

## TEORÍAS DE LA PSICOLOGÍA SOCIAL

*Martha Consuelo Durán García<sup>1</sup> y María Consuelo Lara Losada<sup>2</sup>*

---

### ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA PSICOLOGÍA SOCIAL

El comienzo de la psicología social como disciplina, se remonta a dos fechas: 1897 y 1908. En 1897, Norman Triplett, considerado el primer psicólogo experimental en el campo social, se interesó en los efectos de la competencia sobre la ejecución y condujo un experimento para comparar la ejecución de los participantes cuando estaban solos y cuando estaban en contexto grupal. El estudio de Triplett marcó un momento notable en la evolución del campo social; su planteamiento acerca del efecto de la presencia de otras personas en el comportamiento individual, sigue siendo actualmente materia de investigación.

En 1908, la publicación de los dos primeros textos sobre psicología social son un testimonio del nacimiento de la disciplina, uno de los cuales fue escrito por el norteamericano Edward Ross y el otro por el psicólogo inglés William McDougall. Este último argumentó que el comportamiento social es producido por los instintos. Aun cuando las investigaciones actuales en el campo social no comparten esta afirmación, Mc Dougall aportó en forma significativa al desarrollo de la disciplina, al mostrar que el comportamiento social puede ser estudiado de una manera metódica y sistemática.

Acerca del comportamiento afirmó que es el conjunto de acciones de los organismos vivientes;

agregó que el comportamiento se caracteriza por la espontaneidad del movimiento; por la persistencia de la actividad, independiente de la continuidad del estímulo; por la variación de la dirección; por la preparación de los organismos vivos a la acción; por la repetición del comportamiento bajo circunstancias similares, que conduce a un incremento de la ejecución y por la reacción total del organismo ante la acción (Mc Dougall, 1923, citado por Herrnstein y Boring, 1976).

Hasta 1920, la psicología social era una disciplina naciente. Es en 1924, con el tercer libro titulado *Psicología Social* de Floyd Allport, que este campo comenzó a tener un rápido desarrollo. Allport escribió acerca de tópicos tales como la comprensión de las emociones a partir de las expresiones faciales y sobre las consecuencias de una audiencia en el desempeño de los individuos. Sostuvo que el comportamiento social proviene de muchos y diferentes factores, inclusive la presencia de otras personas y sus acciones específicas. Su libro hizo énfasis en el valor de la experimentación; contenía discusiones relativas a temas como la conformidad, la capacidad para reconocer las emociones de los otros a través de sus expresiones faciales y el impacto de la presencia de los demás en la realización de tareas. (Barón y Byrne, 1998).

Estos tópicos son ampliamente investigados en la actualidad. Las dos décadas siguientes a la

---

<sup>1</sup>. Docente, Universidad El Bosque. Psicóloga egresada de la Universidad Católica de Colombia, con especialización en Salud Ambiental. E-mail: caduran@latinmail.com

<sup>2</sup>. Docente, Universidad El Bosque. Psicóloga egresada de la Universidad Católica de Colombia, con especialización en Comunidades Terapéuticas. E-mail: macolara2@yahoo.com

publicación del texto de Allport, marcaron el rápido crecimiento de la disciplina. Se plantearon menos temas y se crearon métodos para investigarlos.

Muzafer Sherif (1930), citado por Feldman, 1998, comenzó una serie de estudios pioneros sobre normas sociales. El trabajo desarrollado por el autor entre los años 1935 y 1936 acerca de las normas sociales aportó a las investigaciones posteriores sobre la conformidad y la influencia social.

Durante este mismo período, surgió Kurt Lewin, quien ha sido una de las figuras más prominentes en la historia de la psicología social. Lewin, psicólogo social alemán, inmigró a los E.E. U.U. cuando los nazis se tomaron el poder; desarrolló una teoría para explicar cómo el comportamiento social es el resultado de la interacción entre el medio ambiente y las características de los individuos (Lewin, 1931, 1935, 1936 citado por Feldman, 1998).

Lewin, quien se vio profundamente afectado por los estragos de la segunda guerra mundial, intentó contribuir en el manejo del conflicto de varias maneras. Por ejemplo, estudió las formas de convencer a la gente para hacer cambios en las dietas, persuadiéndolos de comer los alimentos menos preferidos, pero realmente más disponibles durante la guerra (Lewin, 1943).

Kurt Lewin, el teórico práctico, llevó el problema del estilo del liderazgo al laboratorio en el conocido experimento del club de jóvenes con estilos de liderazgo autocrático, democrático y el *laissez faire*. Esos experimentos mostraron en una vía preliminar, que el liderazgo autocrático dependía del poder inmediato ejercido por el líder, que el comportamiento agresivo entre los grupos era precipitado por un líder autocrático y que el liderazgo democrático puede ser verdaderamente eficiente (Lippitt y White, 1943, citados por Stanley y cols., 1997).

Igualmente, examinó diferentes estilos de liderazgo, intentando demostrar los beneficios de los gobiernos democráticos sobre los más

autoritarios y sobre las doctrinas de *laissez faire* (Lewin, Lippitt y White, 1939, citados por Stanley y cols., 1997). El trabajo de Lewin proporcionó los fundamentos de la investigación contemporánea sobre el cambio de actitudes, la persuasión y la psicología política.

La influencia de Lewin en la Psicología Social es tan profunda que muchos de sus discípulos llegaron a efectuar contribuciones prominentes a este campo. Sus nombres, León Festinger, Harold Kelley, Morton Deutsch, Stanley Schacter, John Thibaut, son considerados como los psicólogos sociales de renombre de los años 50, 60, e incluso, 70. (Barón y Byrne, 1998).

La disciplina de la psicología social entró al campo de la madurez después de la segunda guerra mundial. Los psicólogos sociales creyeron que las soluciones a los significativos problemas sociales estaban dentro de su disciplina. El gobierno respaldó generosamente con fondos gubernamentales las investigaciones que empezaron a desarrollarse; muchas de éstas se centraron en los grupos y en el comportamiento grupal: se examinaron las formas de constituir los grupos más productivos, buscando los métodos para mejorar la interacción entre los miembros de los grupos e investigaron cómo influyen los grupos en las actitudes de sus miembros. Los años 50 de hecho pueden ser considerados como “la década del grupo” en psicología social.

El énfasis en los grupos sin embargo no duró. A finales de los años 50, León Festinger, publicó un libro que influyó en una generación de psicólogos sociales: *La teoría de la disonancia cognoscitiva* (Festinger, 1957).

Festinger introdujo el concepto de *disonancia cognoscitiva*, el cual establece que cuando las personas sostienen actitudes opuestas dentro de sí, ellas experimentan sentimientos no placenteros, los que están motivados a reducir.

Esta teoría proponía que a los seres humanos no les gusta la incoherencia y, por lo tanto, se esfuerzan por reducirla. La teoría sostiene que las personas

intentan eliminar la incoherencia entre diferentes actitudes que mantienen o entre sus actitudes y su comportamiento.

Este simple principio llevó a unos hallazgos sorprendentes. Por ejemplo, los psicólogos sociales comprendieron que en algunas ocasiones las personas se superan y desarrollan, mediante situaciones que les generan sufrimiento y esfuerzo (Aronson y Mills, 1959).

Esta teoría con una gran capacidad de predicción, sugirió que a menudo es más efectivo ofrecer recompensas para cambiar las opiniones que realmente no se comparten, que ofrecer grandes recompensas por mantenerlas. ¿Por qué? porque cuando las personas dicen algo que no creen y se dan cuenta de que tenían pocas razones para decirlo, experimentan fuertes presiones para cambiar sus opiniones y estar de acuerdo con lo que han dicho (la presión es más fuerte que cuando les han ofrecido grandes recompensas y, por tanto tienen buenas razones para opinar así).

La teoría de la disonancia cognoscitiva, llevó no solamente a un número grande de estudios diseñados para probarla, sino también a otras investigaciones que enfatizaron más en las cogniciones y menos en los procesos sociales entre los individuos.

Durante las décadas de los años 60 y 70, el número de psicólogos sociales y el rango de tópicos estudiados incrementó substancialmente.

Al mismo tiempo, se consideró que la disciplina había entrado en un período de crisis. Los psicólogos sociales empezaron a expresar un sentimiento de duda acerca del valor y la utilidad de su ciencia. Esa duda tomó diferentes formas: algunos psicólogos se quejaron de que el campo social estudiaba solamente las prácticas sociales en un momento determinado y que la psicología social era incapaz de identificar universalmente principios sociales fundamentales, que son la clave de los antecedentes culturales (Gergen, 1967, 1973; Wallack y Wallack, 1994). Otros psicólogos

sociales argumentaron que la forma primordial de recolección de datos en psicología social (experimentos de laboratorio) era muy limitada.

Otras críticas sugirieron que los experimentos de laboratorio, especialmente aquellos que usaban a estudiantes de secundaria como participantes, no eran representativos del mundo fuera del laboratorio. Así mismo, el uso excesivo de experimentos que engañaban a los participantes acerca de sus verdaderos propósitos, resaltaban las observaciones relacionadas con los aspectos éticos y de validez de la disciplina (Kelman, 1967, 1968; Stracker, Messick, Jackson, 1969; Forward, Canter y Krish, 1976).

Aunque la crisis en psicología social fue real, ésta no afectó la fuerza de la investigación teórica. Por el contrario, los años 70 vieron la emergencia de distintas áreas de investigación, que tuvieron una influencia duradera.

Por ejemplo, los psicólogos sociales comenzaron a centrar en las atribuciones, los procesos por medio de los cuales las personas observan las razones subyacentes que determinan el comportamiento (Jones y Harris, 1967). Además, por esta época, el estudio del género comenzó a considerarse como un área de interés de la disciplina. Surgieron las primeras revisiones acerca de los factores intervinientes y explicativos del comportamiento de liderazgo de los hombres y las mujeres (Maccoby y Jacklin, 1974).

Esta crisis temporal fortaleció el campo de la psicología social. Los psicólogos sociales incrementaron la atención en los factores históricos y culturales, tomándolos en cuenta dentro del desarrollo de la teoría.

Durante la década de los 70, muchos psicólogos sociales concluyeron que nuestra comprensión sobre todos los aspectos del comportamiento social, podría aumentar si se prestaba atención a procesos cognoscitivos, como la atención, la memoria y el razonamiento, debido a que éstos son primordiales para el pensamiento y comportamiento social.

Actualmente la psicología social es una disciplina madura y multifacética. Los psicólogos sociales están interesados en un amplio rango de factores que van desde los aspectos individuales de la vida social, hasta las preguntas más esenciales acerca de la sociedad y la cultura.

Dos grandes tendencias marcan la psicología social contemporánea. La primera tendencia es el incremento en el énfasis acerca de cómo los factores cognoscitivos, los pensamientos, creencias, actitudes y en general la comprensión del mundo, influyen en el comportamiento social. En una aproximación que ha sido imitada por otras disciplinas en el amplio campo de la psicología, muchos psicólogos sociales han considerado a *la cognición* como el *aspecto básico del comportamiento social*.

Consecuentemente, los psicólogos sociales que se han especializado en los factores cognoscitivos, han afirmado que la comprensión del comportamiento social no es completa sin el conocimiento de cómo las personas comprenden el mundo que los rodea. En efecto, la aproximación cognoscitiva guía a los investigadores a explorar las formas por medio de las cuales las personas actúan como “científicos ingenuos”, cuando buscan descubrir las causas de su propia conducta y de las otras personas, los errores y sesgos que distorsionan la percepción acerca de los otros y la forma como las metas y motivaciones, afectan las estrategias que adoptan las personas para comprender el mundo (Higgins y Sorrentino, 1990; Fiske y Taylor, 1991).

La segunda tendencia de la disciplina es el incremento de la aplicación del conocimiento obtenido en situaciones de laboratorio por los psicólogos sociales, a escenarios fuera del laboratorio. Por supuesto, la psicología social ha tenido siempre interés en aplicar estos hallazgos, como tempranamente lo ilustró Kurt Lewin en su trabajo sobre el cambio en las preferencias alimenticias durante la segunda guerra mundial. Sin

embargo, en décadas recientes han surgido numerosas áreas dentro de la psicología social que están centradas en aspectos sociales particulares.

La acción investigativa es actualmente concebida como un proceso cíclico de planeación, acción y evaluación, con continua retroalimentación de los resultados de la investigación a todas las partes involucradas, lo que facilita la observación y análisis de los contextos particulares.

Al mismo tiempo, la acción investigativa y la vida misma han alimentado a la teoría y a la sociedad, entendida como una extensión del laboratorio. La acción investigativa es usada concurrentemente para resolver los problemas y para generar nuevos conocimientos.

Por ejemplo, la psicología social de la salud, del trabajo y de las organizaciones, ha tenido un gran desarrollo. Los psicólogos sociales se han interesado en estas áreas y en la comprensión de cuestiones tales como: cómo las habilidades interpersonales de los médicos afectan las tasas de recuperación de los pacientes, cómo los jueces llegan a tomar decisiones y cómo las escalas salariales afectan el desempeño laboral. En cada caso, la teoría e investigación en psicología social se aplican para resolver problemas centrales de la sociedad.

## DEFINICIONES

Brevemente definida, la psicología social es el estudio científico de las relaciones entre las personas. La psicología social desarrolla un conocimiento sistemático acerca de las creencias, los sentimientos y las conductas de las personas, en relación con su medio ambiente social y los efectos que este medio social tiene sobre ellos (Taylor, Peplau y Sears, 1997; Feldman, 1998).

Una definición general de la psicología social afirma que ésta es el estudio científico de los pensamientos de las personas, de sus sentimientos,

de sus acciones, y de la forma en que éstos son afectados por otros individuos. Fundamentados en esta afirmación, los psicólogos sociales buscan, entre otras cosas, investigar y comprender la naturaleza y las causas del comportamiento de las personas en situaciones sociales.

Una definición más específica, considera a la psicología social como una disciplina científica que hace uso preciso de un método para comprender su objeto de estudio; centrada en la investigación del comportamiento social de los organismos; interesada en identificar los principios del comportamiento social, sin desconocer las implicaciones de pertenecer a una cultura y a un grupo étnico determinado.

Con el fin de comprender los procesos de pensamiento que explican el comportamiento social de los individuos, la psicología social contemporánea es fiel a una aproximación cognoscitiva.

Los *sentimientos* de las personas son una parte central de la psicología social. Por tal razón, los psicólogos sociales hacen uso de una gran variedad de medidas para evaluar las emociones resultantes de los estímulos sociales (tasa cardíaca, tasa respiratoria, presión sanguínea, sequedad de la boca, dilatación pupilar, tensión electromiográfica, presión psicogalvánica).

Finalmente, los psicólogos sociales estudian las acciones de las personas. Al examinar el comportamiento llegan a entender cómo el mundo social modifica y afecta nuestro comportamiento.

Estas definiciones muestran claramente el amplio territorio de estudio de esta disciplina. Los psicólogos sociales tradicionalmente han distinguido entre la investigación teórica diseñada específicamente para explicar el comportamiento social, y la investigación aplicada, diseñada para proveer soluciones prácticas a los problemas de la vida cotidiana (Feldman, 1998). La tendencia de la psicología social es evitar la distinción entre investigación teórica y aplicada. La mayoría de la

investigación resultante de los estudios aplicados ha sido relevante para la construcción teórica, siendo dichos estudios no solamente útiles en la búsqueda de respuestas a problemas sociales inmediatos, sino también importantes por sus implicaciones teóricas.

Ribes y López (1985), al referirse a la ciencia y su aplicación, afirman que un problema psicológico debe ser planteado de tal manera que sus características puedan ser significativamente vinculables a las características de otros elementos del campo psicológico al que pertenecen. A su vez, el conocimiento de la estructura de un campo psicológico permite, indudablemente, tener mayor claridad en cuanto a la forma de planear, ejecutar y evaluar una intervención.

Los autores citados agregan que de lo anterior, se pueden derivar consecuencias importantes respecto de las características y el sentido de la psicología práctica. En primer término, dicen que la solución de un problema psicológico no es incompatible con la descripción y explicación de su estructura y desarrollo. Es más; la potencialidad para transformar el campo psicológico, se vincula necesariamente con la extensión y profundidad que se tenga de éste.

En segundo término, la psicología práctica se opone a la tendencia de abordar los problemas de la disciplina desde una única perspectiva. En ese sentido, es importante mencionar que la denominación de áreas de especialización demuestra frecuentemente, por parte de los investigadores, deficiencia en la concepción de los fenómenos psicológicos y, como consecuencia de ello, el uso de métodos muy limitados y temporales.

Sin duda, en la psicología social los límites entre lo básico y lo aplicado, no son muy claros. Los textos básicos en psicología social invariablemente tratan temas que pertenecen al mundo real: prejuicio, relaciones interpersonales, violencia y liderazgo, junto con otros que tienen obvias aplicaciones al mundo real, tales como el cambio

de actitud aplicado a la adversidad, la teoría del juego aplicada al conflicto o el modelamiento social aplicado a los efectos de la violencia en televisión. Realmente para muchos psicólogos sociales estos límites borrosos entre lo puro y lo aplicado son uno de los rasgos más atractivos y sugestivos de la disciplina (Sadava, 1997).

Hecha esta consideración, Oskamp 1984, citado por Sadava, 1997, definió la psicología social aplicada como “las aplicaciones de los métodos de la psicología social, las teorías, los principios y los hallazgos de la investigación, para comprender o solucionar los problemas sociales”. En esta definición se puede notar que la disciplina es definida tanto en términos de su contribución a la comprensión de los problemas, como en términos de la búsqueda de soluciones; igualmente los problemas sociales se definen en un sentido muy amplio.

Otros han argumentado que el término *psicología social aplicada* en sí mismo es fragmentario de la disciplina y representa inadecuadamente el campo (Mayo y Lafrance, 1980, citado por Oskamp, 1998). Estos autores abogan por reemplazar los dos adjetivos *básico* y *aplicado* por uno solo, *aplicable*, que describiría una psicología social que está interesada al mismo tiempo en la construcción del conocimiento, en el mejoramiento de la calidad de vida y que se empeña en intervenir en la vida real para alcanzar estos fines.

Una consideración crucial tiene que ver con la forma como estos problemas se definen. Por ejemplo, al definir el problema del crimen exclusivamente en términos de factores genéticos o de personalidad, se dirigirá la investigación en consecuencia con esta perspectiva, de manera que todo el problema se centrará alrededor de las diferencias individuales entre aquellos que tienen actividades criminales y lo que no las tienen. Inversamente, la investigación que estudia los factores de la situación y los del sistema social,

tales como la familia, la comunidad y las condiciones precarias para relacionarlos con el crimen, indefectiblemente conducirá a un conocimiento básico diferente.

Es importante tener en cuenta que la psicología social aplicada no necesariamente trae como resultado el mejoramiento de la calidad de vida de las personas; en realidad cualquier ciencia aplicada se puede usar para bien o para mal. Si nuestra meta es promover el bienestar humano, se hace indispensable que la ciencia aplicada no se divorcie de los valores.

En conclusión, los psicólogos sociales han ido reconociendo que la investigación teórica y aplicada tienen metas similares. Implícita o explícitamente los psicólogos sociales tienen un compromiso fundamental con la construcción del conocimiento y con el uso del mismo (calidad de vida).

## TEORÍAS DE LA PSICOLOGÍA SOCIAL

Vamos a examinar una variedad de teorías y principios psicológicos sociales. Si definimos la psicología social aplicada como “*las aplicaciones de los métodos de la psicología social, las teorías, los principios y los hallazgos de la investigación para comprender los problemas sociales*”, se hace conveniente establecer una distinción entre los conceptos de *principio* y *teoría*. Un principio psicológico es una afirmación acerca de una causa subyacente para un evento psicológico. Los principios psicológicos describen los procesos básicos por medio de los cuales los humanos piensan, sienten y actúan. En contraste, una teoría es un conjunto integrado de principios que describen, explican y predicen los eventos observados. Por lo tanto, los principios son más pequeños en alcance que las teorías. Un principio describe algún proceso que lleva a cierto tipo de

conducta, mientras que una teoría integra este proceso con otros.

Vamos a plantear algunas de las principales *teorías contemporáneas de la Psicología Social*. La idea no es hacer una exposición total y detallada de dichas teorías, sino mas bien establecer la esencia y los contrastes entre estas teorías.

### *Teorías motivacionales*

Una aproximación general se centra en las necesidades o motivos propios de los individuos. Tanto la experiencia cotidiana como la investigación en psicología social, proporcionan muchos ejemplos de la manera en la cual nuestras necesidades influyen en nuestras percepciones, actitudes y conducta.

El psicoanálisis o teoría freudiana sobre la motivación humana, enfatiza la importancia de unos pocos pero poderosos impulsos o pulsiones innatas, especialmente aquellos que están asociados con la sexualidad y con la agresión. En contraste, los psicólogos sociales consideran un rango más variado de necesidades y deseos humanos. Estos psicólogos resaltan también la forma en la cual situaciones específicas e interacciones sociales pueden formar e incrementar las necesidades y motivos. Por ejemplo, la experiencia de separarse del hogar para ir a la Universidad, con frecuencia genera sentimientos de soledad entre los adultos jóvenes. La idea central de este ejemplo es que las situaciones pueden crear o incrementar las necesidades, lo cual a su vez lleva a la gente a comprometerse con algunas conductas para reducir esas necesidades.

### *Teorías del aprendizaje*

La idea principal en la teoría del aprendizaje es que la conducta actual de una persona está determinada por su experiencia previa. En muchas situaciones la persona aprende ciertas conductas

que en el curso del tiempo pueden llegar a convertirse en hábitos. Cuando se encuentra con la misma situación o una similar, la persona tiende a comportarse de la forma habitual. Cuando nos extienden una mano, nosotros la estrechamos debido a que esta es la forma como hemos aprendido a responder a una mano extendida. Cuando alguien nos dice algo desagradable tendemos a decir como respuesta algo también desagradable o tratamos de hacer lo que la otra persona nos hace, de acuerdo con lo que hemos aprendido en el pasado. Al aplicarlo a la conducta social, Albert Bandura (1977) y otros, han denominado esta aproximación como *teoría del aprendizaje social*.

Hay otros tres mecanismos generales por los cuales ocurre el aprendizaje. Uno es el condicionamiento clásico o aprendizaje asociativo. Algunas veces los humanos aprendemos las emociones por asociación, como cuando sentimos miedo al visitar al odontólogo.

Un segundo mecanismo de aprendizaje es el refuerzo, principio que ha sido particularmente explorado por Skinner y sus seguidores. Un estudiante puede aprender a no contradecir a su profesor en clase porque cada vez que él lo hace el profesor lo regaña o lo hace quedar mal ante el grupo.

El tercer mecanismo, es el aprendizaje observacional. Con frecuencia la gente aprende actitudes y conductas sociales al observar a otras personas que en este caso se denominan técnicamente como *modelos*. Los niños aprenden los patrones de lenguaje regionales y étnicos escuchando hablar a otras personas de su entorno. El aprendizaje observacional se puede presentar sin ningún refuerzo externo. Por otro lado, si una persona realmente ejecuta o no una conducta particular aprendida a través de la observación, está influenciado por las consecuencias que esa acción tiene sobre aquellos a quienes observa. La imitación o el modelamiento ocurren no sólo cuando la

persona observa, sino cuando realmente copia la conducta del modelo.

La aproximación del aprendizaje tiene tres rasgos distintivos. Primero, las causas de la conducta se supone que yacen principalmente en la historia de aprendizaje del individuo. El teórico del aprendizaje está especialmente interesado en la experiencia pasada y algo menos en los detalles de la situación actual. Segundo, la aproximación del aprendizaje tiende a localizar las causas de la conducta especialmente en el medio ambiente externo y no en la interpretación subjetiva de los individuos sobre lo que está ocurriendo. Esta aproximación enfatiza la forma como otros responden a las acciones de una persona y los modelos a los que el individuo ha sido expuesto. Todos estos factores son externos al individuo. Tercero, la aproximación del aprendizaje regularmente está interesada en explicar la conducta abierta y no los estados psicológicos o subjetivos.

### *Teorías cognoscitivas*

La aproximación cognoscitiva plantea que la conducta de una persona depende de la manera como él o ella percibe la situación social. Kurt Lewin, (1936), citado por Taylor, Peplau y Sears, 1997, aplicó las ideas de la gestalt a la psicología social enfatizando la importancia que tiene para el individuo la percepción del medio ambiente social; a esto Lewin lo llamó el campo psicológico de la persona. Desde el punto de vista de Lewin, la conducta se ve afectada por las características del individuo (como su habilidad, su personalidad o sus disposiciones genéticas) y por la percepción que él o ella tienen del medio ambiente social.

Una primera idea central de la perspectiva cognoscitiva es que la gente tiende espontáneamente a agrupar y categorizar los objetos. Agrupamos los objetos de acuerdo con algunos principios muy simples tales como el de

similitud, el de proximidad o por la experiencia pasada.

Una segunda idea es que la gente rápidamente percibe algunas cosas como figura y otras sirviendo simplemente de fondo.

Estos dos principios: de *categorización*, necesidad de agrupar los objetos y las cosas que percibimos y de *focalización*, necesidad de atender a los estímulos más prominentes, son centrales para nuestra percepción de los objetos físicos y del mundo social. Como pensadores sociales trataríamos de alcanzar interpretaciones significativas acerca de cómo siente la gente, qué quiere, qué clase de personas son, y así sucesivamente.

Un ejemplo de la investigación cognoscitiva ha sido el estudio de las atribuciones causales, es decir, las maneras como la gente usa la información para establecer las causas de la conducta social.

En años recientes la perspectiva cognoscitiva en psicología social, se ha visto estimulada por nuevos desarrollos en la psicología cognoscitiva, por ejemplo el estudio de cómo las personas procesan la información. Cuando se aplica a la psicología social la investigación sobre cognición social, se centra en cómo nosotros tomamos conjuntamente la información acerca de la gente, acerca de las situaciones sociales y acerca de los grupos, para realizar inferencias sobre ellos (Fiske & Taylor, 1991). Los investigadores de la cognición social examinan el flujo de información desde el medio ambiente hacia la persona.

Las aproximaciones cognoscitivas difieren de las aproximaciones del aprendizaje de dos maneras principales. Primero, las aproximaciones cognoscitivas se centran en las percepciones actuales más que en el aprendizaje pasado. Segundo, ellas enfatizan en la importancia de la percepción o interpretación que el individuo hace de una situación, y no en la realidad objetiva de la situación como puede ser vista por un observador neutral.



*Teorías de toma de decisiones*

Las teorías de toma de decisiones asumen que la gente está motivada para obtener recompensas y evitar costos. La gente calcula los costos y los beneficios de varias acciones y escoge las mejores alternativas de una forma lógica y razonada. Ellos escogen la alternativa que les da el mayor beneficio al menor costo. Se han desarrollado numerosas teorías de toma de decisiones, cada una de las cuales usa términos y conceptos ligeramente diferentes. Por ejemplo, la teoría del incentivo ve la toma de decisiones como un proceso en donde se sopesa los pros (incentivos positivos) y los contras (incentivos negativos) de varias alternativas posibles y después se adopta la mejor. Las fuerzas relativas de los pros y de los contras determinan la decisión final.

La teoría de la expectativa-valor, amplía la simple noción de considerar los costos y beneficios, mediante la adición de una evaluación de la probabilidad de cada alternativa (Edwards, 1954, citado por Taylor y cols, 1997). Esta teoría sostiene que las decisiones se basan en el producto o combinación de dos factores: 1) el valor de cada resultado o alternativa posible, y 2) la probabilidad o expectativa de que cada resultado puede realmente ocurrir a partir de la decisión.

Algunas veces las decisiones que nosotros tomamos son claramente un producto de los procedimientos racionales sugeridos por las teorías de toma de decisiones. Por otra parte, los psicólogos sociales también reconocen que en la vida real los juicios y las decisiones no son siempre el resultado de una racionalidad estricta.

*Teorías de la interdependencia*

Las teorías de la interdependencia cambian el foco del análisis de la conducta de un individuo, a la conducta de dos o más individuos que interactúan unos con otros. En términos técnicos,

interdependencia significa que la consecuencia que una persona recibe depende al menos en parte de la conducta de otra persona y viceversa.

Un ejemplo destacado de una aproximación interdependiente es la teoría del intercambio social. Los principios del intercambio social se levantan a partir del trabajo, tanto de los teóricos del aprendizaje, como de los teóricos de la toma de decisiones. La teoría del intercambio social analiza la interacción entre las personas en términos de los costos y beneficios que genera el intercambio de unos individuos con otros (Taylor y cols, 1997).

La teoría del intercambio social analiza la interacción interpersonal sobre la base de los costos y beneficios que puede tener cada persona dependiendo de las posibles formas como él o ella pueden interactuar. La teoría del intercambio social es particularmente útil para analizar las situaciones de transacciones favorables en las cuales dos individuos pueden llegar a un acuerdo a pesar de tener intereses distintos.

*Perspectivas socio culturales*

Recientemente, los psicólogos sociales han prestado una atención creciente a cómo los contextos sociales diversos de la gente influyen en sus pensamientos, sentimientos y conducta. Por ejemplo, Edward Hall (1959), citado por Taylor y cols, 1997, describió las reglas culturales no explícitas acerca del uso del tiempo como un "lenguaje silencioso" que nosotros aprendemos a través de la experiencia en una cultura. La falta de familiaridad con las diferencias culturales en relación con el tiempo, puede crear problemas cuando la gente viaja a otros países.

Al observar con el fin de comprender las diferencias de este tipo, los psicólogos han llegado a reconocer la importancia que tiene la cultura - las creencias compartidas, los valores, las tradiciones y los patrones de conducta de grupos particulares. Estos grupos pueden ser naciones,

grupos étnicos, comunidades religiosas o incluso pandillas de adolescentes o fraternidades universitarias. La cultura se enseña de una generación a la siguiente a través de un proceso conocido como socialización.

Un aspecto importante de la cultura son las normas sociales, reglas y expectativas acerca de cómo se deben comportar los miembros de un grupo. Las reglas sociales gobiernan un rango sorprendentemente amplio de conductas; desde qué tan cerca estamos de un amigo cuando hablamos, hasta si nos bañamos o no en una playa. Algunas normas se aplican a todos los individuos de un grupo social independientemente de su posición; pero con frecuencia la aplicación de las normas depende de la posición del individuo en el grupo. El término *rol social* se refiere al conjunto de normas que se aplican a las personas en una posición particular, como por ejemplo los profesores o los estudiantes.

La perspectiva socio cultural es útil para comprender la conducta dentro de un contexto cultural o social particular; ésta también enfatiza en las comparaciones entre culturas o grupos sociales diferentes. A menos que nosotros específicamente atendamos a las influencias culturales, es probable que subvaloremos su importancia. Nosotros tendemos a asumir que las conductas de nuestra propia cultura son las típicas o estándar. Similarmente, los psicólogos sociales han comenzado a desarrollar estudios transculturales como un camino para aprender cómo la conducta social se ve afectada por las diferencias en valores, normas y roles culturales (Taylor y cols, 1997).

Una meta de la investigación transcultural acerca de la conducta social, es identificar las formas importantes en que difieren las culturas una de otra. Una distinción valiosa se da entre las culturas que enfatizan en el individualismo y aquellas que enfatizan en el colectivismo (Triandis, 1995). Algunas veces lo que parece ser el mismo concepto,

tiene significados diferentes en culturas individualistas y colectivistas.

La aproximaciones socio culturales nos proporcionan una perspectiva útil sobre la conducta social, tanto dentro de nuestra propia cultura, como a través de las culturas.

### *Teorías actuales de la psicología social*

A través de los años los psicólogos sociales han encontrado que los tópicos que ellos estudian con frecuencia no se pueden comprender completamente si se usa una única teoría general, tal como la teoría del aprendizaje social. Al contrario, se ha demostrado la utilidad de combinar e integrar ideas provenientes de distintas tradiciones teóricas. En lugar de centrarse principalmente sobre la conducta abierta, el pensamiento o las emociones, los teóricos actuales buscan comprender las interrelaciones entre conducta, pensamientos y sentimientos. Por ejemplo, los teóricos del aprendizaje social han llegado a apreciar la importancia de las expectativas subjetivas para comprender la conducta humana. Cuando Ud. lee acerca de investigaciones en tópicos específicos de la psicología social, tales como la agresión o la conformidad, observe cómo el análisis psicológico social trata de involucrar todas las facetas de la experiencia humana, incluyendo la conducta, la cognición y la motivación.

Otra tendencia de los psicólogos sociales es desarrollar teorías que puedan dar cuenta de un cierto rango limitado de fenómenos, tales como ayudar a un extraño que está en problemas, formarse una impresión positiva de una persona o la sensación de hacinamiento. Estas son denominadas teorías de rango medio debido a que ellas se centran en un aspecto específico de la conducta social y no tratan de abarcar toda la vida social. La hipótesis de frustración - agresión es ilustrativa de una teoría de rango medio. Como se puede apreciar, estas teorías y modelos específicos

continúan reflejando la influencia de las tradiciones teóricas básicas.

## UTILIDAD DE LOS CONSTRUCTOS DE PERSONALIDAD Y DE LA PSICOLOGÍA SOCIAL

### *Medida psicométrica de las habilidades*

Una de las áreas más antiguas y mejor establecidas de la psicología es la medida psicométrica de diversas características individuales. El movimiento de los test mentales se inició a comienzos del siglo XX con varias escalas para medir la inteligencia. Algunos de estos instrumentos se pueden usar efectivamente por los psicólogos sociales aplicados. Varela (1971), citado por Oskamp, 1998, describió el uso del test de Thurstone de Habilidades Mentales Primarias, para clasificar las habilidades de las personas y tratar de asignarlas a un trabajo donde sus habilidades se pudieran necesitar.

Además de las habilidades intelectuales hay muchas otras clases de competencias que son importantes en el trabajo y en la vida personal. Un ejemplo de esto son las habilidades sociales para interactuar con otros. (Slaby y Guerra, 1988), mostraron que adolescentes reclusos en prisión por conductas de violencia antisocial eran mucho menos hábiles para resolver los problemas sociales, que los estudiantes típicos de la secundaria y tenían muchas más creencias que les permitían justificar la agresión. Cuando se les proporcionaba un tratamiento de tipo cognoscitivo con el fin de enseñarles habilidades sociales y creencias menos agresivas, estos jóvenes mejoraban substancialmente sus habilidades sociales para resolver problemas y reducían las creencias y conductas agresivas.

### *Intereses, valores y motivos*

*Intereses vocacionales.* Un aspecto de las características individuales que ha sido ampliamente estudiado por los psicólogos son los intereses vocacionales.

Muchos estudios, por ejemplo, han mostrado que las personas que están en una posición alta respecto de un tipo específico de interés, es más probable que se ubiquen en un campo ocupacional relacionado con ese interés e igualmente es más probable que tengan éxito una vez se desempeñan en dicho campo.

*Valores.* Los valores han sido definidos como metas importantes para la vida o como las condiciones sociales deseadas que sirven de principios orientadores para la vida de una persona. La mayor parte de los valores son conceptos abstractos, como por ejemplo los de libertad, igualdad y felicidad; pero hay otros que son más concretos, tales como el bienestar. En cualquier caso, ellos son conceptos centrales en el sistema de creencias y actitudes de una persona y se espera que influyan sobre su conducta.

*Motivos humanos.* Estos usualmente son definidos como un aspecto de la personalidad y los psicólogos han prestado mucha atención a la medición de la personalidad. Las dos técnicas principales de medición que se han usado son los inventarios de auto-reporte y las técnicas proyectivas (Oskamp, 1998).

Un motivo humano muy destacado es la *necesidad de aprobación*. La investigación ha encontrado que la gente que tiene mucha necesidad de aprobación, tiende a ser más complaciente, más fácil de persuadir y se ajusta más fácilmente a las situaciones sociales que aquellas personas que tienen poca necesidad de aprobación.

El autoritarismo es otra característica de la personalidad que se ha estudiado ampliamente desde la década de los 50.

Otro motivo conocido es el denominado *motivación de logro*. Este concepto se estudió

inicialmente en la década de los 60 en una investigación realizada con estudiantes universitarios a través de técnicas proyectivas, pero desde entonces se ha expandido en muchas direcciones. Aun cuando los estudios iniciales sobre la motivación de logro investigaron sus efectos sobre la ejecución académica, McClelland, llegó a convencerse después de que ésta estaba estrechamente relacionada con el éxito en los negocios y en las empresas. En el plano individual se ha encontrado que la motivación de logro es un muy buen predictor del éxito en el trabajo (McClelland, 1993). En el campo social, la investigación transcultural indica que los niveles típicos de motivación de logro en un nación, pueden predecir su posterior cantidad de desarrollo económico en la siguiente generación.

La *consistencia de los motivos* es otro constructo motivacional útil. Los psicólogos sociales han estado mucho tiempo interesados en la consistencia personal y gran parte de sus ideas sobre esto se ven reflejadas en la teoría de la atribución, la teoría de la equidad y la teoría de la disonancia cognoscitiva.

Otras variables de personalidad potencialmente útiles incluyen la introversión-extroversión (Eysenck, 1990), locus de control interno versus externo (Strickland, 1977), los estilos explicativos de optimismo o pesimismo (Seligman, 1981) y la diferenciación psicológica o independencia del campo (Karp, 1977).

## PRINCIPIOS DE PSICOLOGÍA SOCIAL

Hay muchos principios de la psicología social potencialmente útiles para describir procesos sociales importantes. A continuación describiremos algunos de ellos.

### *Conflicto aproximación - evitación*

El conflicto aproximación - evitación se define como una situación donde hay tanto aspectos positivos como negativos, en relación con algún objeto - meta que una persona piensa alcanzar. La persona hace muchas reflexiones alrededor de las ventajas y desventajas de la meta; estas consideraciones no son muy importantes cuando la meta está lejos; pero a medida que la persona se aproxima a ella, tanto la motivación por aproximarse, como la motivación por evitar, van creciendo en fuerza. Si una de estas es más fuerte que la otra, entonces ella prevalecerá y relativamente no se experimentará un sentimiento mayor de conflicto y tensión. Si los dos motivos son aproximadamente iguales en fuerza, el conflicto y la tensión ocurrirán.

Los conflictos aproximación - evitación en situaciones de trabajo pueden llevar a síntomas serios que incluyen el ausentismo, la enfermedad, la ingestión de alcohol y al uso de mecanismos de defensa psicológicos tales como la racionalización o el desplazamiento de la ira a otros individuos (Oskamp, 1998).

### *El pie en la puerta y el portazo en la cara*

La técnica del pie en la puerta es un procedimiento que consiste en hacer peticiones iniciales pequeñas con las cuales casi todo el mundo está de acuerdo, seguidas, en un período de tiempo corto (de un día a dos semanas), por una petición relacionada bastante mayor. (Barón y Byrne, 1998).

Generalmente muchas más personas estarán de acuerdo con la solicitud mayor, si previamente han estado de acuerdo con las pequeñas, lo que puede no ocurrir cuando no se les ha consultado anteriormente. Esta técnica ha sido exitosa para ganar apoyo en muchas causas sociales, tales como fundaciones de caridad, campañas para donación de sangre o para reclutar voluntarios que ayuden en campañas políticas.

La explicación teórica corriente de este fenómeno es la de la *auto percepción*: las personas a quienes se les consulta sobre cosas pequeñas llegan a verse a sí mismas como individuos útiles y más involucrados en aquella causa particular.

Una aproximación en cierta forma opuesta, es la no bien denominada técnica del portazo en la cara, la que podría ser mejor llamada “rechazo entonces revocación”. En este caso, alguien que desea impulsar una buena causa hace una petición inicial muy grande, la cual se espera que la mayor parte de la gente rechace y este rechazo es seguido de inmediato por una petición de tamaño más moderado. El resultado común es que muchas más personas estarán de acuerdo con la solicitud moderada comparado con las que lo hubieran estado si ellas no hubieran sido previamente “ablandadas” mediante la petición grande.

### *Compromiso público*

Otra técnica muy exitosa es el compromiso público, que consiste en un procedimiento donde la gente es animada para que haga afirmaciones públicas acerca de su intención de realizar una acción particular. El estudio de este concepto se remonta a algunas de las investigaciones de Lewin (1947), y el compromiso también ha sido resaltado como una variable clave en la teoría de la disonancia; con frecuencia se ha usado en experimentos de psicología social para incrementar la cantidad de cambio conductual en situaciones de persuasión.

### *Expectativas*

Las expectativas de la gente son factores importantes para determinar su conducta. Tales expectativas son predicciones personales acerca de cómo se comportará otra gente y qué ocurrirá en situaciones sociales específicas; usualmente

tenemos algunas expectativas acerca de las personas o de las situaciones sociales; estas serían un subconjunto de una categoría más amplia de creencias, denominada *esquemas*, las cuales organizan nuestro conocimiento sobre los eventos o las personas y nos ayudan a comprender nuestro mundo social e interactuar con otras personas más armoniosamente. Nuestras expectativas vienen de una variedad de fuentes: nuestras propias experiencias pasadas, información de segunda mano que nos dan otros y de los estereotipos. Una vez que nosotros establecemos una expectativa sobre la conducta de otra persona, la investigación muestra que con frecuencia nos comportamos buscando sesgadamente información adicional que confirme nuestras creencias. Algunas veces nuestras expectativas pueden llegar a ser profecías auto suficientes - situaciones en las cuales nuestras expectativas acerca de otras personas moldean no sólo nuestra propia conducta, sino también llevan a que las personas se comporten de manera que confirmen nuestras creencias iniciales.

## 1. TEORÍAS DE LA INFLUENCIA SOCIAL

Consideraremos ahora varias clases de teorías de la psicología social que se pueden usar en el trabajo aplicado. Los psicólogos aplicados están interesados en usar la teoría con el fin de comprender y resolver los problemas sociales, en la medida en que estas explicaciones hagan claridad sobre por qué la gente actúa como lo hace. Si podemos entender la conducta que constituye o genera un problema social, contaremos con una base para desarrollar intervenciones que cambien dicha conducta.

Examinaremos tres tipos amplios de teorías de la psicología social. Las teorías de la influencia social, las teorías de la cognición social y las teorías de las relaciones sociales.

*La influencia social* es el área de la psicología social que se dedica a entender la manera en la cual la gente afecta o cambia los pensamientos, los sentimientos y las conductas de otros. Las teorías de la influencia social más útiles son la del aprendizaje, la de la persuasión, la de la disonancia cognoscitiva, la de la reactividad y la de la influencia normativa.

### *Teorías del Aprendizaje*

Dentro de las teorías del aprendizaje, una de las más corrientes es la fundamentada en el principio del refuerzo. Dicho simplemente, afirma que si la conducta es seguida por un reforzador positivo (recompensa), tenderá a fortalecerse de manera que ocurrirá más frecuentemente en el futuro.

En psicología social hay muchos desarrollos de la teoría del aprendizaje; la teoría del intercambio está fundamentada en los principios del refuerzo, de manera que se centra en el intercambio de costos y recompensas de la interacción social humana, haciendo mayor énfasis en el aprendizaje observacional o vicario.

A un nivel práctico, en las situaciones de interacción social algunos autores han destacado la importancia de reforzar clara e inmediatamente el tipo de conducta que queremos que una persona presente más frecuentemente en el futuro. Por el contrario, el castigo de clases de conducta indeseables, se supone que puede reducir temporalmente la frecuencia de dichas conductas, pero usualmente no produce un mejoramiento a largo plazo a menos que el castigo o la amenaza continúe indefinidamente.

Una gran parte de la conducta humana está mantenida por recompensas anticipadas más que por refuerzo inmediato. Además del papel importante del refuerzo, se pueden aprender nuevos patrones de conducta mediante la observación e imitación de otros (modelamiento social); durante la observación, uno puede darse cuenta que otros

reciben recompensas por ciertas conductas y como consecuencia, uno puede más tarde tender a comportarse de una forma similar (refuerzo vicario). Otro proceso importante consiste en aprender normas valoradas socialmente que sirven como puntos de referencia para el auto refuerzo; en otras palabras la gente puede auto recompensarse o auto castigarse (Bandura, 1977).

Cuando se da el refuerzo a otro, un principio corriente es el uso de las aproximaciones sucesivas, que permite moldear una respuesta deseable antes de que esta ocurra de una forma perfecta. Otro principio útil es el del refuerzo parcial, que consiste en recompensar la respuesta deseada sólo algunas veces.

Un rasgo corriente en la teoría del aprendizaje actual, es que ésta abre un mayor espacio para aspectos cognoscitivos de la motivación, a diferencia de lo que pasaba en la teoría del aprendizaje de los años 50 y 60. Los teóricos del aprendizaje social como Bandura (1977, 1995) reconocen que la gente piensa planea y tiene expectativas y que estos procesos cognoscitivos se interrelacionan con factores externos como la recompensa y el castigo para determinar sus acciones.

### *Teorías de la persuasión*

El principal ingrediente de las teorías de la persuasión han sido las teorías del aprendizaje, pero ellas también han adoptado principios provenientes de la teoría cognoscitiva, de la teoría psicoanalítica e investigaciones sobre los procesos de comunicación. El proceso de comunicación se puede resumir como “¿quién dice qué, a quién, cómo y con qué efecto?”. Más formalmente, las variables claves en la comunicación son: la fuente de la comunicación, el mensaje, el medio a través del cual se transmite el mensaje, la audiencia y los efectos.

La investigación inicial sobre persuasión se llevó a cabo durante y después de la segunda guerra mundial por un grupo de investigadores de la

Universidad de Yale encabezado por Carl Hovland. Su aproximación analítica se conoció como *el modelo de Yale de la comunicación persuasiva* (Hovland, Janis y Kelley, 1953). Este modelo planteaba que el proceso de persuasión tiene seis principales pasos secuenciales: exposición a un mensaje persuasivo, atención a éste, comprensión de él, aceptación, retención y finalmente una acción relevante en relación con el mensaje.

Otra teoría destacada de la persuasión es la de *la acción razonada*, desarrollada por Fishbein y Ajzen (1975). Como su nombre lo indica, esta teoría afirma que la gente normalmente realiza acciones que son razonables en relación con su información y creencias, aun cuando esto no implica que su razonamiento sea necesariamente lógico. La teoría propone que el único determinante importante de la conducta voluntaria son *las intenciones* que uno tiene al realizar una acción particular en un momento particular. Dos componentes principales son predictores de las intenciones: la *actitud* de uno hacia la conducta y la *norma subjetiva* de uno acerca de qué piensan otras personas importantes para uno sobre lo que se debe hacer.

Una última revisión de la teoría de la acción razonada es *la teoría de la conducta planeada* de Ajzen (1991). Esta teoría añade otro elemento —*el control conductual percibido*— como un tercer factor que ayuda a determinar si el individuo actuará en concordancia con sus actitudes y con las presiones normativas subjetivas.

Una limitación de las teorías anteriores de la persuasión, es que el receptor es visto como un objeto pasivo. Para superar este supuesto, Petty y Cacioppo (1986), desarrollaron una teoría de la persuasión que ve a la audiencia como un procesador activo de la petición persuasiva. Su teoría se denominó *teoría de la respuesta cognoscitiva* debido a que sostiene que el principal determinante de la persuasión es la *auto persuasión* a través de los pensamientos que uno genera en respuesta a un mensaje persuasivo.

### *Teoría de la disonancia cognoscitiva*

La mayor parte de los estudiosos de la psicología social están familiarizados con la teoría de la disonancia cognoscitiva, la cual fue desarrollada por León Festinger (1957). En esencia, ésta formula que la disonancia cognoscitiva es un estado displacentero de tensión que se produce cuando una persona tiene dos o más cogniciones que son inconsistentes o que no “cuadran juntas”. La teoría sostiene que la persona tratará de reducir la disonancia cambiando una o más de las cogniciones inconsistentes a través de la búsqueda de evidencia adicional que la incline a uno u otro lado, o por derogar la fuente de una de las cogniciones. Entre mayor es la disonancia, más intensos son los intentos por reducirla. Entre las muchas aplicaciones de la teoría de la disonancia Varella (1971), proporciona algunas ilustraciones muy sugestivas. Por ejemplo, si una situación de persuasión está destinada a mover los objetivos del individuo hacia un nuevo punto de vista o acción en pasos sucesivos, es importante para este individuo resolver su disonancia después de cada paso del proceso. Esto se puede hacer de varias formas: estableciendo las razones que sirven de soporte a la nueva actitud, por compromiso público a través de identificarse con el nuevo punto de vista frente a otra persona, por buscar otras personas que compartan el nuevo punto de vista o por algún otro tipo de acción que apoye la nueva actitud.

La teoría de la disonancia se ha aplicado a muchas otras áreas incluyendo el compromiso con un programa de pérdida de peso, de reducción de las fobias, de incremento de la asertividad y como ayuda en problemas de ingestión de alcohol (Cialdini, Petty y Cacioppo, 1981).

### *Teoría de la reactancia*

Jack Brehm (1966) desarrolló una teoría muy relacionada con la de la disonancia, que se ha

denominado teoría de la reactancia. Su principio básico es que cuando la gente recibe mensajes que parecen limitar su libertad de acción, la reactancia la motivará a oponerse a la idea del mensaje. En este sentido la persona puede tender a pensar defensivamente en contra de los argumentos, viendo la situación como difícil o irracional.

### *Teorías de la influencia normativa*

Las otras personas desempeñan un papel importante en determinar cómo actuamos. Nuestras creencias acerca de cómo actúa o debe actuar otra gente, con frecuencia determinan marcadamente nuestra propia conducta. Una norma es una regla social no escrita sobre la conducta apropiada en una situación determinada. La conformidad con las presiones normativas de un grupo, con frecuencia se presentan debido a nuestro deseo de ser querido y aceptado por otros.

Desde una perspectiva aplicada, las normas sociales proporcionan un objetivo importante para las intervenciones que buscan el cambio de conducta. Si nosotros cambiamos las creencias de una persona acerca de lo que otra gente está haciendo o acerca de lo que deben hacer, entonces, podemos cambiar las conductas que están asociadas con dichas creencias. Como se puede apreciar las normas sociales constituyen uno de los elementos claves en la teoría de la acción razonada de Fishbein y Ajzen. A diferencia de la influencia normativa, la influencia social informacional se presenta cuando las personas cambian su conducta como respuesta a la información acerca de la realidad. Este tipo de cambio ocurre no por nuestro deseo de ser queridos y aceptados, sino por nuestro deseo de ser precisos en nuestras creencias.

*Resistencia de la influencia social.* Si podemos comprender las fuerzas que llevan a la gente a actuar de cierta manera, quizás también podemos desarrollar técnicas que permitan bloquear el efecto de dichas fuerzas, si éste es indeseable. Estas

técnicas pueden ser particularmente útiles para eliminar algunas clases de actitudes y conductas indeseables o para preservar las anteriores.

## **2. TEORÍAS DE LA COGNICIÓN SOCIAL**

La *cognición social* es el área de la psicología social dedicada al estudio de cómo piensa la gente acerca de los demás. Entre los tópicos contenidos dentro del campo de la cognición social están las actitudes, estereotipos, el nivel de adaptación, la comparación social, los juicios sociales y las atribuciones.

### *Las actitudes*

Este concepto de actitudes es uno de los más antiguos y más importantes en el campo de la psicología social. Las actitudes son estados mentales de preparación para responder de una manera particular ante un objeto (Oskamp, 1991). Un punto de vista común sobre las actitudes, es que ellas tienen un componente cognoscitivo, un componente afectivo y un componente comportamental. La dimensión cognoscitiva de las actitudes involucra ideas y creencias acerca del objeto en cuestión, el cual puede ser una persona, un grupo, un objeto o un concepto abstracto. La dimensión afectiva de las actitudes se refiere a los sentimientos y emociones evocados por el objeto actitudinal. Finalmente, el componente comportamental consiste en la preparación para responder de una forma específica ante un objeto. Uno de los problemas centrales para los investigadores sobre las actitudes, es el tipo de relación existente entre actitudes y conducta. La mayor parte de la investigación sobre este problema indica que en general las actitudes están relacionadas con la conducta, aunque en gran número de ocasiones se presente un vínculo débil.



Entre las teorías más destacadas sobre la relación entre actitudes y conducta, están la teoría de la acción razonada, la teoría de la conducta planeada y el modelo de la elaboración de la probabilidad.

### *Estereotipos*

Los estereotipos son conjuntos de creencias sobregeneralizadas acerca de las características o atributos de un grupo (Hilton y von Hippel, 1996; Stangor y Lange, 1994). Estas creencias pueden ser positivas o negativas, aun cuando regularmente nosotros pensamos que los estereotipos son creencias y prejuicios negativos. Los estereotipos resultan de la tendencia humana natural a categorizar la información y de muchas formas nos ayudan a organizar y a funcionar con efectividad en un mundo social inundado de información. Por otro lado, cuando nuestros estereotipos contienen sesgos o creencias negativas imprecisas, ellos se convierten en *prejuicios*, y cuando se actúa a partir de estas creencias prejuiciadas, se denomina *discriminación* (Barón y Byrne, 1998; Feldman, 1998; Myers, 1990).

### *Teoría del nivel de adaptación*

Una teoría que es muy relevante para las actitudes, es la teoría del nivel de adaptación (Helson, 1964). *El nivel de adaptación* de una persona en relación con una dimensión específica (p.ej. temperatura) es un nivel de estimulación que ha llegado a ser neutral a través de una exposición anterior y que sirve como punto de referencia para hacer juicios sobre dicha dimensión. Helson (1964), argumentó que todos los aspectos del pensamiento y la conducta humana –por ejemplo, nuestras actitudes y expectativas acerca de la interacción social- están influenciados por el nivel de adaptación resultante de nuestras experiencias previas. En el juicio social nosotros tenemos la tendencia a ver nuestras propias actitudes y

conductas como moderadas y las empleamos como punto de referencia para evaluar las posiciones de otros en términos de “razonables” o “muy extremas”, en una dirección o en otra. Por otra parte, las exposiciones repetidas a una persona con un punto de vista marcadamente diferente, puede cambiar nuestro nivel de adaptación hacia la posición de dicha persona.

### *Teoría de la comparación social*

Una teoría muy relacionada con la anterior es la *teoría de la comparación social* (Festinger, 1954), la cual está interesada en cómo la gente evalúa sus propias creencias, actitudes y habilidades. Ella afirma que las personas tienen un impulso a hacer estas autoevaluaciones y que constantemente buscan información con ese propósito. Siempre que sea posible, la gente basará sus autoevaluaciones en criterios objetivos. Pero, ¿qué ocurre cuando no hay información objetiva como es el caso de muchas creencias y actitudes?. La teoría propone que cuando no hay estándares objetivos nosotros nos comparamos a sí mismos con las creencias o conductas de otras personas.

La teoría del nivel de adaptación, la de la comparación social y la del juicio social, son todos ejemplos de teorías de evaluación social, las cuales afirman que la gente evalúa a otras personas y a sí misma generalmente sobre la base de las comparaciones interpersonales (Pettigrew, 1967).

### *Teoría del juicio social*

Otra teoría social cognoscitiva fue la planteada por Sherif y Hovland, (1961), denominada teoría del juicio social. Una característica particularmente útil de esta teoría tiene que ver con los conceptos de latitud de aceptación y latitud de rechazo de las actitudes. Para ilustrar estos conceptos consideremos las actitudes hacia la pena capital para ciertos crímenes. Si se recolectan un gran

número de afirmaciones de actitudes sobre este tópico ellas, se pueden disponer a lo largo de un continuo desde favorable hasta desfavorable, de manera que cualquiera encontrará más de una posición aceptable, aun cuando puede identificar una que sería la más aceptable; estas posiciones están dentro de *la latitud de aceptación* de la persona. Igualmente, varias de las posiciones probablemente serán inaceptables y ellas constituirán *la latitud de rechazo* de la persona. Estos conceptos guardan una cierta semejanza con el principio de aproximaciones sucesivas de la teoría del aprendizaje.

#### *Teoría de la atribución*

En la década de los 70, la teoría de la atribución reemplazó a la teoría de la disonancia como el tópico de investigación más popular de los psicólogos sociales. Por otro lado, el término “teoría” es aquí algo inadecuado, pues aún sus principales proponentes admiten que esta teoría es “una colección amorfa de observaciones sin una base firme de principios deductivos interrelacionados” (Jones y cols. 1971). Independiente de su estatus como teoría, su objeto general de estudio es claro: estudia el proceso de atribución; o sea cómo la gente lleva a cabo juicios acerca de las razones o causas que están detrás de la conducta social.

Los teóricos de la atribución ven a la gente como “científicos ingenuos” que están tratando de comprender las razones de los eventos interpersonales que ellos observan o experimentan. Las atribuciones pueden ser tanto internas, como externas. Las atribuciones internas adscriben el evento en cuestión a una disposición personal (“ella tuvo éxito porque es brillante”), mientras que las atribuciones externas lo adscriben a un factor externo a la persona, algo de la situación (“ella tuvo éxito porque la tarea era muy fácil”). Uno de los mayores hallazgos de la investigación es que los participantes

en una situación interpersonal tienden a atribuir las razones de su propia conducta a factores situacionales (incluyendo la conducta de los otros participantes), mientras que los observadores externos tienden a adscribir la misma conducta a características personales del participante. Esta tendencia de los observadores a exagerar las causas disposicionales de la conducta y subestimar las causas situacionales, se ha denominado error fundamental de atribución (Jones, 1979; Ross, 1977).

### 3. TEORÍAS DE LAS RELACIONES SOCIALES

Las teorías que vamos a considerar en seguida se mueven más al nivel de lo interpersonal, abarcando progresivamente un enfoque más amplio sobre los grupos, las organizaciones y las comunidades.

Las relaciones sociales es el área de la psicología social dedicada a entender como interactuamos con otras personas. Las tres teorías más importantes de las relaciones sociales son la teoría de la equidad, la teoría de los roles y la teoría de los procesos de grupo.

#### *Teoría de la equidad*

La teoría de la equidad ha evolucionado hasta llegar a convertirse en una teoría general de la conducta social, incorporando elementos de otras aproximaciones teóricas tales como el refuerzo, el intercambio, la consistencia cognoscitiva y el psicoanálisis. El problema central de la teoría de la equidad es cómo decide la gente que ella está siendo tratada justa o injustamente y cómo reacciona a dicho tratamiento.

La equidad en una relación se define como una situación donde los productos de todos los participantes son proporcionales a sus entradas o contribuciones a la relación. Aún cuando los

individuos tratan de maximizar sus productos, los grupos típicamente tratan de mantener la estabilidad social, desarrollando sistemas de equidad para sus miembros y recompensando a los miembros que tratan a otros equitativamente. Cuando los individuos perciben que están siendo tratados inequitativamente, ellos se sienten inconformes y tratan de restablecer la equidad, o bien a través de la modificación de las entradas y de los productos de los participantes o psicológicamente distorsionando su percepción de las entradas y productos. El sentimiento de injusticia o de resentimiento que resulta de la inequidad percibida, se denomina regularmente privación o carencia relativa.

Es claro que la teoría de la equidad se aplica a muchas áreas de la vida social. Se pueden encontrar aplicaciones en la interacciones de negocios, en las relaciones de apoyo y en las relaciones románticas e íntimas.

#### *Teoría de los roles*

La teoría de los roles sorprendentemente ha recibido poca atención dentro de la psicología, aun cuando es una orientación muy popular entre los sociólogos. Un rol o papel es un conjunto de patrones de conductas que se espera generalmente en una categoría particular de personas en una sociedad; o sea, de aquellas personas que comparten la misma posición social. Las posiciones pueden estar basadas en las relaciones de familia, en las relaciones de trabajo, en las recreativas en las políticas o en características sociales. Toda la gente ocupa varias posiciones durante su vida, a veces al mismo tiempo. Por eso surge la posibilidad del conflicto de roles, cuando la conducta esperada por una posición es incompatible con la de otra posición.

Los grupos sociales y las organizaciones complejas, con frecuencia tienen sistemas de organización que especifican las posiciones dentro

del grupo y algunas de las conductas esperadas en un rol o papel. En otros casos las conductas del rol no son explícitas, sin embargo, pueden estar rígidamente reconocidas y sobrentendidas. También puede presentarse la confusión de roles o controversia.

#### *Teorías de los procesos de grupo*

Las teorías de los procesos de grupo son una colección heterogénea, pero todas ellas tratan sobre los procesos que operan en los grupos cuando los miembros están en una interacción cara a cara unos con otros. Una rama principal de estas teorías se inicia con el concepto de Kurt Lewin de dinámicas de grupo. Muchas teorías en esta área son altamente especulativas porque están basadas en experiencias de grupos con miembros y actividades atípicas (Ej. La terapia de grupo en los hospitales psiquiátricos).

Un ejemplo de una teoría práctica y útil fundamentada en este tipo de investigación, es la teoría de la contingencia de Fiedler (1967, 1993), sobre la efectividad del liderazgo. Comúnmente se piensa que la efectividad del liderazgo se debe a ciertos rasgos del líder (tales como la inteligencia o el carisma), lo cual ha sido refutado por la investigación empírica. Realmente, Fiedler estableció que los rasgos del líder interactúan con variables situacionales para producir un desempeño exitoso o no exitoso del grupo (Feldman, 1998).

## **4. TEORÍAS DE LA CONDUCTA ORGANIZACIONAL**

Las teorías de las organizaciones representan un avance en términos de su amplitud y complejidad. En el campo organizacional, una aproximación ampliamente utilizada es la teoría de sistemas (Katz y Kahn, 1978). El punto de vista de los sistemas sobre las organizaciones se inicia con el postulado

de que una organización es un sistema abierto; o sea, es un conjunto de procesos de interacción que están influenciados por el medio ambiente externo y a su vez influyen sobre ese medio ambiente. Los sistemas buscan mantener un estado estable o equilibrio, pero para lograrlo tienen que importar más energía de la que exportan (una situación denominada entropía negativa). Finalmente, los sistemas tienen mecanismos de control de la información los cuales utilizan la retroalimentación para modificar su funcionamiento y presentan un rol o papel de diferenciación y especialización, especialmente cuando crecen en tamaño.

Otra aproximación de sistemas es la teoría socio técnica de las organizaciones. Esta teoría concibe las organizaciones como dinámicas y reactivas. Un punto clave en la perspectiva socio técnica es cómo mejorar la relación entre sistemas tecnológicos y sociales en las organizaciones. El nivel de aprovechamiento técnico se ha encontrado que puede afectar muchos aspectos de la conducta de la organización, tales como la productividad, los costos, el abandono del trabajo, las actitudes del trabajador y las percepciones sobre la calidad de vida del trabajador.

## 5. TEORÍAS SOBRE LAS COMUNIDADES

Como un nivel final de generalidad, podemos considerar los puntos de vista sobre las comunidades. El interés de la psicología por la vida en comunidad es relativamente nuevo y surge a partir del movimiento de la salud mental en las décadas de los 50 y 60. Por una parte, las teorías de las organizaciones se pueden aplicar a las comunidades, dado que las comunidades tienen características de sistemas abiertos. Por otra parte, las comunidades son menos claras que las organizaciones, debido a que usualmente contienen muchas organizaciones y partes de organizaciones.

El nuevo campo de la psicología comunitaria está dividido en varias aproximaciones diferentes para abordar los problemas de la comunidad: una social de la salud, que trata con los determinantes principales de la salud, comportamientos, hábitos y en general, todas las estrategias tendientes a promover las condiciones de vida saludables y a prevenir comportamientos de riesgo (León y cols, 1998). Otra, social organizacional, que se interesa por las estructuras de las organizaciones, los procesos psicosociales y las relaciones que se establecen tanto a nivel formal como informal entre los individuos y los grupos que las conforman. Y una social participativa, que intenta operar cambios en la realidad social de una comunidad, cuyo desarrollo requiere la participación activa de ésta.

Las personas esperan de la psicología social y de las ciencias sociales respuestas a diferentes problemas, que van desde cómo formar líderes, cómo incrementar el comportamiento de ayuda, cómo moderar el conflicto territorial, cómo convertir los países en vías de desarrollo en verdaderas democracias participativas, cómo incentivar el desarrollo económico y comercial, cómo identificar las estrategias de negociación para solucionar los conflictos y cómo reducir los índices de violencia, entre otros.

No cabe duda de que las ciencias sociales son muy complejas. Sólo parecen más fáciles porque con frecuencia abordamos estos temas en conversaciones cotidianas. Tal es la paradoja de las ciencias sociales. Como lo dice Wilson (1999) “la familiaridad confiere comodidad, y la comodidad engendra descuido y error”. La mayoría de las personas cree saber cómo piensan ellas, también cómo piensan los demás e incluso cómo evolucionan las instituciones. Pero se equivocan. Su conocimiento se basa en la psicología popular o casera, la comprensión de la naturaleza humana mediante el sentido común.

Dado que vivimos en una sociedad compleja, muchos aspectos de nuestras vidas están

gobernados por las acciones de los otros, por tal razón la gente siempre se ha interesado por entender su propia conducta y la de los demás. Como dependemos en gran medida de otras personas en casi todos los aspectos de nuestra vida, es importante para nosotros predecir el comportamiento de los demás y lo que sucederá si la sociedad selecciona una línea de acción frente a otra. Los científicos sociales están intentando conseguir dicha capacidad de predicción y algunos lo están haciendo sin conexión con las ciencias naturales. Algunos científicos sociales rechazan la idea de la organización jerárquica que conecta a las ciencias sociales con las ciencias naturales; en particular, han tenido dificultad en encajar sus narraciones con las realidades físicas de la biología humana y de la psicología.

En general, los científicos sociales han prestado poca atención a los fundamentos de la naturaleza humana y prácticamente no han tenido interés en sus orígenes.

Cómo podría darse una convergencia entre las ciencias sociales y las ciencias naturales?

Qué forma precisa habría de tomar la unión entre las ciencias sociales y las naturales? Wilson al respecto afirma que una cierta convergencia ha empezado a darse ya:

“Las ciencias naturales, por su propia expansión veloz en el tema de estudio durante las últimas décadas, se están acercando a las ciencias sociales. Ya hay cuatro puentes que atraviesan la brecha. El primero es la *neurociencia cognoscitiva*, o ciencias del cerebro, con elementos de psicología cognoscitiva, cuyos profesionales analizan la base física de la actividad mental e intentan resolver el misterio del pensamiento consciente. El segundo es la *genética del comportamiento humano*, ahora en sus primeras fases de separar la base hereditaria del proceso, incluyendo la influencia sesgadora de los genes en el desarrollo mental. La tercera disciplina que hace de puente es la *biología evolutiva*, que incluye una hija híbrida, la sociobiología, cuyos investigadores se han

propuesto explicar los orígenes hereditarios del comportamiento social. La cuarta son las *ciencias ambientales*. La conexión de este último campo con la teoría social puede parecer tenue al principio, pero no lo es. El ambiente natural es el teatro en el que la especie humana evolucionó y a la que su fisiología y su comportamiento están finamente adaptados. Ni la biología humana ni las ciencias sociales pueden tener sentido completo hasta que sus visiones del mundo tengan en cuenta este marco de referencia obstinado.” (Wilson, 1999, pág. 282).

## REFERENCIAS

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50, 179-211.
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Baron, R. y Byrne, D. (1998). *Psicología social*. Madrid: Prentice Hall. Octava Edición.
- Ciadini, R.B., Petty, R.E. y Cacioppo, J.T. (1981). Attitude and attitude change. *Annual Review of Psychology*, 32, 357-404.
- Devine, P., Hamilton, D. y Ostrom, T. (1994). *Social cognition: impact on Social Psychology*. San Diego, CA.: Academic Press.
- Eysenck, H.J. (1990). Biological dimensions of personality. In L.S. Pervin (Ed.), *Handbook of personality theory and research*. New York: Guilford.
- Feldman, R. (1998). *Social Psychology*. New Jersey: Prentice Hall, Second Edition.
- Festinger, L. (1957). *A Theory of cognitive dissonance*. Stanford, CA.: Stanford University Press.
- Fishbein, M. y Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An Introduction to Theory and Research*.
- Helson, H. (1964). *Adaptation level theory: An experimental and systematic approach to behavior*. New York: Harper and Row.

- McDougall, W. (1923). Outline of psychology. In Herrnstein, R.J. and Boring, E.G. (1976). A source book in the history of psychology. Cambridge: Harvard University Press.
- Higgins, E.T. and Sorrentino, R.M. (eds.) (1990). Handbook of motivation and cognition: Foundations of social behavior. New York: Guilford Press.
- Hovland, C.I., Janis, I.L. and Kelly, H.H. (1953). Communication and persuasion. New Haven, CT.: Yale University Press.
- Jones, E.E. (1979). The rocky road from acts to dispositions. *American Psychologist*, 34, 107-117.
- Jones, E.E. (1990). Interpersonal perception. New York: W.H. Freeman.
- Jones, E.E., Kanouse, D.E., Kelley, H.H., Nisbett, E.E., Valins, S. and Weiner, B. (1971). Attribution: perceiving the causes of behavior. Morristown, N.J.: General Learning Press.
- Karp, S.A. (1977). Psychological differentiation. In T. Blass (eds.), *Personality variables in social behavior*. Hillsdale: N.J.: Erlbaum.
- León, J.M. y cols. (1998). *Psicología social: orientaciones teóricas y ejercicios prácticos*. Madrid: McGraw Hill.
- Myers, D. (1990). *Psicología social*. México: McGraw Hill. Segunda Edición.
- Oskamp, S. and Schultz, P. (1998). *Applied social psychology*. N.J.: Prentice Hall. Second Edition.
- Petigrew, T.F. (1967). Social evaluation theory: convergences and applications. In D. Levine (ed.), *Nebraska Symposium on motivation*, 1967. Lincoln: University of Nebraska Press.
- Petty, R.E. and Cacioppo, J.T. (1986). *Communication and persuasion: central and peripheral routes to attitude change*. New York : Springer-Verlag.
- Ribes, E. y López, F. (1985). *Teoría de la conducta*. México: Ed. Trillas.
- Ross, L. (1977). The intuitive psychologist and his short comings: distortions in the attribution process. In L. Berkowitz (ed.), *Advances in experimental social psychology*. (Vol. 10 págs.174-221). New York : Academic Press.
- Sadava, S. and McCreary, D. (1997). *Applied social psychology*. N.J.: Prentice Hall.
- Seligman, C., Becker, L.J. and Darley, J.M. (1981). Encouraging residential energy conservation through feedback. In A. Baum and J.E. Singer (eds.), *Advances in environmental psychology*. (vol.3). Energy: psychological perspectives. Hillsdale, N.J.: Erlbaum.
- Slaby, R.G. and Guerra, N.G. (1988). Cognitive mediators of aggression in adolescent offenders: I. Assessment development psychology.
- Strickland, B.R. (1977). Internal - external control of reinforcement. In T.Blass (ed.), *Personality variables in social behavior*. Hillsdale, N.J.: Erlbaum.
- Taylor, S., Peplau, L. and Sears, D. (1997). *Social psychology*. N.J.: Prentice Hall. Ninth Edition.
- Wallack, L. and Wallack, M.A. (1994). Gergen vs. the mainstream: are hypotheses in social psychology subject to empirical test?. *Journal of personality and social psychology*, 67 233-242.
- Wilson, E.O. (1999). *Consilience. La unidad del conocimiento*. Barcelona: Galaxia Gutenberg. Círculo de Lectores.