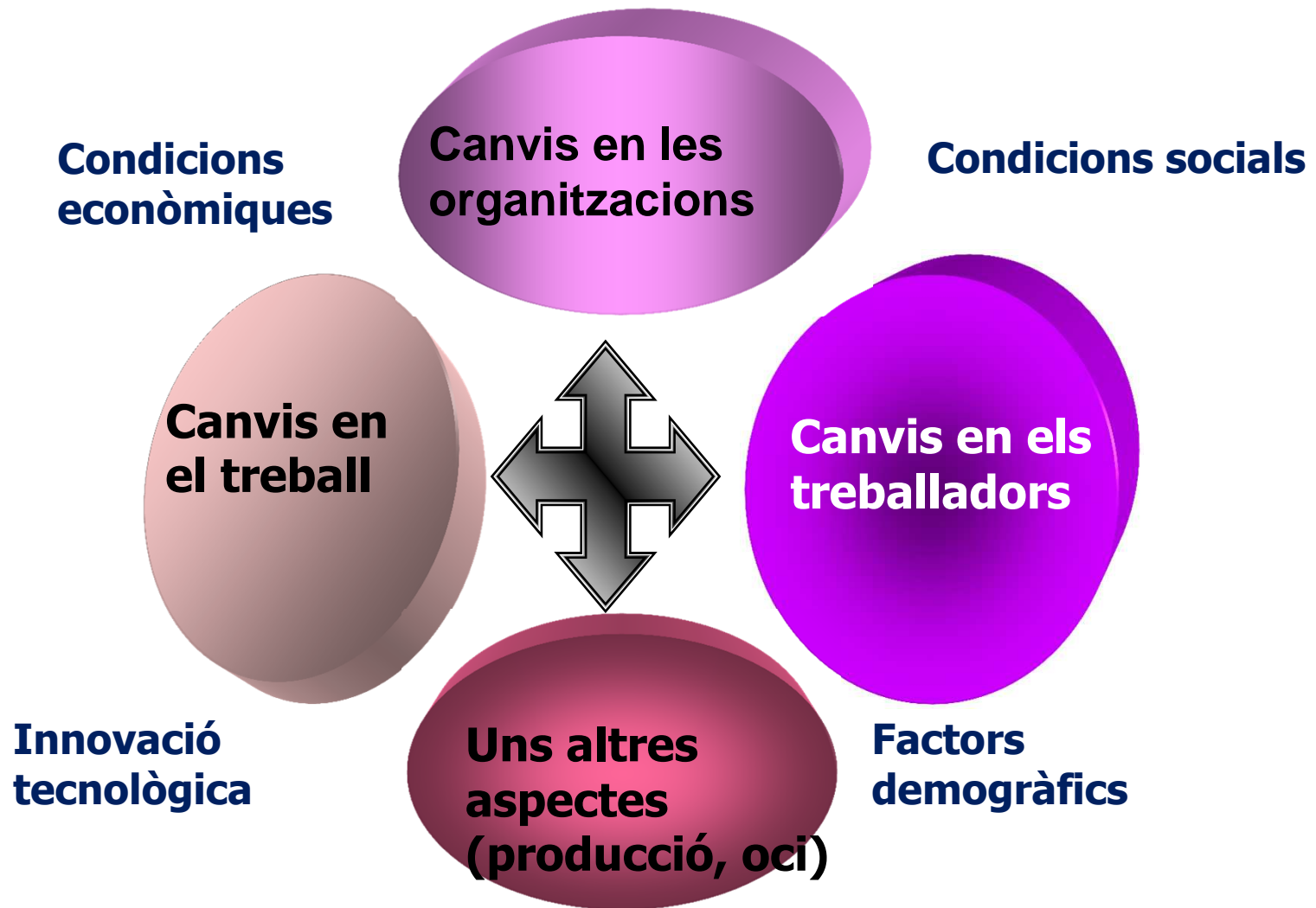
C) Per temps (temps parcial, partit, flexible, per hores,...).

D) Per lloc de treball (teletreball).

...Segons la funció
que calga desenvolupar.

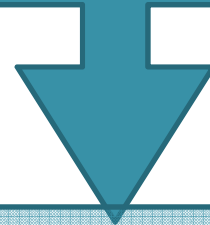


I.3. Canvis en el treball i les seues implicacions per a l'activitat laboral



Els nous tipus d'organització

- Reconfiguració organitzacional: disgregació de l'empresa en unitats de negoci independents, *outsourcing* o subcontractació,...
- Aliances estratègiques amb unes altres empreses.
- Jornades de treball flexibles.



- Organitzacions més petites, flexibles, amb estructures internes més simples i que es relacionen amb el seu entorn.
- Ús de tecnologies, més èmfasi en les idees dels treballadors i menys presencialitat.

El nou tipus de treball



- Mentalització de l'activitat laboral (menys activitat física i més objectes simbòlics).
- Augment del treball en grup.
- Més contacte amb proveïdors i clients.
- Canvi en les eines de comunicació (fax, videoconferència, correu electrònic).
- Reducció de nivells jeràrquics i més èmfasi sobre la responsabilitat.
- Menys supervisió directa.
- Més intensitat de treball (qualitat, velocitat).

Els nous treballadors



- Canvi en les característiques demogràfiques dels treballadors (més gent gran treballant).
- Augment de l'edat mitjana dels treballadors, del nombre de dones i de l'heterogeneïtat ètnica.
- Increment del nivell de qualificació de la força laboral.

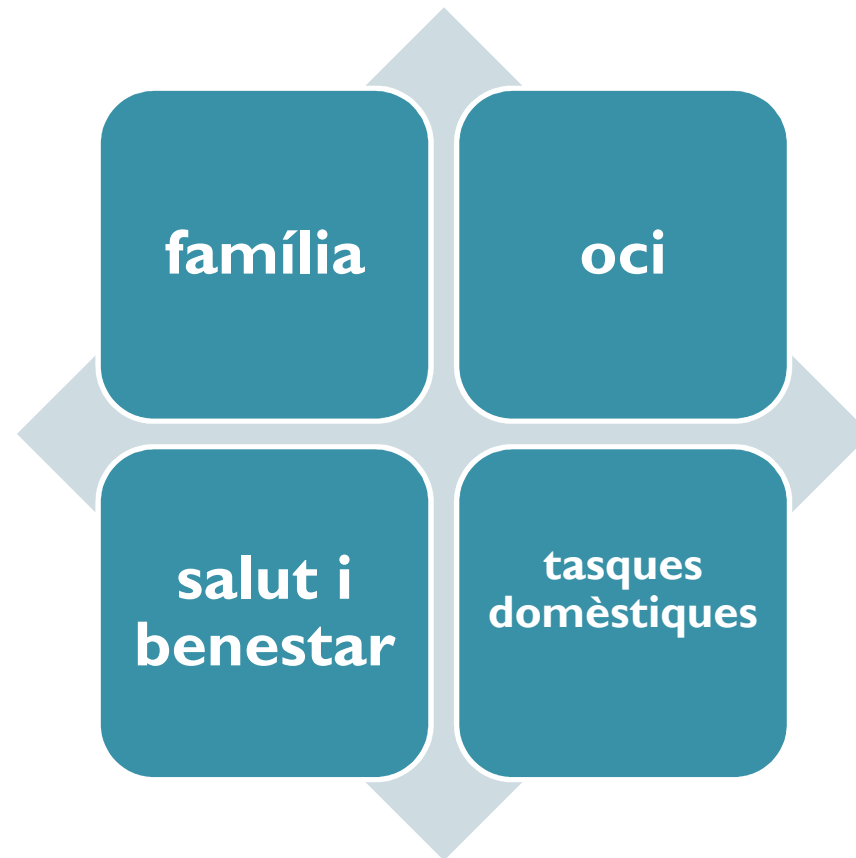


Les noves formes de producció

- Concentració en el sector serveis.
- Nous llocs de treball que requereixen més qualificació dels treballadors.
- Més quantitat de contactes interpersonals requerits.

La nova concepció de l'oci

- Cada vegada més, cobren importància les esferes de la vida diferents de la feina.



El treball...

Cognitiu

Emocional

Complex

Incert

Interconnectat

Invisible



Els treballadors...

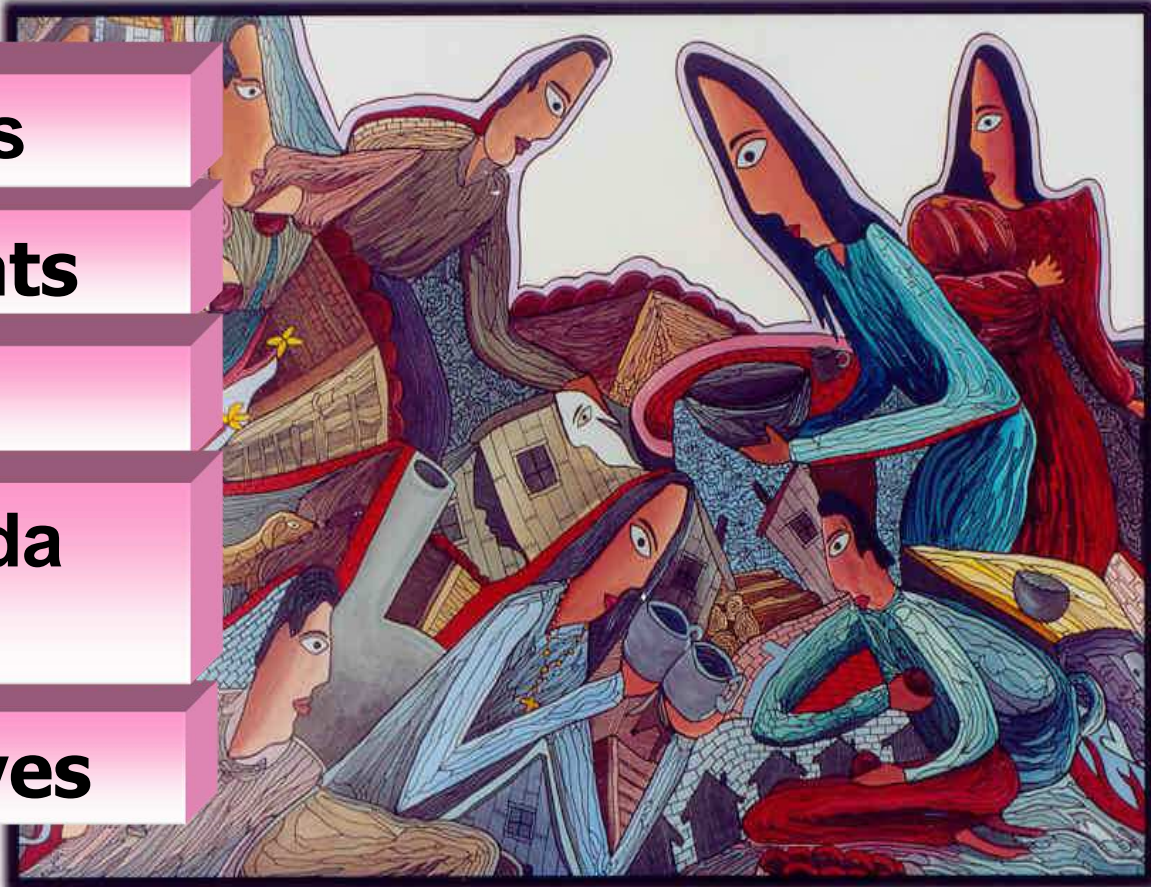
Més majors

Més formats

Diversitat

**Qualitat vida
laboral**

Expectatives



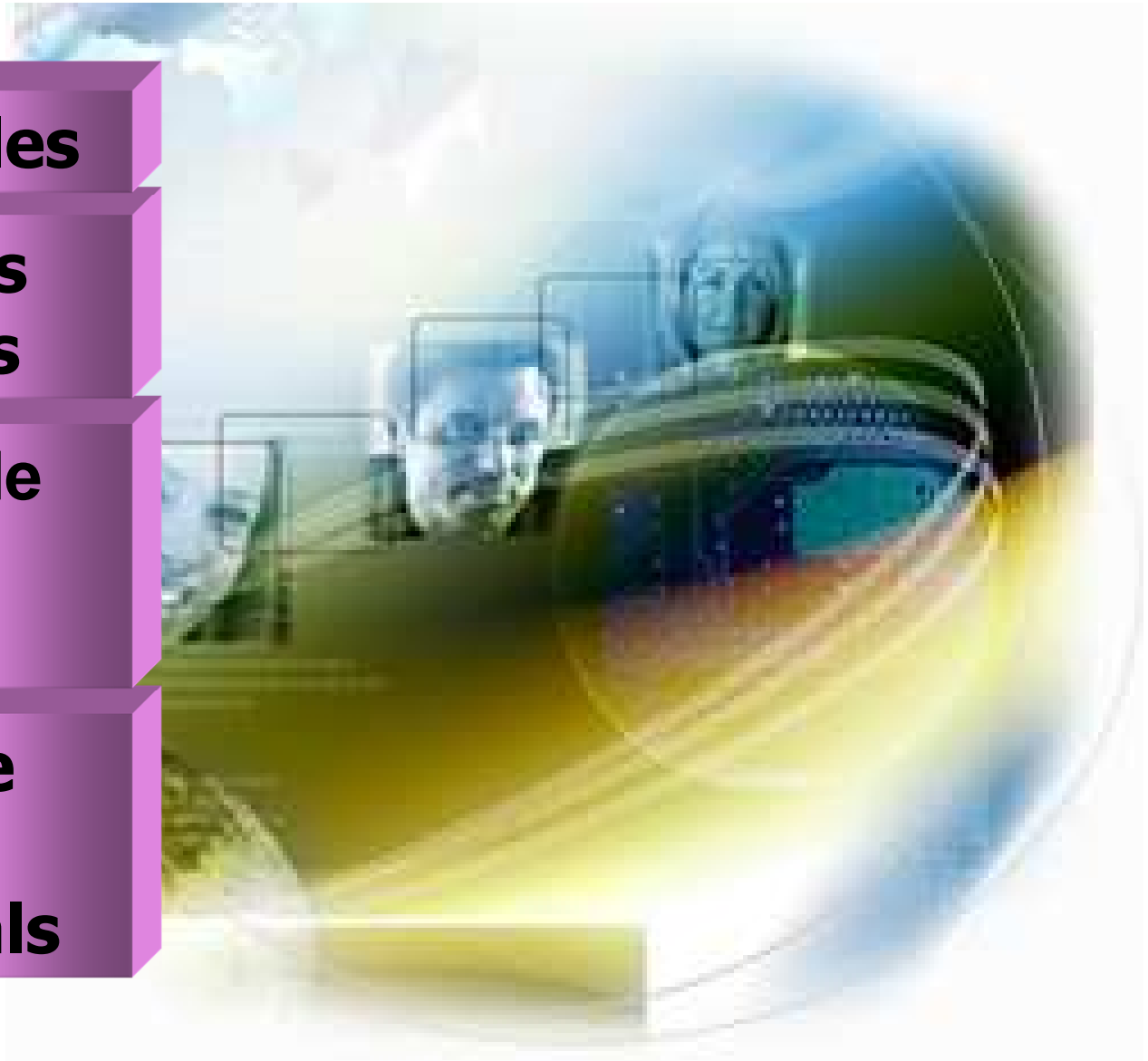
Les organitzacions...

Més flexibles

**Estructures
més planes**

**Reducció de
contractes
fixos**

**Varietat de
relacions
contractuals**



Uns altres aspectes que cal destacar...

Treball-família

Treball-temps lliure

Desaparició del treball únic

Ocupabilitat




Índex:



- **1. Introducció a la Psicologia del Treball i de les Organitzacions**
 - 1.1. Treball com a fenomen social i activitat humana
 - 1.2. Transformacions en l'entorn socioeconòmic
 - 1.3. Canvis en el treball

- **2. Àmbits d'aplicació de la Psicologia del Treball i de les Organitzacions**
 - 2.1. Estudi del treball des de la Psicologia: evolució històrica
 - 2.2. Àrees d'especialització
 - 2.3. La psicologia del treball a Europa
 - 2.4. El futur de les organitzacions, dels treballadors i del treball



2. Àmbits d'aplicació de la Psicologia del Treball i de les Organitzacions

2.1. L'estudi del treball des de la Psicologia: evolució històrica

1901

- Concepte de Psicologia industrial (Dill Scott en xarrada a empresaris de Chicago sobre l'ús de la Ps. en la publicitat).

1926

- Walther encunya el concepte de Psicologia del Treball (per abordar agricultura, treball artístic, serveis, llar, voluntariat,...).


Objectiu general

Descriure, explicar i predir els fenòmens psicosocials que es donen en contextos laborals. Així com prevenir o solucionar els problemes i millorar la qualitat de vida laboral, la productivitat i l'eficàcia laboral.

La psicologia pretén...



- Comprendre com treballen les persones i què es pot fer per millorar-ne el treball.
- Estudiar les **conductes i experiències** des d'una perspectiva **individual i grupal** en contextos relacionats amb el treball.
- Experiències es refereix a processos psicològics com: aprenentatge, motivació, percepció, actituds.

- 
- Nivell **micro** (individual): habilitats, destreses, coneixements, satisfacció, estrès, absentisme,...
 - Nivell **macro** (grup): conducta i processos del grup, interaccions, lideratge, rols, clima,...

2.2. Àrees d'especialització

- ENOP (1990), delimitació de tres grans àrees o camps d'especialització:
 - Psicologia del Treball: s'ocupa de l'activitat laboral de les persones.
 - Psicologia de les Organitzacions: aborda la conducta (col·lectiva) organitzada.
 - Psicologia dels RH: se centra en les relacions entre les persones i l'organització.


Subàrees d'especialització en Psicologia del Treball



1. Selecció i avaluació
2. Formació
3. Avaluació del rendiment
4. Canvi organitzacional
5. Ergonomia
6. Consell i elecció vocacional
7. Habilitats interpersonals
8. Igualtat d'oportunitats
9. Prevenció d'accidents
10. Disseny de treballs
11. Enquestes d'actituds
12. Benestar i treball
13. Màrqueting i consum

Arnold et al. (1991)


British Psychological Society



2.3. La Psicologia del Treball i les Organitzacions a Europa

- Recerca constant d'intercanvi de coneixements: constitució de l'ENOP i desenvolupament de projectes d'investigació conjunta.
- Creació de diferents grups d'investigació per investigadors procedents de diferents països europeus.
- Congressos bianuals.



- 
- **2.4. El futur de les organitzacions, dels treballadors i del treball**

El futur de les organitzacions...



- Estructurades al voltant de les TIC
- Estructures planes
- Productes i serveis personalitzats
- Organitzacions del coneixement
- Organitzacions descentralitzades
- Velocitat, “l’instant”
- Noves formes d’organització: organitzacions virtuals

(Alcover i altres, 2004)

El futur dels treballadors...




- **Polivalència, flexibilitat**
- **Diversitat de relacions contractuals**
- **Més qualitat de vida**
- **Cerca d'ajust entre demandes i oportunitats**
- **Necessitat de treballadors del coneixement i emocionals**
- **Exigències de formació i ocupabilitat**

El futur del treball...

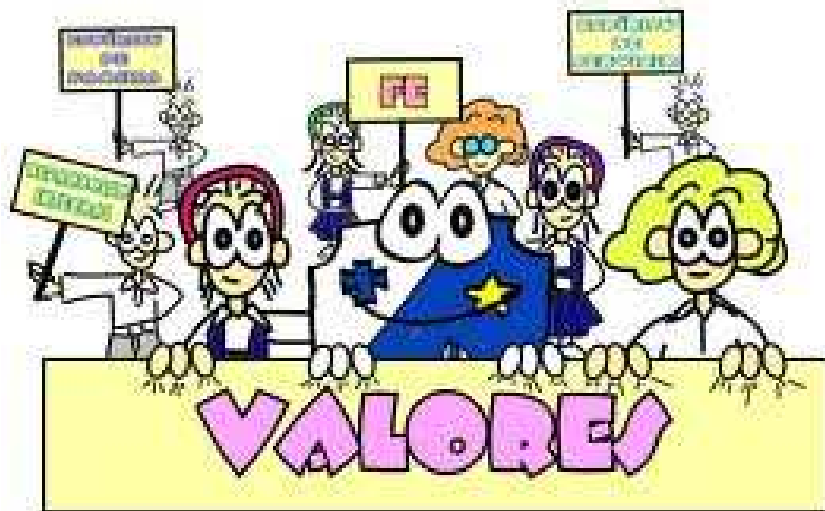
Noves pràctiques

1. Producció flexible
2. Gestió de la qualitat total
3. Tecnologia avançada de la producció
4. Treball en equip
5. Centres d'atenció telefònica (*call centres*)
6. Gestió del coneixement
7. Implicació i potenciació dels treballadors
8. Teletreball
9. Gestió del rendiment
10. Comerç electrònic (*e-business*)

(Holman i Wood, 2003)

- 
- **ACTIVITAT PRÀCTICA:**
 - El futur de les organitzacions, dels treballadors i del treball, com a fruit de la crisi econòmica en què ens trobem.

UNITAT 2: Significat del treball i valors laborals



Assignatura: Psicologia del Treball
Professora: Laura Lorente Prieto
Laura.Lorente-Prieto@uv.es



Continguts bàsics:

- 1. El concepte de “treball”
- 2. Funcions del treball
- 3. Dimensions del significat del treball
- 4. Valors laborals

Índex del tema:

- 1. Introducció
- 2. El concepte de treball
- 3. Funcions psicosocials del treball
- 4. Concepte de significat del treball
- 5. Dimensions empíriques del significat del treball
- 6. Actituds cap al treball





I. Introducció



La importància del treball en les nostres vides...

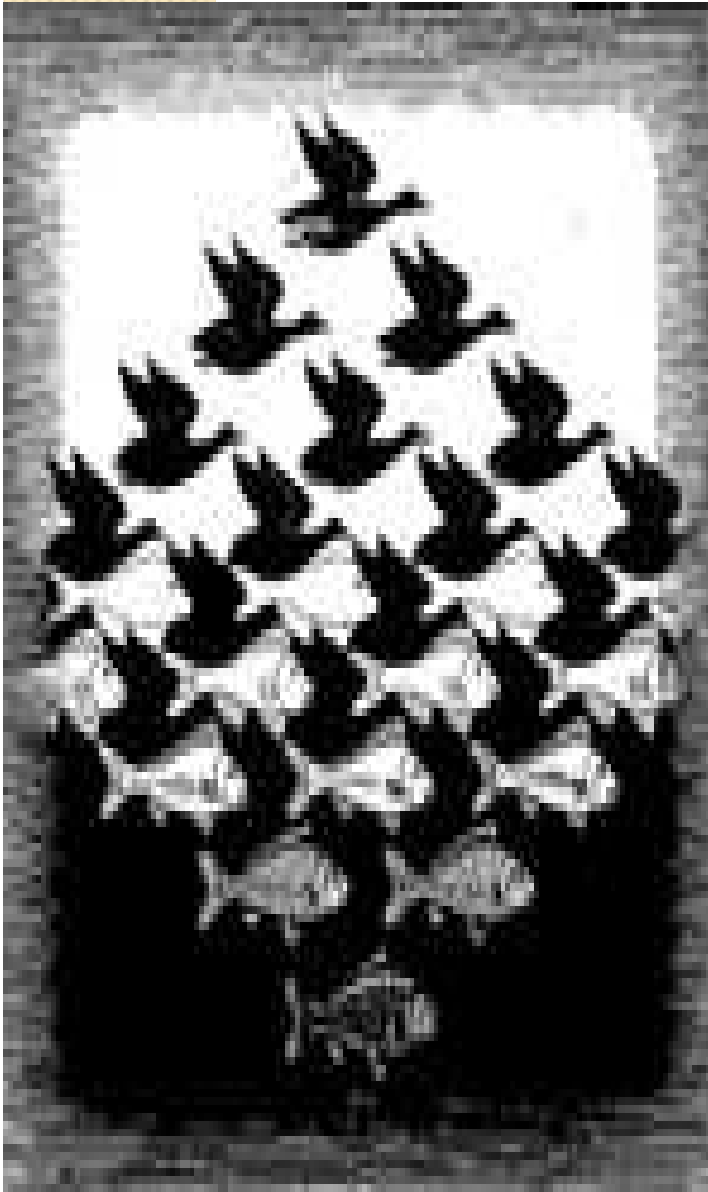
- En els països industrialitzats, el treball representa aproximadament una tercera part de l'activitat humana de les persones adultes.
- A més, cal tenir en compte el temps que les persones passem formant-nos per al treball (des d'edats molt primerenques): socialització anticipatòria.

- L'estudi del significat del treball se centra en analitzar les estimacions que els treballadors fan del treball per conèixer el seu impacte en les conductes individuals i socials.
- Estudiem el “significat del treball” com una construcció social.





2. El concepte de treball



Imagina que...

...Tens amb una ocupació adequada al teu nivell de formació amb unes condicions de treball i salarials mitjanes en el teu sector i amb una experiència laboral d'almenys 10 anys.

Deixaries de treballar en el cas que et corresponguera un premi de la loteria o reberes una herència que et permetera viure la resta de la teua vida sense preocupacions econòmiques?

95% indiquen que NO (*DIFERENTS EXPLICACIONS*)

- 1) FUNCIONS PSICOSOCIALS QUE COMPLEIX EL TREBALL
- 2) NORMES socials QUE DONEN VALOR AL TREBALL. TOT GIRA ENTORN DEL TREBALL EN LA NOSTRA SOCIETAT. De fet, en la majoria dels casos les persones no arribem a formar-nos com a tals fins que no tenim èxit en el treball.
- 3) DESITJABILITAT SOCIAL

Definició de treball i el seu significat

1


3 PERSPECTIVES

- Com a activitat o conducta
- Com a situació o context
- Com a fenomen amb significat psicosocial

2

2 APROXIMACIONS (Drenth, 1991)

- Aproximació teòrica o conceptual
- Aproximació empírica

- 
- **APROXIMACIÓ TEÒRICA:** fa referència a l'esforç de molts autors per delimitar el concepte.
 - **APROXIMACIÓ EMPÍRICA:** es basa en els resultats de la investigació empírica sobre les descripcions de “què entén la gent per treball”.

Aproximació teòrica: algunes definicions de treball en funció del propòsit...

- **ACTIVITAT ECONÒMICA:** “el treball proporciona ingressos econòmics”.
- **ESFORÇ:** “és un esforç de la ment i del cos per obtenir algun benefici”.
- **OFERIR UN POC DE VALOR A LA SOCIETAT:** “és un instrument per contribuir a la societat aportant beneficis i/o serveis”.
- **FUNCIONS PRIMÀRIES:** “té un ampli sentit biològic i fisiològic d’acció mantinguda i sostinguda”.
- **ACTIVITAT:** “és l’oposat al descans”.

Aproximació teòrica: algunes definicions de treball en funció del propòsit...

- **ACTIVITAT ECONÒMICA:** “el treball proporciona ingressos econòmics”.
- **ESFORÇ:** “és un esforç de l'ànima i del cos per obtenir algun benefici”.
- **OFFERIR UN POC DE VALOR A LA SOCIETAT:** “és un instrument per contribuir a la societat aportant beneficis i serveis”.
- **FUNCIÓ PRINCIPAL:** “té un ampli sentit biològic i fisiològic d'acció mantinguda i sostinguda”.
- **ACTIVITAT:** “és l'oposat al descans”.

**Treball com a activitat
intencional, propositiva
i extrínseca**

Una definició global de treball ...

Remunerat o no

“...aquell conjunt d'activitats, **retribuïdes o no**, de caràcter productiu i creatiu, que mitjançant l'ús de tècniques, instruments, matèries o informació disponibles, permet obtenir, produir o prestar certs **béns, productes o serveis**. En aquesta activitat la persona aporta energies, habilitats, coneixements i altres diversos recursos, i obté algun tipus de **compensació material, psicològica i/o social**”.

Observable o no

Recompenses
extrínseques o
intrínseques

”

Aproximació empírica.

ESTUDI DE WEISS Y KAHN.

- **Les persones difereixen en què entenen per treball en funció del seu major o menor nivell educatiu, la seua ètnia, el seu lloc de procedència i la seua religió.**



Definició de treball a nivell empíric

- Definicions més triades:
 - “Si reps **diners** per fer-ho.”
 - “Si forma part de les teues **tasques**.”

Categories conceptuals:

- Definició concreta (salari, lloc)
- Definició social (companys...)
- Definició com a “càrrega” (esforç)
- Definició com a “deure” (obligatori)

Conclusió...

- El treball és una activitat molt complexa que resulta difícil de definir i conceptualitzar.
- Aquesta complexitat es deriva de la diversitat de significats que adquireix per les persones.
- Aquests significats estan condicionats per les condicions psicosocials de cada persona.

Com penseu que definiria el treball una persona d'una tribu aïllada?



3. Funcions psicosocials del treball



II Funcions positives del treball (Salanova, Peiró i Prieto, 1993):

1. **Integrativa o significativa**
2. **Estatus i prestigi**
3. **Identitat personal**
4. **Funció econòmica**
5. **Interacció i contactes socials**
6. **Estructuració del temps**
7. **Activitat més o menys obligatòria**
8. **Transmissió de normes, creences i expectatives socials**
9. **Desenvolupament d'habilitats i destreses**
10. **Poder i control**
11. **Comoditat i confort**

Funció integrativa

- Treball com a font que pot donar sentit a la vida.
- La persona pot autorealitzar-se personalment a través del treball.
- Font d'autoestima.
- El treball és intrínsecament satisfactori.



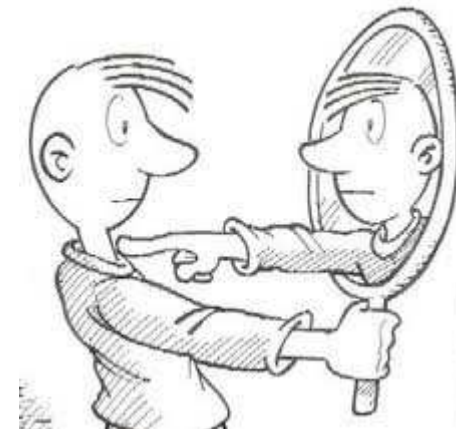
Funció d'estatus/prestigi



- El treball determina el rang social que s'ocupa en la societat.
- Font d'autorespecte o de reconeixement per part dels altres.

Funció d'identitat personal

- Influeix en com som, com ens veiem i com ens veuen els altres.
- Les experiències, els èxits i fracassos laborals influeixen en la nostra identitat.



Funció econòmica

- Doble significat:
 - Mantenir un mínim de supervivència.
 - Aconseguir béns de consum.

Independència econòmica, control de la teua vida i elecció d'activitats de temps lliure.



Font d'oportunitats per a la interacció social

- Gran part de les nostres interaccions socials es donen en el context laboral: supervisors, companys, clients,...
- Oportunitat per eixir del nucli familiar.
- Desenvolupament d'habilitats socials i emocionals que poden millorar també la nostra vida extralaboral.



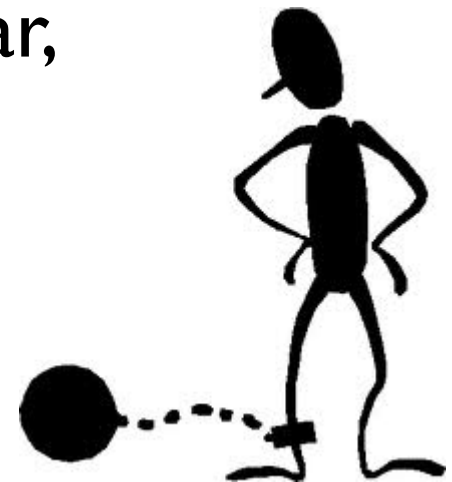
Funció d'organització temporal

- El treball estructura el dia, la setmana, l'any i fins i tot el cicle vital de les persones.
- Influeix en la planificació familiar, les vacances i el temps d'oci en general. Horaris de treball no habituals (nocturnitat) poden interferir negativament en la vida social i familiar.



Funció de manteniment d'activitat més o menys obligatòria

- En aquesta societat les persones estan obligades a treballar per poder mantenir unes altres funcions vitals.
- El treball proporciona un marc de referència útil d'activitat regular, obligatòria i amb un propòsit.



Font d'oportunitats per desenvolupar habilitats i destreses

- Aquestes habilitats poden ser innates i millorar en el treball o adquirides amb la pràctica diària.



Funció de transmetre normes, creences i expectatives socials

- El treball té un paper socialitzador, ja que transmet normes, creences, valors, idees,... no només relacionades amb el treball sinó amb uns altres àmbits de la vida.



Funció de proporcionar poder i control

- Pot transmetre la sensació de poder i/o de control sobre altres persones, coses, dades i processos.



Funció de comoditat (confort)

- Les persones poden tenir en el treball l'oportunitat de gaudir de bones condicions físiques, seguretat en l'ocupació i/o un bon horari de treball.



Però el treball pot ser disfuncional... en quines condicions?


- Repetitiu
- Deshumanitzant
- Humiliant
- Monòton
- Sense autonomia

Conseqüències negatives per a la persona



Què valorem del treball?

- ❖ Oportunitats per aprendre coses noves
- ❖ Bones relacions interpersonals
- ❖ Oportunitats d'ascens i promoció
- ❖ Horari adequat
- ❖ Varietat de tasques
- ❖ Un treball interessant
- ❖ Estabilitat en l'ocupació
- ❖ Bon ajust entre exigències del treball i preparació
- ❖ Sou just
- ❖ Bones condicions físiques (temperatura, soroll,...)
- ❖ Autonomia



4. Concepte de **significat** del treball

El significat del treball al llarg de la Història

- ✓ **Època precivilitzada.** El treball no existeix com a tal sinó com supervivència.
- ✓ **Grècia clàssica i Roma.** Innoble, degradant (cosa d'esclaus i classes baixes).
- ✓ **Tradició judeocristiana.** Càstig (producte del pecat).
- ✓ **Edat mitjana.** Brut per al senyor feudal vs. mitjà de subsistència per als serfs.
- ✓ **Renaixement.** Plaer, gaudi, realització personal.
- ✓ **Revolució industrial.** Permet l'adquisició de béns i serveis.
- ✓ **Avui.** Valor extrínsec i també intrínsec (millora l'experiència personal i el desenvolupament)


Definició de significat del treball...

- Conjunt de **creences, valors i actituds** cap al treball. S'aprenen abans i durant el procés de socialització.
- És una actitud **flexible**, dinàmica, que pot **canviar** i modificar, en funció de les **experiències** personals i els **canvis contextuais**.



GRUP D'INVESTIGACIÓ MOW

- Dècada del 1980: Meaning of Working International Research Team (grup d'investigadors de diferents països a nivell mundial):
 - Estudien el constructe i publiquen *The meaning of working* = MOW



5. Dimensions empíriques del significat del treball

Dimensions empíriques del significat del treball

El significat del treball és un constructe multidimensional, format per **quatre** dimensions (MOW, 1987).

CENTRALITAT

**RESULTATS
VALORATS
DEL TREBALL**

**ORIENTACIÓ
NORMATIVA**

**IMPORTANCIA
D'ASPECTES
LABORALS**

(Grup d'investigació MOW, 1987)

TEMA 3: Treballs, llocs i rols



Assignatura: Psicologia del Treball
Professora: Laura Lorente Prieto
Laura.Lorente-Prieto@uv.es



Continguts

- 1. Estructura del treball: llocs i rols
- 2. Disfuncions en el compliment dels rols laborals: ambigüitat i conflicte de rol

Índex del tema:

- 1. Introducció
- 2. Estructura del treball:
 - 2.1. Tasca
 - 2.2. Lloc
 - 2.3. Ocupació
 - 2.4. Rol
- 3. Disfuncions en el compliment dels rols laborals: ambigüitat i conflicte de rol





I. Introducció



✓ En aquest tema abordarem l'estudi del treball definit com a activitat.

✓ Ens centrarem en l'agrupació de les activitats laborals en unes altres unitats estructurals més àmplies, que constitueixen les parts essencials del sistema de treball.



2. Estructura del treball

Elements fonamentals de l'anàlisi del treball

Les tasques

Els llocs

Els rols

Les ocupacions

Relació jeràrquica



Tasca

- Concepte més elemental
- Unitat d' anàlisi

Lloc

- Agrupació de tasques. Aspectes físics
- Unitat de gestió

Rol

- Agrupació de tasques. Component social
- Unitat de gestió (més ampli que lloc)

Ocupació

- Part de l' estructura social del treball
- Va més enllà de l' àmbit organitzacional

2.1. Tasca

- Unitat d'anàlisi del treball que serveix per formar agrupacions successives de llocs i ocupacions.
 - Subjectiva: definida en base al que l'executor percep.
 - Objectiva: el que s'ha imposat l'executor (acció o situació laboral).

“Unitat de treball a la qual es pot assignar un principi i un fi ben determinats, un temps fix de realització, un nombre d'operacions, un mètode o procediment de treball i que requereix un esforç físic i/o mental” (INEM, 1991).

“Un lloc de treball sol tenir entre trenta i cent tasques” (Levine, 1981).



2.1. Tasca

- Estructura conductual: processos que la persona du a terme per atendre les demandes de la tasca (*input* o recepció d'info-retenció-processament-interpretació-decisió-*output* o resposta motora).

2.1. Tasca: classificació

- Cognitives o mentals
- Manuals o físiques
- Simples o complexes
- Prescrites: oficials, objectives, impersonals i estàtiques
- Emergents: subjectives, personals i dinàmiques



2.2. Lloc

- És una de les peces sobre les quals es construeix l'estructura de l'empresa/organització.
- Constitueix el principal vincle que relaciona el treballador amb l'empresa.
- A partir d'aquest s'estableixen les activitats relacionades amb RH: salari, selecció de personal,...

“Conjunt de tasques, deures i responsabilitats que, en el marc de les condicions de treball d'una activitat concreta, constitueixen l'activitat regular d'una persona” (INEM, 1991).

2.3. Ocupació

- Agrupació de llocs amb característiques semblants.
- Unitat d'estratificació social. Nivell més general als anteriors.

“Conjunt de competències, funcions, activitats i tasques principals són anàlogues, es realitzen amb normes, tècniques i mitjans semblants, i exigeixen capacitats i aptituds específiques amb independència de l'entitat concreta en què es duguen a terme” (INEM, 1991).



2.3. Ocupació

- Els termes d'ofici i professió se solen identificar amb dos tipus d'ocupacions:
 - Ofici: relatives a treballs manuals, de taller o de coll blau (fuster, mecànic, pintor, paleta,...).
 - Professió: relatives a treballs intel·lectuals, d'oficina o de coll blanc (metges, psicòlegs, advocats,...).



2.4. Rol

- El rol laboral és el patró de conductes que s'espera que faça la persona que ocupa una determinada posició o lloc de treball.
- Conjunt d'expectatives de les persones que es veuen afectades per aquestes conductes i fins i tot per l'ocupant mateix.



2.4. Rol

- **PERSONA FOCAL:** Individu que ocupa la posició a la qual correspon el rol.
- **CONJUNT DE ROL:** marc social on s'integra el rol (ex. supervisor, companys, subordinats,...). Totes les persones que són afectades per la conducta de la persona focal i elaboren i emeten expectatives sobre ella.



2.4. Rol

- **ROL:** conjunt d'expectatives.
- **ROL INTERNALITZAT:** tendències d'un individu per exercir un rol de certa manera.
- **CONDUCTA DE ROL:** acompliment real i observable de rol. És l'“expressió del rol”.



2.4. Rol: estudis més recents...

- Innovació de rol: introducció intencionada de noves idees que són beneficioses per a l'individu, grup o organització.
- Conducta extrarol: conducta desinteressada que va més enllà de les expectatives existents del rol que busca el benefici dels altres.

Conductes pròpies del rol i extrarol


- Pròpies de rol: prescrites.
- Extrarol: conducta que beneficia l'organització, espontània i que va més enllà de les expectatives de rol existents.

Característiques:

- Són voluntàries, no obligatòries
- Són intencionals
- Són positives
- Són desinteressades

2.4. Rol. Tipus de conducta extrarol

- Conducta de ciutadania: conducta no exigible pels requeriments de rol que promou el funcionament efectiu de l'organització (altruisme, assistència, actitud positiva, lleialtat, obediència, respecte a normes,...).
- Conducta prosocial: intenció de promoure el benestar en un individu, grup o organització (ajudar, cooperar, compartir, donar,...).
- Conducta de denúncia: revelar les pràctiques il·legals, immorals o il·legítimes d'empleats sota el control de supervisors a qui afecta l'acció amb la intenció de detenir o prohibir aquestes conductes. Són alternatives a l'abandonament, la violència o el sabotatge.
- Conducta de discrepància per principis: conducta de protesta o esforç per canviar aspectes que no estan d'acord amb els propis principis (justícia o honestedat).



3. Disfuncions en el compliment dels rols laborals: ambigüitat i conflicte de rol

3. Disfuncions del rol laboral



- Ambigüitat de rol: manca de claredat o informació que la persona té del seu rol.
- Conflicte de rol: demandes i expectatives incompatibles enviades a una persona focal (en atendre unes demandes, en desatén unes altres). Exemple: incendi a Texas.

Conflicte de rol: tipus (I)

- **Intraemissor:** quan les demandes incompatibles procedeixen d'un sol emissor.
- **Entreemissores:** quan les demandes incompatibles procedeixen de diversos emissors.



Conflicte de rol: tipus (II)

- **Persona-rol:** si les demandes dels emissors són incompatibles amb els valors i les necessitats de la persona focal.
- **Sobrecàrrega de rol:** si les demandes compatibles en principi es tornen incompatibles per manca de temps.



UNITAT 4: Condicions de treball



Assignatura: Psicologia del Treball
Professora: Laura Lorente Prieto
Laura.Lorente-Prieto@uv.es

Índex:



- 1. Introducció
- 2. Classificació de les condicions de treball
- 3. Condicions ambientals del treball
- 4. Condicions relacionades amb la càrrega de treball: la fatiga
- 5. Condicions temporals: horaris de treball



I. Introducció

A què ens referim en parlar de condicions de treball?

- Factors relacionats amb l'entorn laboral:
 - Calor/fred
 - Olor intensa
 - Horaris
 - Torns

Tots aquells factors del treball, psíquics o socials, capaços de generar riscos per a la salut física o psíquica de la persona.



Per què és important el seu estudi?

- Generen riscos per a la salut.
- Afecten les actituds i el compliment.
- Presenten conseqüències sobre un altre tipus de variables: salut, seguretat, higiene.



2. Classificació de les condicions de treball



CONDICIONS D'OCUPACIÓ

- Contractació
- Salari i prestacions
- Estabilitat
- Sector, afiliació sindical...

CONDICIONS AMBIENTALS

- Ambient físic
- Espai geogràfic
- Disseny del lloc de treball: equipament, materials...

CONDICIONS DE SEGURETAT

- PRL (mesures). Risc físic, químic o mecànic
- Accidents i malalties




PROCESSOS DE TREBALL

- Organització i divisió del treball
- Demandes del lloc
- Aspectes temporals, sobrecàrrega
- Supervisió
- Postures i moviments


CONDICIONS SOCIALS I ORGANITZACIONALS

- Relacions interpersonals
- Clima
- Participació, decisions
- Autonomia
- Expectatives socials

- 
- La classificació no és exacta.
 - Algunes variables podrien integrar-se en més d'una categoria.
 - És important diferenciar entre:
 - Dimensions referides a la relació laboral (condicions d'ocupació).
 - Dimensions físiques de l'entorn.
 - Dimensions referides al lloc (processos de treball).
 - Dimensions de nivells supraindividual (condicions socials i organitzacionals).



3. Condicions ambientals del treball

- 
- **PSICOLOGIA AMBIENTAL:** S'ocupa de les condicions relacionades amb la distribució de l'espai i les percepcions dels ocupants (Ornstein, 1990).
 - **PSICOLOGIA DEL TREBALL / ERGONOMIA:** condicions físiques i disseny de l'entorn de treball (Crespy, 1987).

CONDICIONS FÍSQUES

- SOROLL
- IL·LUMINACIÓ
- VISIÓ
- TEMPERATURA
- HUMITAT
- VENTILACIÓ
- VIBRACIONS





CONDICIONS ESPACIOGEOGRÀFIQUES

- Massificació
- Privacitat
- Territorialitat

CONDICIONS ESPACIOGEOGRÀFIQUES

- **MASSIFICACIÓ O AMUNTEGAMENT**
(“*HACINAMIENTO*”):
 - **DENSITAT:** Quantitat objectiva de gent en un determinat espai.
 - **AMUNTEGAMENT:** Percepció subjectiva sobre la densitat a un lloc determinat.
- **Depèn:**
 - De la cultura, de la dificultat, dels recursos...
- **Conseqüències:**
 - Rendiment, satisfacció, tensions, accidents, salut.



CONDICIONS ESPACIOGEOGRÀFIQUES

- **PRIVACITAT:** control selectiu de l'accés d'altres a un mateix o al propi grup.
- Tres tipus de significat de la privacitat (Sundstrom, 1987):
 - Evitar deliberadament el contacte amb els altres.
 - Control de la informació i comunicació.
 - Regulació d'interaccions.

• Funcions de la privacitat:

- 1. Autonomia personal: necessitat de mantenir la pròpia identitat.
- 2. Descans emocional: no estar observat per altres.
- 3. Autoavaluació: mantenir oportunitats per planificar, prendre decisions...
- 4. Protecció de les comunicacions.



Conseqüències: afavoreix el rendiment i la satisfacció.

CONDICIONS ESPACIOGEOGRÀFIQUES

- **TERRITORIALITAT**: percepció d'un espai com a propi. Dues perspectives:
 - Demarcació, defensa i control de l'espai.
 - Espai com a representació d'estatus i poder.

**Conseqüències: afavoreix
l'efectivitat laboral.**



CONDICIONS DEL LLOC

- **CONFIGURACIÓ ESPACIAL:**
 - Configuracions tancades: individuals, aïllats de la resta.
 - Configuracions obertes: no estan completament aïllats. Millor comunicació, productivitat i satisfacció.
- **DISSENY INTERIOR:** mobiliari, decoració, cadira confortable, superfície, finestres,...



4. Condicions relacionades amb la càrrega de treball: la fatiga

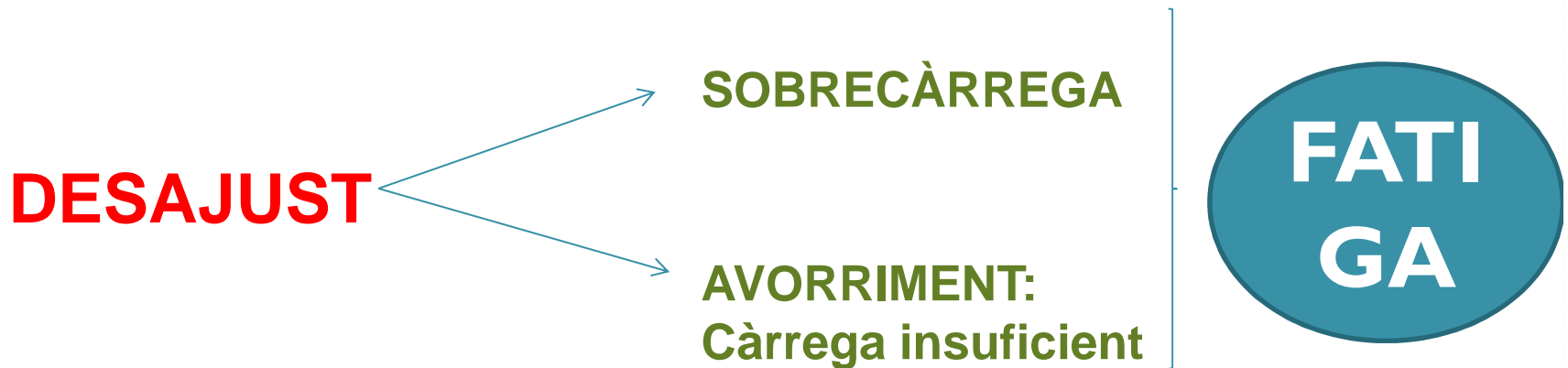


Càrrega de treball...

- Demandes que suposa la realització d'una determinada activitat laboral respecte a la persona que ha d'exercir-la.
- Demandes:
 - Física (perceptivomotriu)
 - Mental (operacions cognitives)
 - Qualitatives
 - Quantitatives

Sobrecàrrega...

- Quan les demandes de la tasca excedeixen les capacitats del treballador.
- Desajust entre el que es requereix del treballador i el que aquest és capaç de fer



Fatiga...

- Reducció de la capacitat d'execució que pot reduir-se amb el descans, encara que és un estat generalitzat i durador. Tipus:

- Fatiga muscular (activitat física).
- Fatiga mental (avorriment o treballs monòtons).
- Fatiga emocional (activitats emocionals, estrès).
- Fatiga de les habilitats (pèrdua d'atenció relacionada amb accidents).

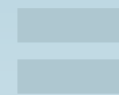


DESAJUST

HABILITA
TS



DEMAND
ES



FATIGA



5. Condicions temporals: horaris de treball

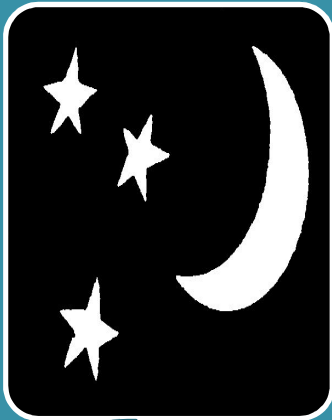
Aspectes temporals del treball...



- Funció estructuradora (al treball i fora)
 - Diferències interculturals
 - Espais urbans o rurals
- Influeix en el nostre rendiment
- Importància de la gestió del temps
- Condicions:
 - Nivell intern (ritmes biològics)
 - Nivell extern (horaris, pressió temporal,...)

Ritmes biològics i activitat laboral

- El nostre ritme circadiari és de 24 hores: les nostres variables fisiològiques són més altes durant el dia.



Torns de nit = desajust intern:

- Baix rendiment
- Malestar
- Fatiga
- Trastorns de salut



DIFERENCIES INDIVIDUALS: Hem de conèixer els nostres moments de més rendiment (gestió del temps).



Horaris de treball

- L'horari de treball determina les nostres activitats familiars i socials.
- Tipus d'horaris més freqüents:
 - Jornada partida (hi ha un descans)
 - Jornada contínua (sense interrupció)
 - Setmana de treball reduïda (- hores/setmana)
 - Setmana de treball comprimida (+8 hores/dia)
 - Torns (matí, vesprada o nit)
 - Horari flexible

Horari flexible

- El treballador pot escollir l'hora de començament o de finalització, així com quan fer descans.
- Dimensions:
 - 1. Amplitud de banda: horari màxim permès pel sistema
 - 2. Hores nuclears o centrals (han d'estar tots)
 - 3. Hores flexibles (nombre d'hores mínimes que s'han de fer en un dia)
 - 4. Longitud de la setmana de treball (nombre d'hores per setmana)
 - 5. Banca (possibilitat d'avançar hores o deixar a deure)
 - 6. Llibertat per la variabilitat (llibertat per variar el nombre d'hores per setmana sense permís)
 - 7. Supervisió (manera en què es controla el compliment de l'horari)

Horari flexible

Avantatges

- Flexibilitat diària (oci, menjar, dormir,...)
- Més satisfacció
- Menys absentisme
- Menys accidents i abandonaments
- Millor ambient laboral
- Més atractiu laboral

Inconvenients

- Necessitat de mètodes més sofisticats de supervisió
- Costos de manteniment més elevats
- Dificultats per reunir tots els treballadors
- Dificultats de comunicació



Setmana laboral comprimida

- Organització temporal de treball de més de 8 hores diàries que resulten en setmanes de menys de 5 dies de treball (40 hores/setmana). Exemple: 10 hores durant quatre dies.

Setmana laboral comprimida

Avantatges

- Reducció de dies de treball
- No empitjora la comunicació
- Necessita menys supervisió
- Tots els llocs estan coberts durant les hores de treball
- Menys despeses d'arrancada i escalfament
- Millor planificació d'activitats extralaborals

Inconvenients

- Menys temps lliure els dies de treball
- Més fatiga
- Més absentisme
- Més accidents
- No atén a diferències individuals o necessitats dels treballadors



Torns de treball i treball nocturn

- Nombre d'hores fixes (8h que no coincideixen amb l'horari estàndard)
- Mateix treball al mateix lloc però diferents treballadors (rotatori)
- Requereix canvis en els cicles circadianis (son-vigília)
- Pot ser:
 - Continu (24h)
 - Discontinu (no per la nit)

Torns de treball i treball nocturn

- **CONSEQÜÈNCIES:**

- Restriccions en la vida social (aïllament de família i amics)
- Més son i fatiga (alteració del cicles)
- Pitjor humor
- Més conductes de risc (fumar, beure)
- Efectes negatius en la salut (problemes alimentaris, gastrointestinals, nervis,...)

- Hi ha diferències individuals

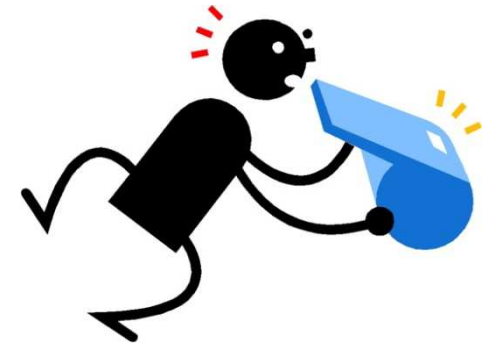
- El més important és la participació del treballador en el disseny de l'horari



Dimensions del sistemes de torns

- Torns permanents o rotatoris
 - Lent (5-7 dies)
 - Ràpid (2-4 dies)
- Duració de cada torn
- Horari de començament i finalització
- Temps lliure entre torns
- Direcció de la rotació
 - cap avant (M-V-N-M)
 - cap arrere (N-V-M-N)
- Flexibilitat i regularitat

Recomanacions



- La durada màxima de la jornada serà de 40 hores setmanals.
- Quan la jornada diària excedisca les 6 hores, es farà un descans mínim de 30 minuts.
- No es podran fer més de 80 hores extraordinàries a l'any.
- Entre jornades han de passar com a mínim 12 hores.
- El descans setmanal serà de dia i mig ininterromput.



Recomanacions als torns de nit

- Cap treballador estarà en el torn de nit més de dues setmanes consecutives.
- La jornada no excedirà les 8 hores.
- No podran fer hores extraordinàries.
- Els treballadors que tinguen problemes de salut associats a la nocturnitat, tindran dret que se'ls destine a un treball diürn.



UNITAT 5: Motivació laboral

Assignatura: Psicologia del Treball

Professora: Laura Lorente Prieto

Laura.Lorente-Prieto@uv.es

Bibliografia bàsica: Peiró Silla, J. M. i Prieto, F.
(Dir.) (1996): *Tratado de psicología del trabajo*. Vol. I.
Madrid: Síntesis.






Continguts

- 1. Principals teories motivacionals
- 2. Orientació motivacional extrínseca vs. intrínseca
- 3. Variables personals relacionades amb la motivació
- 4. Estratègies motivacionals a les organitzacions



Índex de la unitat

- 1. Definició de motivació
- 2. Dimensions de la motivació
- 3. Orientació motivacional extrínseca vs. intrínseca
- 4. Teories motivacionals i variables personals relacionades amb la motivació
- 5. Estratègies motivacionals a les organitzacions



I. Motivació laboral: definició

Definició

- Procés psicològic relacionat amb l'impuls, direcció i persistència de la conducta.

Perquè els treballadors vulguen romandre en l'empresa i l'empresa romanga i es desenvolupi, els treballadors han de satisfer els seus interessos i les seues necessitats.

Demandes

Recursos

Restriccions

ambientals

**AJUST = manteniment i desenvolupament
de la persona i de l'empresa**

- Com més gran siga l'ajust entre les demandes i recursos del treball i de la persona, més grans seran els beneficis:
 - Personals: recompenses, satisfacció, autoestima, estatus,...
 - Laborals: millora de la qualitat, més quantitat de treball,...






2. Dimensions de la motivació



Dimensions de la motivació

- **Contingut de la motivació:** tipus de conducta que estem disposats a desenvolupar.
- **Intensitat:** grau d'esforç que estem disposats a fer per aconseguir-ho.
- **Persistència:** període de temps en què estem disposats a mantenir els intents per dur a terme la conducta.



3. Orientació motivacional extrínseca vs. intrínseca



Aspectes motivadors del treball

- Motivadors extrínsecs: característiques de l'ambient on té lloc l'activitat laboral, de naturalesa material i social. L'activitat laboral és un mitjà per obtenir uns altres fins.
- Motivadors intrínsecs: característiques que té l'activitat en ella mateixa (contingut del treball). L'activitat és un fi en ell mateix.




Motivadors de l'entorn laboral (extrínsecs)

- Diners
- Estabilitat en l'ocupació
- Oportunitats d'ascens
- Condicions de treball
- Possibilitats de participació
- Ambient social




Motivadors del contingut del treball (intrínsecs)

- Característiques de la tasca:
 - Interès
 - Varietat
 - Importància o significativitat
 - Identificació
- Autonomia per a dur a terme la tasca
- Oportunitat per a l'ús de coneixements i habilitats
- Ajust demandes-recursos
- Retroalimentació o *feedback* sobre l'acompliment




4. Teories motivacionals i variables personals relacionades amb la motivació



4.1. Model de les característiques del treball (I) (Hackman i Oldham, 1980)

- Les característiques de la tasca són els aspectes motivadors més importants.
- Els resultats positius (motivació i satisfacció) s'obtenen quan es presenten en l'individu tres estats psicològics crítics:
 - significativitat,
 - responsabilitat sobre resultats i
 - coneixement dels resultats reals de l'activitat laboral.

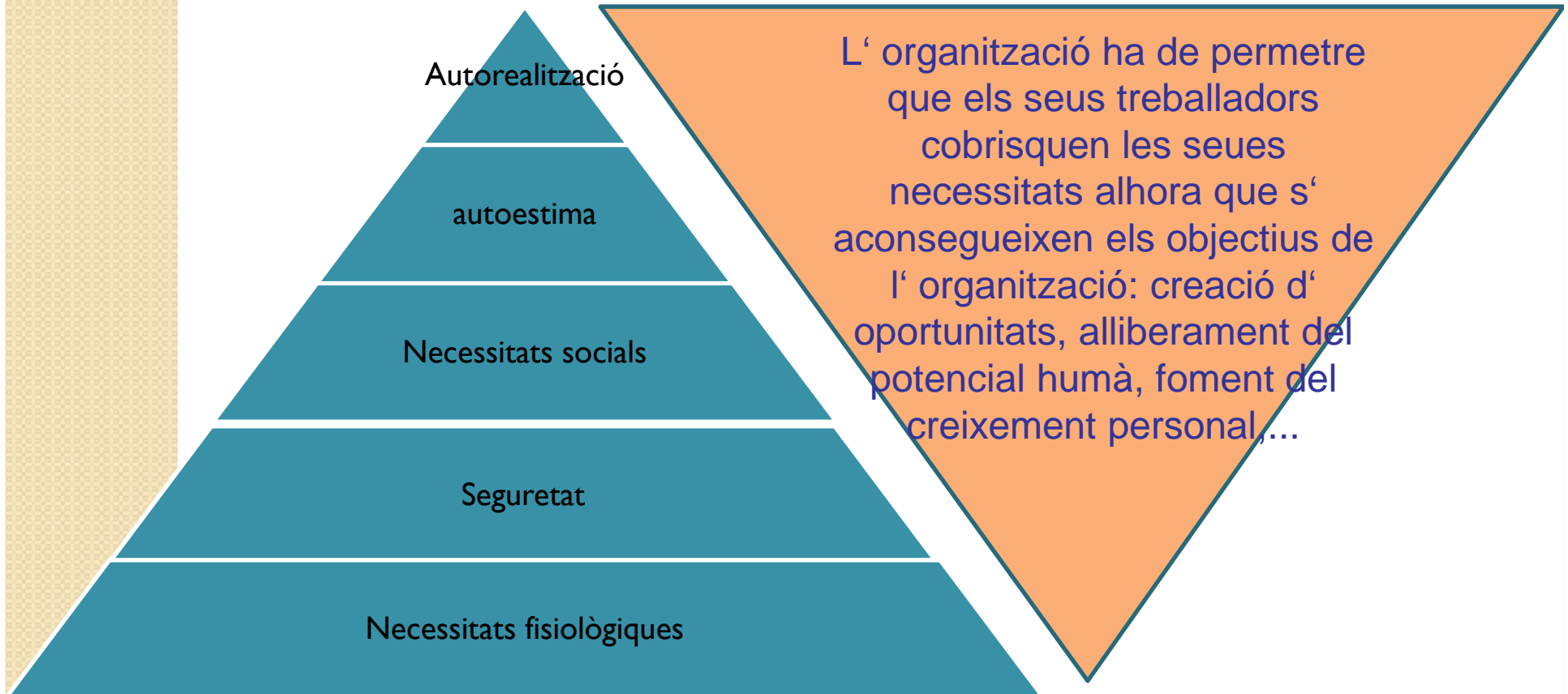
- 
- **CONSTRUCTES DISTALS:** el seu impacte sobre l'acció és sempre indirecte.
 - **CONSTRUCTES PROXIMALS:** elements motivacionals al nivell de l'acció específica.

–Tractarem els constructes més rellevants així com algunes teories que han intentat explicar el seu funcionament a nivell motivacional i les seues relacions amb el comportament laboral.

–Des dels més distals als més proximals...

Necessitats personals i motivació

- **MASLOW**



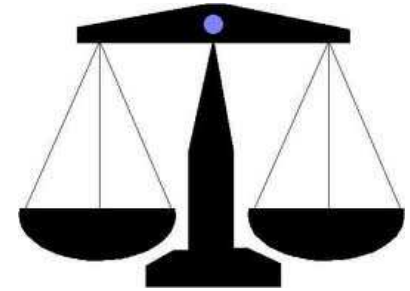
Necessitats personals i motivació

- **Teories basades en necessitats:**
 - **Maslow:** jerarquia de necessitats.
 - **Alderfer:** necessitats no jerarquitzades: existència, relacions i creixement personal.
 - **McClelland:** moltes necessitats de les quals tres es relacionen amb el treball: poder, èxit i afiliació.
 - **McGregor:** teoria Y (humanista, basada en l'autorealització) enfront de la teoria X (només motiven els incentius i el càstig).

Personalitat i motivació

- **CROPANZANO (1993):** La personalitat influeix en la manera en què la persona respon al seu ambient. Distingeix quatre tipus de resposta als estímuls que rebem:
 - Aproximació a l'estimulació positiva: responen més al *feedback* positiu que al negatiu, ànim i actituds positives, alta autoestima (extravertits i impulsius).
 - Rebuig a l'estimulació negativa: responen més intensament a l'estimulació negativa. Ansietat, emocions negatives i baixa autoestima.
 - Aproximació a l'estimulació nova: recerca de noves experiències. Imaginatius, creatius i curiosos.
 - Autoregulació de l'acció: dirigeixen la conducta en funció de les metes. Treballen dur, són organitzats i tenen sentit de la responsabilitat.

Motius: equitat i motivació



- Teoria de l'equitat d'Adams (1965):
- **La persona compara les seues contribucions amb el que rep a canvi** (esforç-recompenses en comparació amb els resultats i esforços dels altres) = procés de comparació social.
Si la persona valora que hi ha equitat (el seu balanç costos-beneficis és similar al d'unes altres persones), manté el seu esforç.
 - La inequitat positiva augmenta les contribucions personals.
 - La inequitat negativa porta a tractar d'augmentar les recompenses rebudes o a reduir l'esforç que s'inverteix.

Avaluació cognitiva i motivació



- **Teoria de l'avaluació cognitiva (Deci i Ryan, 1980):**
- Centrada en les relacions que hi ha entre l'orientació motivacional intrínseca i l'extrínseca.
Les persones orienten la conducta mitjançant un control intern.
 - Si la conducta està motivada intrínsecament, en afegir recompenses extrínseques podria reduir-se la motivació interna, (si el control de la tasca es percep com extern a la persona).
 - Si la recompensa externa és interpretada com a *feedback*, no redueix la motivació interna.

Intencions i motivació

- **Teoria d'expectatives i valors**
- El nivell d'esforç que invertim en una tasca depèn de les expectatives que tenim d'arribar a aconseguir un resultat determinat i del valor que atorguem a aquest resultat.
- L'esforç que una persona farà servir en el desenvolupament d'una tasca és una funció multiplicativa de tres factors:
 - Expectativa que l'esforç done bons resultats en l'execució.
 - Expectativa de recompensa.
 - Valor atorgat a aquesta recompensa.



Objectius i motivació




- **Teoria de l'establiment de metes:**
- Valor motivador dels objectius: si una persona es planteja un objectiu, s'esforçarà per aconseguir-lo.
- El potencial motivador dels objectius depèn de:
 - La dificultat (com més difícil, més esforç).
 - *Feedback* (conèixer els punts de tall per assolir el nivell).
 - Precisió (objectius ben definits).
 - La participació de la persona en l'establiment d'objectius en millora l'acceptació (l'esforç depèn de l'acceptació més que de la participació).

Autoregulació i motivació

- **Teoria social-cognitiva de Bandura:**
- Se centra en el paper de l'autoeficàcia com a motor de la motivació de la persona.
- **Autoeficàcia:** creença en les pròpies capacitats per executar cursos d'acció necessaris per aconseguir determinats èxits.
 - Les persones amb altes creences d'eficàcia s'esforcen més, persisteixen més i es recuperen abans dels fracassos.
 - Les persones tendeixen a dur a terme aquelles conductes en què se senten eficaços i eviten les conductes en les quals no se senten eficaços.





5. Estratègies motivacionals a les organitzacions

Les organitzacions...

- Atraure i integrar persones amb qualificació convenient (selecció)
- Complir amb les demandes i tasques
- Desenvolupar tasques i iniciatives no incloses en els seus rols laborals (innovació en benefici de l'organització)

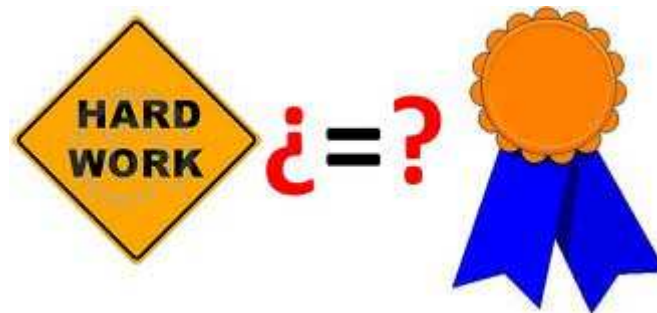


**CONDUCTES MOTIVADES DE
RENDIMENT**

Membres capacitats
Compliment demandes
Activitats innovadores

Iniciatives de les organitzacions

- Enriquiment del treball
- Redisseny de llocs
- Plans d'incentius i recompenses
- Establiment de metes





Enriquiment del treball

- Ampliar la responsabilitat del treballador.
- Augmentar-ne el grau de control i d'autonomia, així com la capacitat de decisió.
- Objectiu: desenvolupament personal dels treballadors per afavorir-ne l'interès i el significat del lloc.




Redisseny de llocs

- Aconseguir llocs que produeixen estats psicològics crítics que desemboquen en resultats positius (satisfacció i motivació).
- Varietat de destreses, identitat i significat de tasques, autonomia i *feedback* ajustats a treballadors.

Plans d'incentius i recompenses

- Equitatiu amb altres organitzacions
- Ajustats a la contribució dels treballadors
- Política clara i transparent, així com justa
- Tenir en compte
 - si es vol augmentar el rendiment grupal o l'individual,
 - els incentius tenen diferent valor per a diferents treballadors.





Establiment de metes: “direcció per objectius”

- Els objectius s'estableixen amb la participació dels treballadors (perquè siga desafiant), tenint-ne en compte els coneixements i les habilitats.
- Alt nivell de dificultat, però no impossible.
- Establiment de metes a diversos nivells: individual, grupal, per departament...
- Constant seguiment del grau de consecució.

TEMA 6: Satisfacció Laboral

Assignatura: Psicologia del Treball

Professora: Laura Lorente Prieto

Laura.Lorente-Prieto@uv.es

Bibliografia bàsica: Peiró Silla, J. M. i Prieto, F.
(Dir.) (1996): *Tratado de psicología del trabajo*. Vol. I.
Madrid: Síntesis.





Continguts

- 1. Models i teories de satisfacció laboral
- 2. Satisfacció laboral i conducta organitzacional

Índex del tema:



- 1. Introducció: definició i dimensions de la satisfacció laboral
- 2. Models i teories
 - 2.1. Aproximació bifactorial
 - 2.2. Aproximacions basades en el concepte de discrepància
 - 2.3. Aproximacions situacionals
 - 2.4. Aproximació dinàmica
- 3. Satisfacció laboral i conducta
 - 3.1. Relació amb unes altres variables
 - 3.2. Mesura
 - 3.3. Rendiment



I. Introducció

Definició...



- Estat emocional positiu o agradable resultant de la percepció subjectiva de les experiències laborals de la persona (Locke, 1976).
- Relació amb resposta afectiva / emocional dels treballadors.

Dimensions de la satisfacció laboral

- **Locke (1976):**
- Satisfacció amb la feina: interès intrínsec, varietat, oportunitats d'aprenentatge...
- Satisfacció amb el salari: equitat
- Satisfacció amb els beneficis: pensions, assegurances mèdiques
- Satisfacció amb les promocions
- Satisfacció amb el reconeixement: elogis, crítiques, incentius,...
- Satisfacció amb les condicions de treball: horari, descansos, seguretat,...
- Satisfacció amb els companys: les seues competències, suport, amistat,...
- Satisfacció amb la supervisió: relacions i estil de lideratge
- Satisfacció amb la companyia i la direcció: polítiques i cultura empresarial.

Condicions

Agents

- Peiró (1984):

- **CONDICIONS:** causen la satisfacció. Són el caràcter intrínsec del treball.
- **AGENTS:** fan possible l'ocurrència dels esdeveniments.





2. Models i teories

2.1. Models i teories de satisfacció

- 1. Aproximació bifactorial
- 2. Aproximacions basades en el concepte de discrepància
- 3. Aproximacions situacionals
- 4. Aproximació dinàmica



2.1. Aproximació bifactorial

- Estudi de Herzberg i col·laboradors (1959):

- Tècnica d'incidents crítics (situacions que provocaven satisfacció i insatisfacció)

- 2 factors:

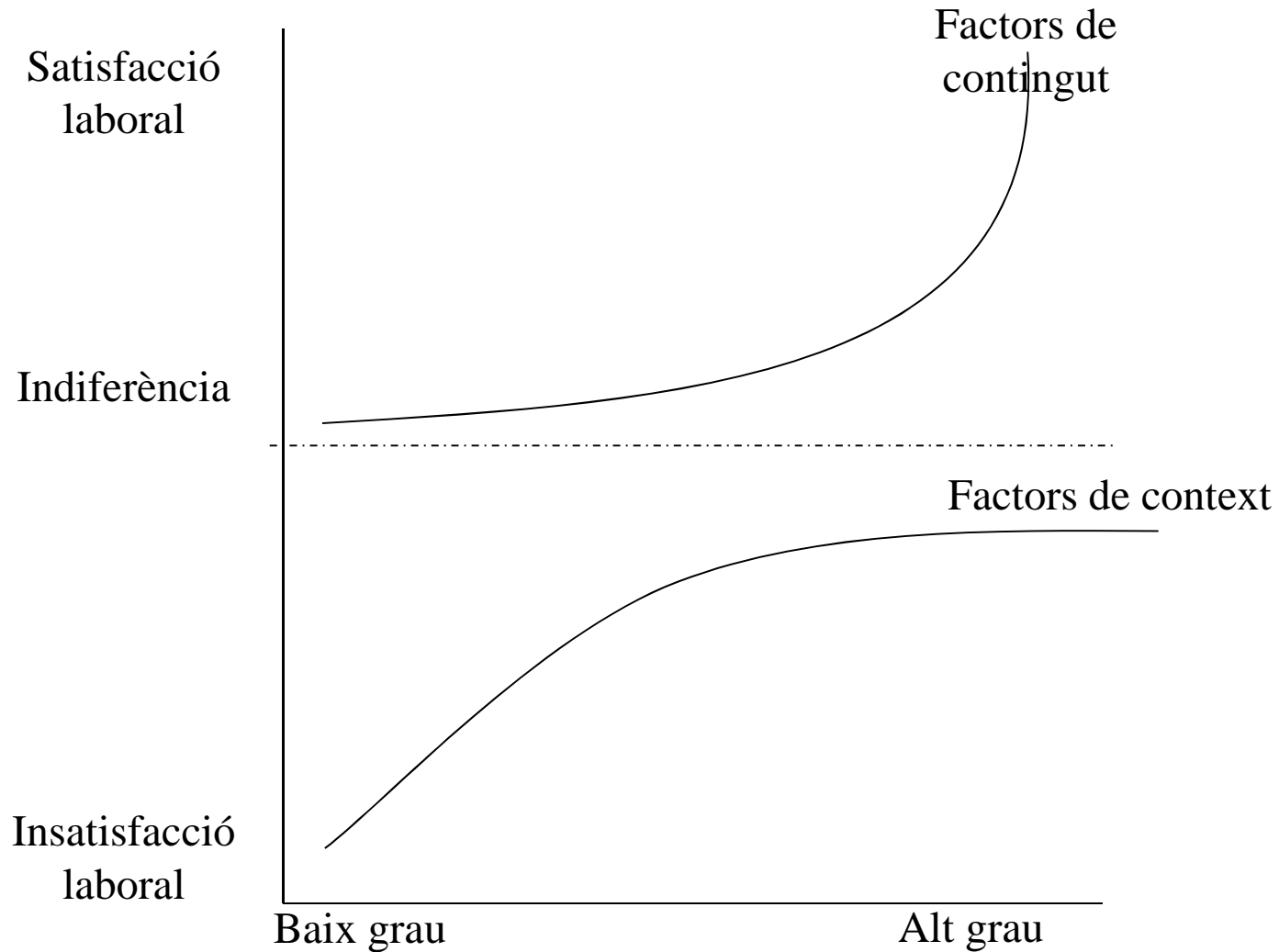
- De contingut o motivadors: la seua presència produeix satisfacció i la seua absència, indiferència (possibilitat de desenvolupament, reconeixement, responsabilitat, promoció,...). Nivells alts de piràmide Maslow.
- De context o higiene: la seua presència produeix indiferència i la seua absència, insatisfacció (política de la companyia, lideratge, relacions interpersonals, salari, condicions,...). Nivells baixos de piràmide Maslow.

Aproximació bifactorial

- Conclusió:
- La satisfacció no és un continu que va d'insatisfet a satisfet, sinó dues dimensions independents que causen, de manera diferencial, la satisfacció i la insatisfacció laboral.

Aquesta teoria ha rebut moltes crítiques, però ha suscitat molta investigació.

Aproximació bifactorial



2.2. Aproximacions basades en el concepte de discrepància

Hi haurà satisfacció quan obtinga el que vull.

- Discrepància intrapersonal (segons el criteri que jo tinga) o
- Discrepància interpersonal (quan em compare amb els altres).

TEORIA DE L'AJUST EN EL TREBALL

TEORIA DE LA DISCREPÀNCIA DE LOCKE

MODEL DE SATISFACCIÓ DE FACETES

TEORIA DEL GRUP DE REFERÈNCIA SOCIAL



COMPARACIÓ

TEORIA DE L'AJUST EN EL TREBALL:

La satisfacció és el resultat d'una discrepància a nivell individual entre les necessitats i els valors que l'empleat vol obtenir i el que realment obté.

INTRAPERSONAL

TEORIA DE LA DISCREPÀNCIA DE LOCKE:

La satisfacció depèn de la congruència entre els valors personals, la percepció de les possibilitats de consecució dels valors i les necessitats d'aquesta persona.

MODEL DE SATISFACCIÓ DE FACETES:

La satisfacció depèn de la comparació **intrapersonal** (com les teories anteriors) i de la comparació **interpersonal**. La satisfacció està determinada per la discrepància entre el que u pensa que hauria de rebre i el que percep que realment obté, comparant:

- El que ofereix i el que rep.
- El que ofereixen i el que reben els altres.

TEORIA DEL GRUP DE REFERÈNCIA SOCIAL:

Es basa en les discrepàncies **interpersonals**. La satisfacció està en funció del grau en què les característiques del lloc s'ajusten a les normes i els desitjos dels grups que l'individu considera guies o marcs de referència.

2.3. Aproximacions situacionals

- Aquestes teories consideren que són els factors situacionals els determinants de la satisfacció laboral.

MODEL DE PROCESSAMENT DE LA INFORMACIÓ SOCIAL

La satisfacció depèn de la informació disponible en el context social, en un determinat moment.

La informació social afecta les actituds i necessitats directament i indirectament.

TEORIA DELS ESDEVENIMENTS SITUACIONALS

La satisfacció és el resultat de les respostes emocionals davant la situació amb què es troba la persona en la seua organització.



2.4. Aproximació dinàmica

- No només s'interessa per la quantitat de satisfacció sinó també per la qualitat.
 - La satisfacció és el producte de la interacció entre la persona i la seua situació de treball i variables com el control i la possibilitat d'influir en la situació de treball.

Et trobes satisfet perquè t'agrada el teu treball o perquè no tens res més i et contentes amb el que tens?



- **MODEL DINÀMIC DE LA SATISFACCIÓ LABORAL**


- Hi ha diferents formes de satisfacció laboral depenent de diversos factors:
 - Ajust entre expectatives, necessitats i valors
 - Canvis en el nivell d'aspiracions
 - Conducta d'afrontament



- **MODEL DINÀMIC DE LA SATISFACCIÓ LABORAL**

- Sis formes de satisfacció:

- Satisfacció laboral progressiva: està satisfet i incrementa les seues aspiracions per augmentar la seua satisfacció.
- Satisfacció laboral estabilitzada: està satisfet i manté les seues aspiracions.
- Satisfacció laboral resignada: està insatisfet i redueix les seues aspiracions per adequar-se a les condicions de treball.
- Satisfacció laboral constructiva: està insatisfet i manté les seues aspiracions per controlar la situació.
- Insatisfacció laboral fixa: està satisfet, manté les seues aspiracions i no intenta controlar la situació.
- Pseudosatisfacció laboral: està insatisfet, frustrat i mostra signes d'indefensió.



3. Satisfacció laboral i conducta: antecedents i conseqüències

3.1. Relació de la satisfacció amb unes altres variables

- **ANTECEDENTS DE LA SATISFACCIÓ**
- Establiment de metes
- Característiques i disseny de lloc
- Sistema de recompenses i salari
- Característiques organitzacionals
- Lideratge
- Participació (presa de decisions)
- Variables demogràfiques
- Factors disposicionals (personalitat, afecte)

CONSEQÜÈNCIES DE LA BAIXA SATISFACCIÓ

- ✓ Absentisme
- ✓ Canvi de treball i/o d'organització
- ✓ Activitat sindical

• RELACIONS CAUSALS

- ✓ Rendiment
- ✓ *Burnout*
- ✓ Congruències d'interessos individu-organització

3.2. Mesura de la satisfacció

+ Mètodes directes

- + Qüestionari general o facetes
- + Comparació per parelles
- + Diferencial semàntic (content-descontentament)
- + Entrevistes
- + Incidents crítics

+ Mètodes indirectes

- + Mètodes projectius (interpretació de dibuixos, escales de cares, completar frases)

3.3. Rendiment

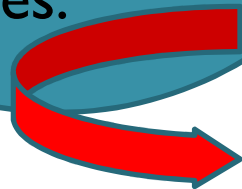


- Són conductes rellevants per a les metes de l'organització (amb independència de si formen part de les prescripcions de rol o no).

3.3. Determinants del rendiment

- Són aquelles variables de l'entorn laboral que tenen una influència sobre l'acompliment.
- Els diferents facilitadors o inhibidors es poden definir a partir de cinc subsistemes organitzacionals (Schoorman i Schneider):
 - Subsistema de suport
 - Subsistema de manteniment
 - Subsistema de producció
 - Subsistema adaptatiu
 - Subsistema directiu

- Subsistema de suport: inclou totes les activitats i esdeveniments que permeten adquirir recursos.
Subsistema de manteniment: manteniment de recursos tècnics i humans: selecció, entrenament, avaluació i remuneració personal.
Subsistema de producció: nucli tècnic de l'organització, com aconseguen el producte final (varia molt segons el tipus d'organització).
Subsistema adaptatiu: seguiment de l'entorn per anticipar els canvis i adaptar-se.
- Subsistema directiu: coordinació i control dels altres sistemes.



Satisfacció



Rendiment

UNITAT 7: AJUST PERSONA- LLOC DE TREBALL



Assignatura: Psicologia del Treball

Professora: Laura Lorente Prieto

Laura.Lorente-Prieto@uv.es

Bibliografia bàsica: Peiró Silla, J. M. i Prieto, F.
(Dir.) (1996): *Tratado de psicología del trabajo*. Vol. I.
Madrid: Síntesis.



Continguts

- 1. Introducció
- 2. Components de l'ajust persona-treball
- 3. Perspectiva de l'estrès laboral
- 4. Perspectiva vocacional
- 5. Perspectiva de la motivació i la satisfacció laboral




I. Introducció



Introducció

- L'anàlisi i el desenvolupament de les tasques, els llocs i els rols, possibilita el disseny i l'estructuració d'un treball o la selecció de personal i l'orientació vocacional que permeten establir un **ajust persona-treball** que pugui proporcionar al treballador més **satisfacció i motivació** per al seu rendiment i, fins i tot, prevenir l'estrès.

- 
- Quan queda una vacant en una organització s'intenta trobar el candidat que millor s'ajuste a les característiques del lloc de treball.
 - Per això és necessari definir-ne les funcions, tasques i els rols associats al lloc, així com les habilitats i aptituds que haurà de presentar el candidat.

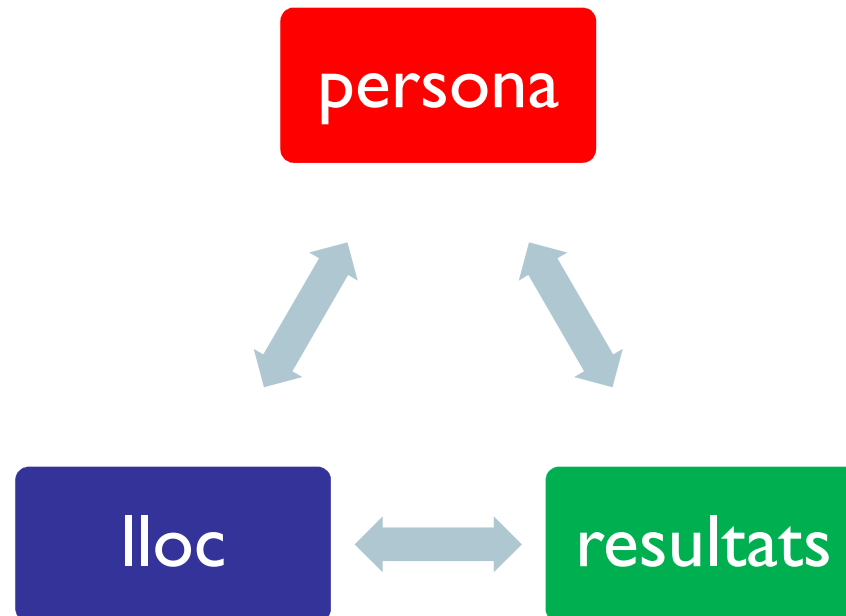
Com millor siga l'ajust, més alt serà el rendiment assolit, la motivació per exercir i la satisfacció experimentada pel treballador.



2. Components de l'ajust persona-treball

Components de l'ajust persona-treball

- 1. La persona
- 2. El lloc de treball
- 3. Els resultats





I. La persona

- Dos elements:
 - **Desitjos:** necessitats, metes, valors, interessos
 - **Capacitats o recursos:** aptituds, experiències, formació



2. El lloc de treball

- Dos components:
 - Les aportacions: característiques ocupacionals, de l'empresa i del lloc.
 - Les demandes: càrrega de treball i requisits de rendiment.



3. Els resultats

- Diversos elements:
 - Satisfacció
 - Salut física i psicològica
 - Estratègies d'adaptació
 - Motivació
 - Productivitat o rendiment
 - Absentisme
 - Abandonament
 - Elecció vocacional



Formes bàsiques de l'ajust

- 1) Correspondència entre els desitjos de l'empleat i les aportacions del lloc per complir aquests desitjos.
 - El que vull i el que aconseguisc
 - Es relaciona amb la satisfacció i la motivació
- 2) Correspondència entre les demandes del lloc i les capacitats
 - El que em demanen i el que aporte
 - Es relaciona amb l'estrés




Perspectives de l'ajust persona-lloc

- Perspectiva de l'estrés
- Perspectiva vocacional
- Perspectiva de la motivació i la satisfacció



3. Perspectiva de l'estrès laboral

- 
- Una de les principals conseqüències d'un mal ajust persona-lloc és l'aparició de l'estrès.
 - L'estrès és el resultat d'un desajust entre les característiques de la persona i el seu ambient laboral.
 - Naturalesa percebuda o subjectiva.
 - La persona ha de fer front al desajust.
 - Conseqüències sobre la salut i el benestar.




Model estrès “Universitat de Michigan” (Harrison, 1978)

- L’estrès es el resultat d’una falta d’ajust entre:
 - les **necessitats** de la persona i el **recursos** ambientals, o
 - les **demandes** de l’ambient i les **habilitats** de la persona per afrontar-les.



4. Perspectiva vocacional


- 
- Una persona tindrà èxit i estarà satisfeta si les seues **habilitats, els interessos i trets de personalitat s'ajusten als requeriments, les recompenses i relacions interpersonals del seu ambient de treball.**

Teoria de l'ajust laboral de la Universitat de Minnesota


- AJUST: procés continu i dinàmic pel qual l'individu busca assolir una correspondència amb el seu ambient de treball. Dues dimensions:

- Habilitats vs. requeriments
- Valors individuals vs. reforçaments ambientals

**SATISFACCIÓ
RENDIMENT**



5. Perspectiva de la motivació i la satisfacció laboral

- 
- La motivació i la satisfacció laboral són el resultat d'un adequat ajust entre la persona i el treball. Dues dimensions:
 - Necessitats vs. recursos
 - Habilitats vs. demandes



Teoria de la satisfacció de necessitats (Lawler, 1973)

- La satisfacció depèn del grau en què el treball cobreix les seues necessitats

Teoria de la discrepància (Locke, 1976)

- La satisfacció és la discrepància resultant de comparar les experiències actuals del treball amb algun estàndard personal.



Teoria dinàmica de la satisfacció (Büssing, 1992)

- La satisfacció depèn del grau d'ajust entre expectatives, necessitats i aspiracions de la persona i la manera d'afrontar la situació.

Teoria de les característiques del lloc (Hackman i Oldham, 1980)

- La satisfacció es dona si:
 - Té coneixement i destreses
 - Alta necessitat de realització
 - Té satisfetes les necessitats extrínseques

UNITAT 8: Estrès



Assignatura: Psicologia del Treball

Professora: Laura Lorente Prieto

Laura.Lorente-Prieto@uv.es

Bibliografia bàsica: Peiró Silla, J. M. i Prieto, F. (Dir.) (1996): *Tratado de psicología del trabajo*. Vol. I. Madrid: Síntesis.



Continguts

- 1. Delimitació conceptual del concepte estrès
- 2. Un model integrador sobre l'estrès laboral
- 3. Fonts d'estrès laboral
- 4. Conseqüències de l'estrès laboral
- 5. Estratègies d'intervenció per a la prevenció i el maneig de l'estrès laboral


Índex del tema:

- 1. Introducció.
- 2. Delimitació conceptual
- 3. Models d'estrès laboral
- 4. Fonts d'estrès
- 5. Conseqüències
- 6. *Burnout*
- 7. Estratègies d'intervenció per la prevenció i el maneig de l'estrès laboral





I. Introducció



L'estrès és un fenomen personal i social cada vegada més freqüent i amb conseqüències importants tant per a l'individu com per a l'organització.

A Espanya, la meitat de la població activa se sent descontenta amb el seu treball i tres milions de persones pateixen problemes relacionats amb l'estrès.



Relacions estrès-benestar...

- **NIVELL INDIVIDUAL**
- Respostes fisiològiques: pressió sanguínia, ritme cardíac, nivell hormonal, problemes digestius, trastorns del son, úlceres, malalties cardiovasculars...
- Respostes emocionals: ansietat, depressió...
- Respostes conductuals: addiccions, deteriorament de les relacions interpersonals...

Conseqüències organitzacionals

- Productivitat
- Absentisme
- Rotació
- Abandonament
- Accidentabilitat



Errors en la investigació sobre estrès...

- 1. Consideració predominant del nivell individual
- 2. Plantejaments basats en la psicologia clínica i no del treball

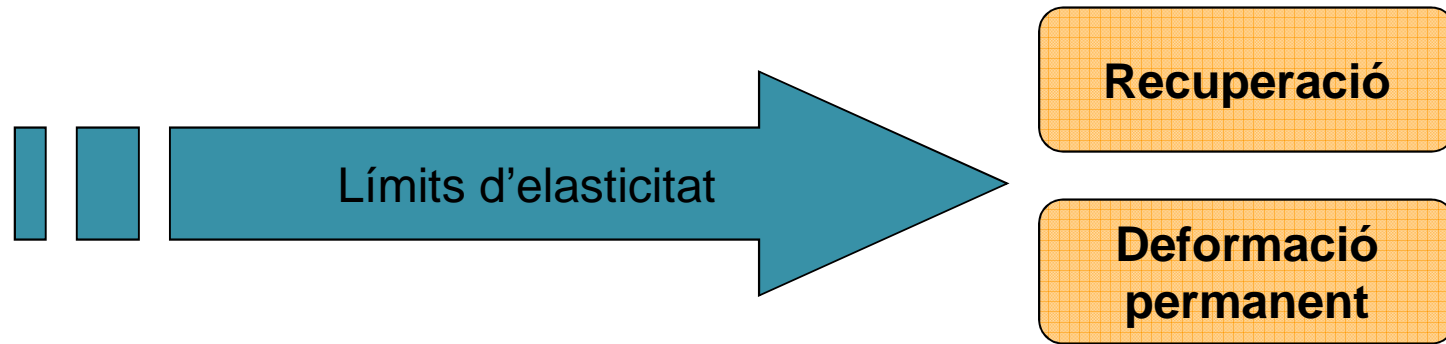


2. Delimitació conceptual



- **1. Estrès com a estímul**
- **2. Estrès com a resposta**
- **3. Estrès com a percepció**
- **4. Estrès com transacció persona-ambient:**
 - Discrepàncies entre demandes i capacitats
 - Discrepàncies entre característiques de l'ambient i les preferències de les persones sobre aquest.

- **ESTÍMUL**: Força externa que s'aplica a un material i que li produeix una deformació.



RESPOSTA: Respostes fisiològiques i psicològiques que presenten les persones davant estímuls o estressors.

- PERCEPCIÓ: res no és estressant si l'individu no ho percep com a tal.
- TRANSACCIÓ:
 - Desequilibri entre la demanda i la capacitat.
 - Desequilibri entre les característiques de l'ambient i les preferències del treballador.



3. Models sobre estrès laboral

MODELS QUE ESTUDIEN L'ESTRÈS I LES SEUES CONSEQÜÈNCIES

- Institut d'Investigació Social de la Universitat de Michigan (French i Kahn, 1962)**
- Model d'ajust entre individu i ambient laboral (Harrison, 1976)**
- Model integrador d'estrès laboral de Peiró (1993)**

4. Fonts d'estrès laboral





Blocs de fonts d'estrès

- 1. Entorn físic i contingut del lloc de treball
- 2. Factors d'estrès procedents del desenvolupament de rols en l'organització
- 3. Factors procedents de les relacions interpersonals en l'organització
- 4. Factors relacionats amb el desenvolupament de la carrera
- 5. Estressors procedents de l'estructura i el clima organitzacional
- 6. Estressors relacionats amb l'ús de noves tecnologies
- 7. Fonts d'estrès extraorganitzacionals



I. Estressors de l'entorn físic i del contingut del lloc

- Soroll, vibracions, il·luminació, temperatura, higiene, ús de productes tòxics, condicions climatològiques, disponibilitat d'espai físic, nocturnitat i sobrecàrrega de treball.
- Excés de control sobre el treball, excessiva diversitat a les activitats, alta complexitat, excessiu *feedback*.



2. Factors d'estrès procedents del desenvolupament de rols en l'organització

- **Ambigüitat de rol:** disposar d'inadequada informació sobre el rol laboral (sobre objectius, activitats, mitjans o conseqüències).
- **Conflicte de rol** (demandes conflictives):
 - Interemissors
 - Entremissors
 - Persona-rol
 - Sobrecàrrega de rol



3. Factors d'estrès procedents de les relacions interpersonals en l'organització

- Relacions amb supervisors: favoritismes, supervisió estreta, estil crític
- Relacions amb companys: rivalitat, falta de suport emocional, manca de relacions entre iguals
- Relacions amb subordinats: competència per productivitat o poder
- Relacions amb usuaris i clients: les persones que pateixen *burnout* solen ser els que estan més en contacte amb persones

4. Factors d'estrès relacionats amb el desenvolupament de carrera

- Manca de seguretat en el treball
- Manca d'equitat per promoció insuficient o excessiva:
 - Infrapromoció
 - Promoció excessiva (“neurosi d'executiu”)



5. Factors d'estrès procedents de l'estructura i el clima organitzacional


- Estructura organitzacional:
 - Centralització de l'organització en la presa de decisions
 - Formalització d'operacions i procediments que amenaça l'autonomia del treballador
- Clima organitzacional:
 - Falta de participació, deshumanització, restriccions, polítiques extremes...



7. Fonts d'estrès extraorganitzacionals

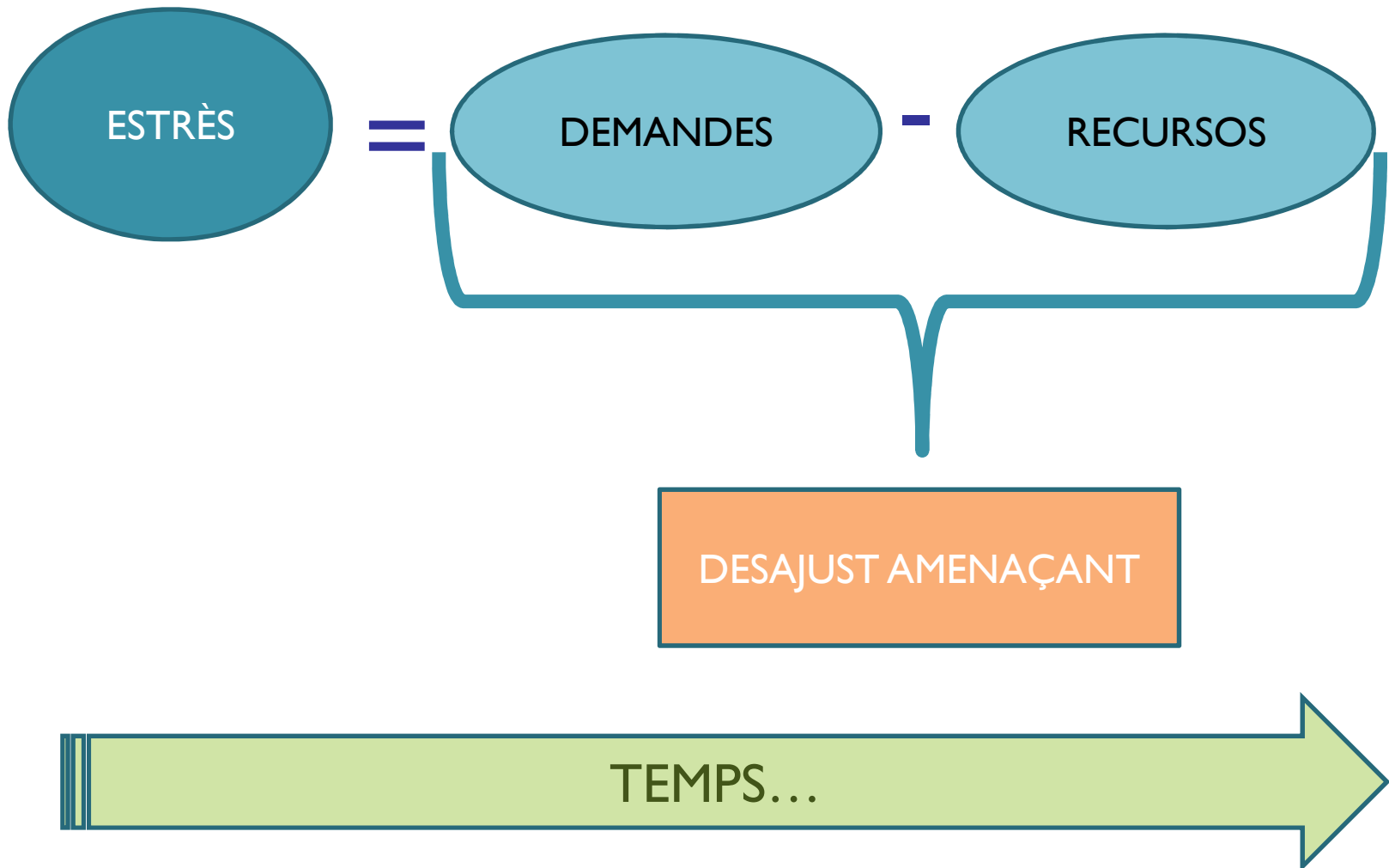
- Problemes familiars
- Crisi personals
- Problemes econòmics
- Conflicte entre creences i valors personals i organitzacionals...



- 
- **PATRONS DE RELACIÓ FAMÍLIA-TREBALL EN PARELLES DE DOBLE CARRERA** (Hall i Hall, 1980):
 - **Acomodaticis**: un membre presenta nivells alts d'implicació en la seua carrera i baixos en aspectes relacionats amb la casa o la família. L'altre membre presenta un patró oposat.
 - **Adversaris**: dos membres de la parella estan altament implicats amb el seu treball i la seua carrera i poc implicats en els aspectes familiars, encara que tots dos valoren que la seua casa i família estiguen ben ateses. És el patró amb més potencial d'estrès.
 - **ALIATS**: ambdós cònjuges presenten alts valors en un aspecte (llar o treball) i baixos valors en l'altre. Sota conflicte.
 - **Acròbates**: dos membres estan implicats en ambdós rols. Alts nivells d'estrès, però no per conflicte entre ells (a diferència dels adversaris) sinó per una alta sobrecàrrega en intentar atendre adequadament ambdós rols.

5. Conseqüències de l'estrès laboral





Resposta fisiològica a l'estrès i conseqüència patològica de la seua continuïtat (Peiró, 1993)

RESPOSTA	CONSEQÜÈNCIA
Mobilització d'energia a costa de l'emmagatzemada	Fatiga
- To cardiovascular i cardiorespiratori	Hipertensió
- Activitat digestiva	Úlceres
- Creixement	Descalcificació òssia
- Reproducció	Anovulació, impotència, - libido
- Resposta immune	+ vulnerabilitat a la malaltia
- Respostes nervioses	+ degeneració neural durant envelliment

CONSEQÜÈNCIES

Resposta
fisiològica
prolongada

Malalties

Alteracions en el benestar i la salut

Alteracions conductuals amb
repercussions sobre el rendiment

Malalties

- Hipertensió, migranyes
- Úlceres i alteracions gastrointestinals

Alteracions psicològiques

- Ansietat, baixa autoestima, irritabilitat
- Baixa motivació, depressió, suïcidi

Alteracions conductuals

- Baix rendiment, accidentalitat, rotació, absentisme, baixa resposta afectiva
- Ús i abús de substàncies (psicofàrmacs, cafè, tabac, alcohol,...)

6. *Burnout* o síndrome de cremar-se pel treball



Delimitació conceptual

- El concepte de “cremar-se pel treball” (*burnout*) va sorgir als Estats Units a mitjans de la dècada del 1970, per donar una explicació al procés de deteriorament en les cures i l’atenció professional als usuaris de les organitzacions de serveis (organitzacions de voluntariat, sanitàries, de serveis socials, educatives, etc.).

Resposta a l’estrès laboral crònic integrat per actituds i sentiments negatius cap a les persones amb les quals es treballa i cap al propi rol professional, així com per la vivència de trobar-se emocionalment esgotat.

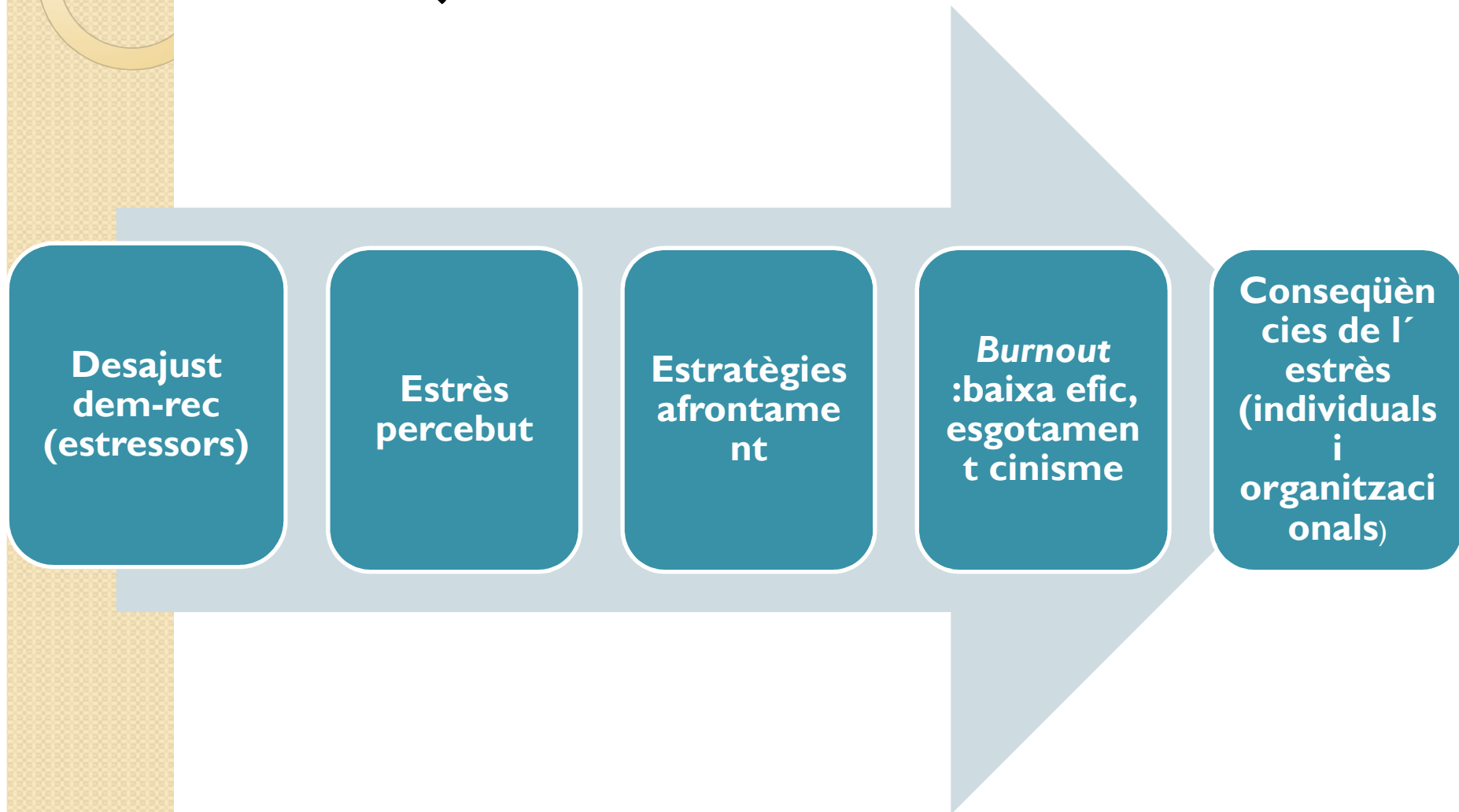
No es limita als professionals dels serveis humans.



Dimensions del *burnout*

- **Baixa eficàcia professional:** tendència dels professionals a avaluar negativament, i de manera especial aquesta avaluació negativa afecta l'habilitat per dur a terme el treball, la seua contribució als objectius de l'organització i la seua relació amb les persones.
- **Esgotament:** els treballadors senten que ja no poden donar més de si mateixos a nivell afectiu. És una situació d'esgotament de l'energia o els recursos emocionals propis, una experiència d'estar emocionalment esgotat a causa del contacte "diari" i mantingut en el treball.
- **Cinisme:** desenvolupament de sentiments i actituds negatius cap al treball i l'organització.

- Apareix quan fallen les estratègies funcionals d'afrontament que sol emprar el subjecte.



Mesura del *burnout*

- Maslach Burnout Inventory (MBI)

(Maslach i Jackson, 1981/1986).

- 3 versions:

- Professionals de la salut
- Professionals d'educació
- General





Conseqüències del *burnout*

- Per a l'**individu**:
 - Emocionals: ansietat, distanciament emocional, solitud, impotència
 - Actitudinals: actituds negatives, cinisme, apatia, hostilitat, suspicàcia
 - Conductuals: agressivitat, aïllament, canvis humor, enuig, irritabilitat
 - Somàtics: alteracions cardiovasculars, problemes respiratoris, problemes immunològics, digestius, musculars, alteracions sistema nerviós,...



Conseqüències del *burnout*

- Per a l'**organització**:
 - Deteriorament de la qualitat assistencial
 - Baixa satisfacció laboral
 - Tendència a l'abandonament
 - Desinterès i baix esforç
 - Conflictes interpersonals
 - Absentisme
 - Deteriorament de qualitat de vida laboral

7. Estratègies d'intervenció per a la prevenció i el maneig de l'estrès



Estratègies

- Millora de les condicions ambientals (seguretat i higiene)
- Enriquiment del lloc: varietat
- Grups semiautònoms de treball
- Canvis en horaris de treball: flexibilitat, temps parcial, formació en gestió del temps
- Estils de direcció i lideratge: direcció per objectius, *feedback*, foment de l'autoconfiança, presa de decisions
- Plans de carrera
- Unes altres relacionades amb la gestió de RH: selecció, socialització, formació,...