

UNIDAD

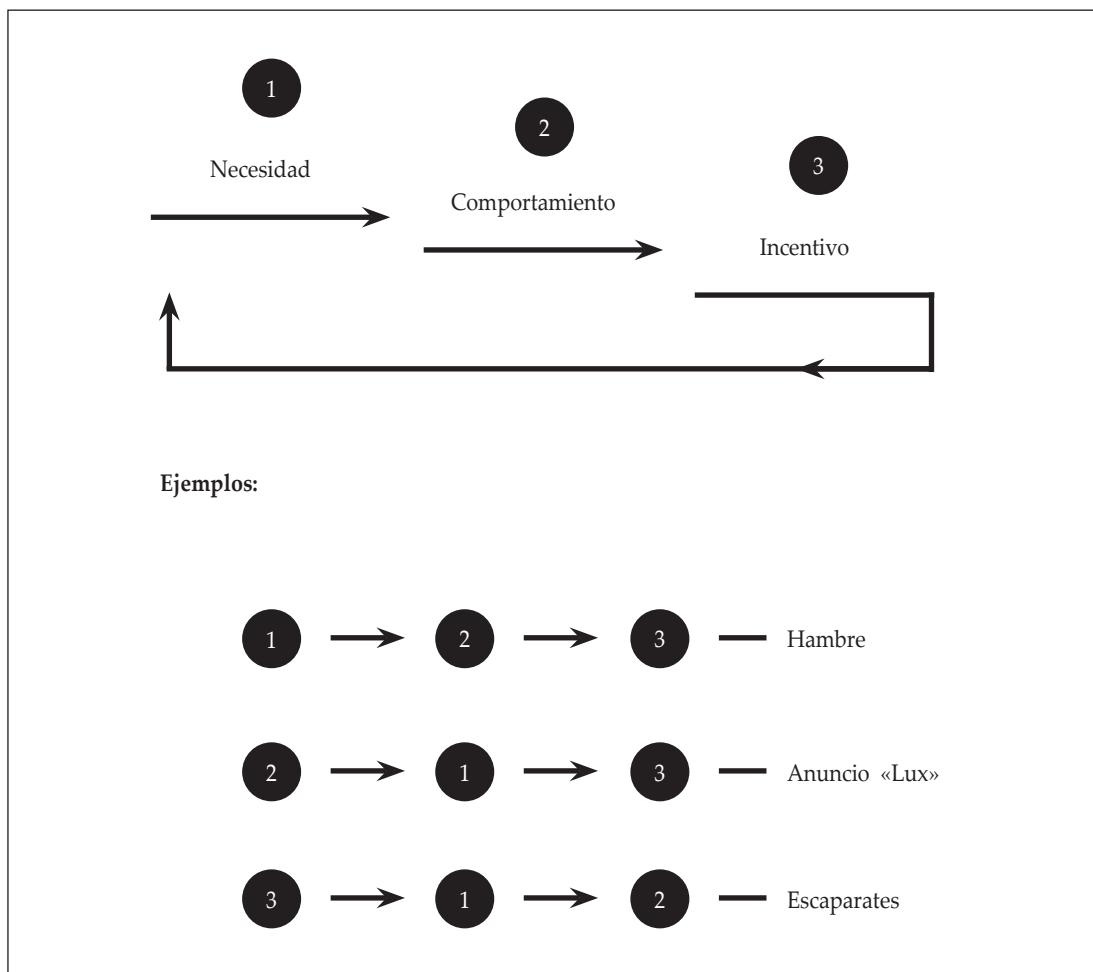
3

## LA CONDUCTA HUMANA



## **Unidad 3**

### **1. ESQUEMA BÁSICO DEL COMPORTAMIENTO HUMANO**

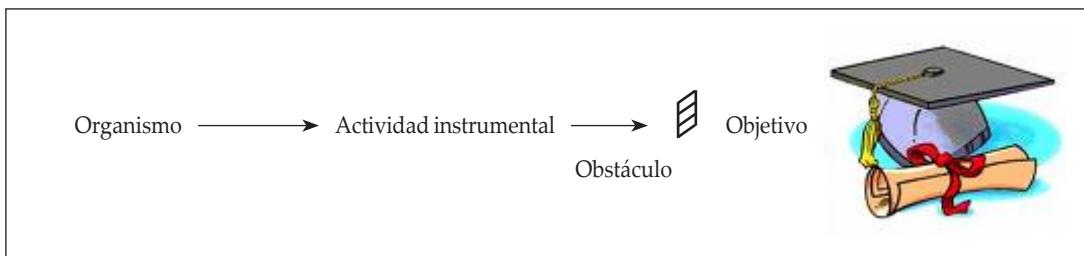


### **2. LA FRUSTRACIÓN. LOS MECANISMOS DE DEFENSA**

Cuando entre el comportamiento y el incentivo aparece un obstáculo, la persona no consigue satisfacer su necesidad. Como consecuencia de este hecho, el individuo reacciona con

unas conductas que se conocen como «mecanismos de defensa» que tratan de compensar la «frustración» experimentada al no conseguir sus objetivos o incentivos.

Podemos definir la **frustración** como un proceso mediante el cual se interrumpe un ciclo motivacional, que imposibilita la restauración del equilibrio por la aparición de una barrera u obstáculo que disocia el impulso motivacional de su correspondiente dirección hacia la meta. En otras palabras: frustración es un estado de un organismo motivado cuando se interrumpe su conducta de meta. Por ejemplo: estamos en casa esperando ansiosamente para ver un emocionante partido de fútbol; conectamos el televisor, pero éste no funciona. Tenemos en este ejemplo un organismo motivado, una actividad, un objetivo a conseguir y un obstáculo. Gráficamente, podemos representar esta situación así:



Es, pues, una situación en la que una persona se halla cuando encuentra un obstáculo que le impide satisfacer un deseo o alcanzar una meta. Es un estado de vacío o de anhelo insatisfecho.

Naturalmente, el **grado** de frustración va en función del grado de intensidad del impulso malogrado. Pareciera que toda la energía utilizada en conseguir un objetivo, al no lograrlo, rebotara contra la misma persona que la generó: a mayor acción impulsora, mayor reacción frustrante. Por ejemplo: la frustración causada por no poder hacer la carrera deseada, tras varios años de intenso esfuerzo, será mucho mayor que la ocasionada por la pérdida de un autobús que volverá a pasar 10 minutos más tarde. El grado de frustración depende, sobre todo, de la fuerza del deseo, más que del objetivo en sí.

En realidad, nuestra vida es una larga carrera de obstáculos, en la cual vamos encontrando innumerables barreras que dificultan o impiden la realización de nuestros deseos e impulsos. Por eso, la auténtica madurez la alcanzamos cuando asumimos nuestras limitaciones y sabemos convivir con nuestras frustraciones, cuando nuestras metas y objetivos son realistas, relegando nuestras fantasías al campo de la ensueño.

Los psicólogos y psiquiatras saben que «gran parte de la patología neurótica se nutre del mundo de las frustraciones que desencadenan en la persona conductas agresivas, tanto hacia el exterior como hacia el interior, transformando al individuo en un ser antisocial o autodestructivo» (Vallejo-Nájera, J.A., *Guía práctica de psicología*, Madrid: Temas de Hoy, 1991, pág. 403).

Es habitual distinguir **tres tipos** de frustraciones:

- **Física o ambiental**, cuando el obstáculo es de tipo físico. Ejemplo: la carencia de agua en el desierto.

- **Personal**, cuando el obstáculo supera las posibilidades reales del sujeto. Por ejemplo: somos muchos quienes deseamos que desaparezcan los accidentes laborales.
- **Por conflicto**, cuando coexisten dos o más necesidades que son incompatibles entre sí. Por ejemplo: queremos, a la vez y con igual fuerza, jugar un partido de tenis e ir al cine.

### Reacciones a la frustración

Como resultado de la frustración, una persona puede reaccionar con:

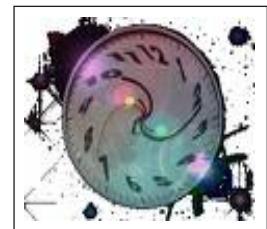
- **Agresión.** Efectivamente, cuando un individuo o grupo no puede alcanzar su meta, puede reaccionar con enojo y ataque. La intensidad de la agresión depende de la fuerza de la instigación, del grado de interferencias y de la frecuencia del obstáculo. Por otra parte, esta agresividad dirigida hacia el exterior puede ser **simbólica** (y entonces se traduce en ironías, insultos, etc.) o **directa** (produciendo agresión física). Sin embargo, cuando se bloquea la agresividad, ésta puede dirigirse contra uno mismo (autoagresión).

Las reacciones negativas que provoca son:

- Despecho.
- Publicidad negativa.
- «Dejar caer».
- Sabotaje.
- Resentimientos.
- Conflictos.



- **Regresión.** Se produce cuando una persona, a causa de un acontecimiento traumático (obstáculo insalvable), padece una involución o regresión. Los efectos son los sentimientos de culpabilidad, de inferioridad, de ansiedad, depresiones, suicidios, etc. Por ejemplo: una ruptura conyugal o una fuerte riña con el jefe propio.



- **Fijación.** Se da cuando la frustración queda fijada y estereotipada de manera anormal y se resiste a cualquier modificación o dirección hacia una meta. Los efectos, entonces, son la rigidez mental, las obsesiones, las compulsiones, las fobias, los estereotipos, etc. Por ejemplo: hay personas que se oponen a cualquier cambio social o laboral, por mucho que se le expongan sus innegables ventajas.



- **Resignación.** Una persona frustrada puede reaccionar con pasividad (realizando sus tareas conforme a reglamento, con desinterés, con fallos, con negligencia, con falta de propuestas, con negativa a cooperar, etc.), con la denominada «dimisión interior» (sigue trabajando en la empresa, pero mentalmente está fuera de ella) y con desinterés hacia las posibilidades de promoción.
- **Sustitutivos.** Una persona puede buscar satisfacer sus necesidades buscando sustitutivos a éstas:
  - Intentando destacar.
  - Aplicando sus energías fuera del trabajo, por ejemplo, en el club.



### 3. ACTITUDES DE APERTURA Y ACTITUDES DE CLAUSURA

A lo largo de la vida, el hombre va acumulando experiencias positivas y negativas. Tienen una importancia decisiva en el desarrollo de la personalidad los cuatro primeros años de la vida.

#### 3.1. LAS ACTITUDES DE APERTURA

Cuando una persona, desde su primera infancia, va experimentando vivencias positivas (el amor de sus padres, buenas notas en el colegio, aceptación de sus amigos, éxitos como deportista, facilidad en los estudios, etc.) se va configurando en ella una personalidad de triunfadora, de seguridad en sí misma. Ello hace que su actitud general ante los problemas de la vida cotidiana los encare desde una actitud de apertura. Sabe que resolverá el problema.

#### 3.2. LAS ACTITUDES DE CLAUSURA

En cambio cuando una persona, ya desde niño, se siente en un ambiente hostil, tiene dificultades escolares, siente un cierto rechazo en su cuadrilla juvenil, le cuesta mucho superar los estudios, etc., se va dibujando en ella una personalidad de perdedor, de cierre ante los estímulos exteriores, de inseguridad ante lo que le rodea, de frustración en definitiva. Este perfil se conoce con el nombre de actitud de clausura.

En los asuntos de prevención de riesgos hay que estar muy atentos a detectar a estas personas porque son proclives a la accidentabilidad. Se sienten fatalistas, despreocupados, rebeldes ante la norma, desviacionistas, etc.

### 4. TIPOLOGÍAS PROCLIVES A LA ACCIDENTABILIDAD

Se puede afirmar que el avance de las tecnologías no ha sido seguido en paralelo por la evolución del comportamiento humano, al menos en el campo de la prevención. Así se siguen produciendo accidentes por causas debidas al «factor humano».

Cuando se está trabajando hay un elevado porcentaje de personas que:

- No miden las consecuencias de un posible accidente.
- Estiman que su competencia profesional y su experiencia en el oficio les librará de cometer errores.
- Creen firmemente que su trabajo lo realizarán más deprisa, y con mayor facilidad y con más libertad de movimiento si no utilizan los elementos de protección.
- No tienen la suficiente formación e información sobre los riesgos de su oficio.
- Están acostumbradas a trabajar en un ambiente sin cultura de prevención y de que ésta constituye un elemento más en el trabajo.

## 5. ALGUNOS TIPOS DE CONDUCTAS PELIGROSAS

- El trabajador «desorganizado».

No utiliza ni las herramientas ni el equipo correcto.

Con frecuencia se retrasa en el trabajo y luego corre riesgos al tratar de hacerlo deprisa.

Es descuidado y deja tirado por cualquier sitio herramientas, materiales, etc.

Se le puede ayudar enseñándole a trabajar con corrección y haciéndole un seguimiento hasta cerciorarse de que lo está haciendo bien.

- El «hombre fuerte».

Para él la prevención es cosa de gente débil, niños, mujeres o jóvenes trabajadores.

Está convencido de que a él no le pueden ocurrir accidentes. Está orgulloso de su fuerza, de su habilidad.

Se le debe reconducir hacia una conducta de seguridad, haciéndole ver que los demás tratan de imitarle, pero ellos no son tan fuertes como él, y pueden accidentarse.

- El «exhibicionista» y el «charlatán».

Son dos individuos muy parecidos. Ambos tratan de que los demás noten su presencia. El exhibicionista mediante «numeritos circenses», y el charlatán, mediante la palabra.

Al charlatán habrá de hacérsele la consideración de que con su conversación distrae la concentración de sus compañeros en el trabajo, lo que les puede llevar a accidentarse.

Al exhibicionista habrá que hacerle consciente de que sus acciones arriesgadas, además de poner en peligro su integridad física, son un mal ejemplo para los demás.

- El «distraído».

La distracción en el trabajo es uno de los mayores motivos de riesgo.

No es bueno que las personas distraídas trabajen en equipo. Es cierto que podrán ser controladas, pero –para la seguridad laboral– un trabajador así supone

un riesgo no sólo para él, sino para sus compañeros. No es adecuado que haya trabajadores cuya tarea sea controlar al compañero distraído. ¿Solución? Una información y formación sobre la necesidad de prestar atención en su trabajo, o bien sustitución de sus funciones por otras que exijan menos atención.

- El «bromista».

Es un personaje popular, en casi todos los grupos existe alguno, y ayuda a romper la monotonía del trabajo.

El bromista no quiere herir a nadie ni causar ningún daño, pero generalmente no es consciente de que está dando pie a distracciones de los compañeros con el consiguiente riesgo acarreado.

Es necesario hacerle ver que con su comportamiento puede llevar a sus compañeros a situaciones de peligro.

• • •