

**APROXIMACIONES TEORICAS DE LA PSICOLOGÍA SOCIAL EN UN
CONOCIMIENTO DINÁMICO DEL HOMBRE Y SU INTERACCIÓN CON EL OTRO**

PS
4030895



**APROXIMACIONES TEORICAS DE LA PSICOLOGÍA SOCIAL QUE PERMITA UN
CONOCIMIENTO DINÁMICO DEL HOMBRE Y SU INTERACCIÓN CON EL OTRO**

ALVEIRO CASTRO CARDENAS

**Informe Final Presentado al Comité de Investigación
del Programa de Psicología**

**CORPORACIÓN EDUCATIVA MAYOR DEL DESARROLLO
SIMÓN BOLÍVAR
UNIDAD ACADEMICA DE PSICOLOGÍA
BARRANQUILLA JULIO, 2003**

Barranquilla, Julio 2003

Señores
COMITÉ DE INVESTIGACION

Presento la Investigación **Aproximaciones teóricas de la Psicología Social que permita un conocimiento dinámico del hombre y su interacción con el otro** . El objetivo es Sintetizar las tendencias teóricas de la Psicología Social. Que permita acercarse a un conocimiento dinámico del hombre y su interacción con el otro. Conformado por las integrantes: **Alveiro Castro Cardenas** la cual se encuentra sujeta a correcciones según lo que especifique el jurado.

Atentamente,

ELIZABETH SALCEDO OCHOA
Coordinadora Área Psicología Social

DEDICATORIA

A Dios por se el guía durante mi vida, por iluminarme el camino de la superación y por permitir venir a la vida

A mi madre **Olga Cardenas de Castro** quien más que la mujer que me trajo al mundo; me brindo la oportunidad de ser el profesional que hoy Soy; de igual forma me dio su apoyo incondicional en todo momento, mujer a quien admiro por su inteligencia, fortalezas, sencillez y empuje ya de ella aprendí a ser guerrero en la vida, a ti mami no solo mis agradecimientos si no mi amor por siempre. Te amo mami.

Dedico especialmente este triunfo a mi amiga **Gladis Belen Andrade** quién inició mi trabajo de Investigación y por circunstancias de la vida tuvo que partir probablemente a un mundo mejor, pero se que donde ella se encuentre está alegre por este triunfo que dio los inicios para su feliz termino.

AGRADECIMIENTOS

Todos algunos vez en la vida tenemos sueños y metas que queremos lograr pese a todos los obstáculos que se presenten a lo largo del camino, sin embargo estos logros se obtienen con el apoyo de muchas personas que están a nuestro alrededor. Por esto hoy en esta meta les agradezco a:

A la Psicóloga **Elizabeth Salcedo Ochoa** quien siempre estuvo atenta a las avances y dificultades que se presentaron en la consecución del objetivo de quien aprendí todos los conocimientos necesarios para la culminación de este proceso.

Al Psicólogo **Juan Carlos Marín** por las orientaciones y su disposición incondicional en apoyar este estudio.

Al Dr **Eliécer Cabarcas** quien me brindó su apoyo motivacional y moral en los momentos que más lo necesité mis más sinceros agradecimientos y aprecio.

A mis Hermanos quien espero que todos mis esfuerzos le sirvan de ejemplo para un futuro promisorio.

A todos los compañeros por su amistad y acompañamiento en este proceso.

NOTAS DE ACEPTACIÓN

NÚMEROS

LETRAS

JURADO

JURADO

JURADO

TUTOR

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
2. JUSTIFICACIÓN	8
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
4. OBJETIVOS	14
4.1 OBJETIVO GENERAL	14
4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	14
5. MARCO TEÓRICO	15
5.1 GENERALIDADES	15
5.2 RESEÑA HISTORICA DESDE LA ANTIGÜEDAD	16
5.3 CONCEPCIONES DE LA PSICOLOGIA SOCIAL	42
5.4 ASPECTOS BASICOS DE LA PSICOLOGIA SOCIAL	56
5.5 PSICOLOGIA SOCIAL APLICADA	62
6. METODOLOGIA	80
6.1 Tipo de Investigación	80
6.2 Técnicas e Instrumentos	80
7. CONCLUSIONES	83
8. RECOMENDACIONES	94
9. BIBLIOGRAFÍA	95
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

El trabajo presenta un recorrido Histórico, definiciones conceptuales, teorías, estudios y conceptos manejados desde la perspectiva de la Psicología Social como disciplina que representa un conocimiento básico de la ciencia psicológica e imprescindible en el ejercicio profesional del psicólogo. Que de alguna manera apunta a develar el “ser social” de la persona humana, a entenderle y comprenderle para que por un lado pueda crear nuevas y mejores formas de relacionamiento social y por otra pueda liberar y expandir sus incontables posibilidades personales, en la perspectiva de un proceso continuo de desarrollo humano.

De igual manera, refleja como la disciplina produce conocimientos y tecnologías mediante las cuales el ser humano se conoce a sí mismo para reinterpretarse como ser social y agente de transformación. Corresponde ahora convertir esa base disciplinaria en un ejercicio profesional sinérgico en el desarrollo de las personas y en el



mejoramiento cualitativo de las relaciones sociales que contrae en el camino de construir una sociedad mejor.

Teniendo como referencia lo anterior, este trabajo organiza la información recopilada y presentarla de manera clara; que refleje la importancia de la conducta social, que comprende las estimulaciones y reacciones que se establecen entre el individuo y su relación con los otros.

Este trabajo investigativo refleja un paradigma Hermenéutico debido análisis e interpretación a través del análisis de textos y se presenta de la siguiente manera: En primera instancia aparece un referente conceptual, el cual se ha expuesto por apartados la fundamentación de la Psicología Social y su relación con la historia, haciendo un rastreo desde Aristóteles hasta el momento presente. Se aborda también aportes de autores como Allport en la connotación del individuo y cómo éstos son influidos; Triplet ¿la gente actúa mejor sola o con otros?; Zajonc plantea que la sola presencia de otra persona eleva su realización, entre otros. Con una estructura teórica a través de resúmenes, ensayos, estudios y postulados de los diferentes autores de compendios.

Finalmente, corresponde hacer una Conceptualización y descripción de las teorías en las que se utilizaron como dimensiones o categorías: lo teórico y lo metodológico.

Por último se esboza las conclusiones y recomendaciones para próximos estudios.

JUSTIFICACIÓN

El hombre, como ser autónomo capaz de autoevaluarse y de influir abiertamente en el entorno que lo rodea, siempre ha pretendido dar respuesta a los miles de interrogantes que con el transcurrir de la evolución social le han surgido. Algunas de esas inquietudes se esquematizan rotuladas de existencialismo dada su complejidad y a veces imposibilidad de responder, ¿qué somos?, ¿de dónde venimos?. ¿hacia dónde vamos?. Son en alguna medida cuestionamientos que hasta ahora se pretenden resolver.

Tanto así, que existen posiciones teóricas distintas que han puesto su sello en la literatura de la Psicología Social y siguen ejerciendo influencia en los estudios que se realizan en este campo. Cuando se pregunta sobre qué es la Psicología Social?, se suscitan imágenes como: una madre cuidando tiernamente a su hijo, un hombre blanco colérico arrojándole una piedra a un estudiante negro, dos amigos conversando, un candidato a diputado pronunciando un discurso, un partido de fútbol, un hombre escribiendo, entre otros, la idea que surge alrededor de estas situaciones refleja el

interés de los psicólogos sociales por explicar y comprender la influencia de las personas entre sí¹

La Psicología como ciencia que estudia la psiquis de la humanidad ha interpretado ciertos fenómenos que se dan al interior de éste, acudiendo a recursos que indagan su parte física y mental y por supuesto a la relación entre estas. Son muchos los avances que en torno a los enfoques se han establecido y lo que se pretende en últimas es que cada quien sea capaz de conocerse a sí mismo, que identifique los principales elementos de su actuar, de su pensar, de su modo de ver las cosas, de su percepción y en general de vivir.

Retomando los interrogantes es bueno tener en cuenta lo siguiente: ¿por qué el hombre actúa de la forma en que lo hace en determinados contextos sociales?; ¿qué ocurre cuando se dan cambios bruscos en nuestro entorno?; ¿es el hombre capaz de adaptarse a las nuevas exigencias?; ¿qué es en sí la sociedad?; ¿qué implica la relación hombre-sociedad?. Puede decirse que es aquí donde aparece una primera mirada al concepto de Psicología Social como fundamento mediador y crítico de lo que el individuo expresa a través de sus acciones en contextos de colectividad. Va hacia su pensamiento, analiza sus actitudes y elabora un inventario de lo que ocurre, con un prisma objetivo y vivencial.

¹ MORALES, Francisco. *Psicología Social*. McGraw Hill. España 1999 pág 12

Por consiguiente, para comprender los acontecimientos psicológicos que tienen lugar en las interacciones humanas, se necesita una explicación o una interpretación o lo que fuera mejor una fuerza emancipadora de la acción recíproca de los mismos en el contexto social en que ocurren.

Con miras a responder a las perspectivas anteriormente expuestas y a la consolidación de la Unidad Académica de Psicología de la Corporación Educativa Mayor del Desarrollo Simón Bolívar, sobre todo en su énfasis social y humanístico se exigen acciones de investigación en el Área de Psicología Social; las cuales evidencian una ausencia de un proceso estructurado, intencionado y sistemático; a pesar de que se encuentra respondiendo activamente a las demandas de servicios de algunos asentamientos urbanos pobres del Sur Occidente de Barranquilla; estas labores no reemplazan ni reemplazarían la investigación básica y aplicada en Psicología Social; es por esto que se hace indispensable la formulación e implantación de proyectos científicos, que conduzcan a la estructuración de una línea de Investigación en Psicología Social; iniciándose con la Conceptualización que refleje un recorrido del Área a través de la historia, sus teorías, estudios y contribuciones de los autores representativos de la misma.

De allí surge el interés por llevar a cabo este estudio, ya que toma como ejes principales al hombre, la sociedad, la Psicología y especialmente, la Psicología Social.

Como revisión bibliográfica se ofrece un elemento fundamental a la expansión de conceptos relacionados con la conducta social, centrando el interés en los individuos quienes son los protagonistas anónimos de los grandes cambios estructurales que vivencia cada pueblo, cada sector, cada núcleo social.



3. FORMULACION Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Uno de los elementos más importantes en el estudio de la Psicología como ciencia lo constituye la Psicología Social. Entendiéndose por Psicología Social o por dimensión social en su sentido más amplio, la influencia que puede tener el otro, bien sean pequeños o grandes grupos en el individuo.

Varias son las razones que respaldan la importancia de lo social, pero ateniéndose a la más visible, se podría decir que la existencia de la psiquis humana, en últimas el objeto de estudio de la Psicología, no puede ser posible sin la existencia de otras personas, a no ser que se está hablando de perspectivas patológicas; y aún así es dudoso.

Tomando como referencia cualquier estructura psíquica, la Percepción, la Cognición, la Memoria, el Lenguaje, el Aprendizaje, todas ellas son moldeadas, modificadas, cuando no creadas por la presencia de otros, de un medio y un contexto más o menos tangible en la vida del hombre. Es decir, lo social, es responsable en buena parte de que exista ese objeto de estudio que hoy en día es preocupación de la Psicología: la psiquis humana.

Sin embargo pese a lo expuesto donde se realiza lo social, se da por sentada la naturaleza holística con la que hay que abordar el estudio del hombre, si de lo que se

trata es de comprender su esencia. En este intento se deben integrar las diferentes esferas que lo conforman: psicológica, social, cultural, espiritual y física, de otra manera el estudio sería no solamente incompleto sino reduccionista.

Con todo y la importancia que entraña lo social, no solamente en la ciencia psicológica sino en la comprensión de la persona, hay muchos elementos por dilucidar. Uno de ellos se centra en conocer desde nuestros propios contextos y nuestras propias realidades cuáles son las aplicaciones más notables y cuáles los campos en los que ha trabajado la Psicología Social, y que se han llamado Psicología Social Aplicada. En este sentido interesa establecer, cuáles son los roles y los retos a los que se ve expuesto no sólo la Psicología Social sino el llamado psicólogo social.

Adicionalmente, pese a las múltiples definiciones o tal vez por ello, es necesario conocer y construir una definición propia de la Psicología Social que sirva de elemento dinamizador, no solamente para la planeación y diseño de futuras investigaciones, sino para orientar actividades científico técnicas en este campo y más si se tiene en cuenta la misión social transformativa de la Corporación Educativa Mayor del Desarrollo Simón Bolívar y del propio Programa de Psicología.

Por supuesto antes de ello es necesario, partir de una construcción histórica que permita dilucidar las fuentes teóricas y los aportes que dieron diversos autores y concepciones, no sólo desde la Psicología, sino desde otras ciencias sociales y que han consolidado esta ciencia.

Por ello se plantea entonces el siguiente problema que orientará esta investigación:

¿Cuáles son las aproximaciones teóricas de la Psicología Social que permite obtener un conocimiento dinámico del hombre y su interacción con el otro?

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Describir aproximaciones teóricas de la Psicología Social, que permita obtener un conocimiento dinámico del hombre y su interacción con el otro.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los más importantes conceptos y constructos hipotéticos que se han estudiado en Psicología Social para conformar su objeto de estudio.
- Construir el proceso histórico que ha dado pie a la formación de la Psicología Social e identificar los frutos principales que han permitido su desarrollo
- Conocer los principales campos de desarrollo y aplicación de la Psicología Social en el contexto latinoamericano y la labor que tendría el psicólogo en cada uno de estos campos.

5. MARCO TEORICO

5.1 GENERALIDADES

La Psicología Social es una ciencia joven, en la que se ha centrado la interacción humana. Caracterizada por enfoques teóricos basados en concepciones implícitas sobre la naturaleza del hombre. Aunque ninguno de sus enfoques es una "teoría" en el sentido de las teorías físicas. No obstante, las investigaciones están orientadas y estimuladas por puntos de vista teóricos, lo cual constituye un testimonio de la capacidad humana para explorar "más allá de la información dada".

Además existen posiciones teóricas distintas que han puesto su sello en la literatura de la Psicología Social y siguen ejerciendo influencia en los estudios que se realizan en este campo. Cuando se pregunta sobre qué es la Psicología Social?, se suscitan imágenes como: una madre cuidando tiernamente a su hijo, un hombre blanco colérico arrojándole una piedra a un estudiante negro, dos amigos conversando, un candidato a diputado pronunciando un discurso, un partido de fútbol, un hombre escribiendo, entre otros, la idea que surge alrededor de estas situaciones refleja el interés de los psicólogos sociales por comprender la influencia de las personas entre sí.²

² MORALES, op cit pág 15

Ante esto, las definiciones sobre el tema no son suficientemente satisfactorias, pues admiten que la influencia de una persona sobre otra pueda ser remota y accidental, surge la inquietud de qué es lo que caracteriza las relaciones entre personas? Contrariamente a lo que ocurre con las cosas, los acontecimientos psicológicos pueden tener lugar en ambas partes de una relación. Cada una de las personas interrelacionadas pueden percibir, pensar, sentir, desear y actuar. La capacidad de tener conciencia del otro y de ser afectado por el otro como seres psicológicos, implica que en una relación psicológica están influida por las actividades psicológicas percibidas o anticipadas por los otros.³

Las relaciones de persona a persona se distinguen no sólo por el hecho de que los factores psicológicos puedan ocurrir en ambas partes de una relación, sino también por su carácter social, es decir, las relaciones humanas siempre se dan en un ambiente social organizado que ha desarrollado técnicas, reglas y valores significativos para las interacciones humanas

Ahora bien, realizando un recorrido histórico de la Psicología Social es importante destacar autores que desde la antigüedad han dado aportes significativos al concepto en el que se plantea que los humanos somos animales sociales.

5.2 RESEÑA HISTORICA DESDE LA ANTIGÜEDAD

Desde la época antigua se ve el interés que hubo por parte de autores en las ciencias

³ DEUTSCH, Morton. Teorías en Psicología Social. Paidós. Buenos Aires 1970. pág 17

humanas quienes de una u otra manera quisieron darle una explicación a la conducta social.

En primera instancia se tiene a Platón (427- 347 a.c.)⁴ quién aseveraba que: " la gente nacía con potencial de mando" y creía que la gente se reunía para apoyarse en la satisfacción de sus necesidades y metas. Se preocupó por responder " cuál era la mejor forma de gobierno", estableció además tres funciones: una para los gobernantes, una para los soldados y una para los trabajadores y artesanos.

La visión de la sociedad de Platón ha sido considerada elitista, él se refiere a los tres campos como formadores de una jerarquía social y no veía razón para que los trabajadores protestaran por su suerte en la vida, creía que éstos estaban hechos de diferentes materias que los gobernantes y por lo tanto su baja posición era justa.

El concepto de lo social para Platón está muy asociado a un concepto político en el sentido de guardar un orden social a través del poder, en donde la interacción permite registrar dos tipos de conducta social: la sumisión y el poder.

En Platón entonces, se ve marcada una jerarquía social en el cual se plantean las diferentes clases sociales es decir, donde existen los que nacen para gobernar, los líderes y los que por condiciones sociales serán gobernados quienes debido a este estado social siempre tendrán que buscar la verdad del por qué de sus condición social.

En esta búsqueda de la verdad el hombre se empeña en lograr conseguir por todos los medios el satisfacer sus necesidades y buscar el bienestar social. Esto es una

⁴ Ibid pág 18



constante y lo hará de acuerdo a sus capacidades, sus conocimientos, su seguridad y su fe en sí mismo.

Sin embargo, esta forma natural de la existencia, siempre estaba marcada por la desigualdad social donde el hombre será un ser limitado, humillado, sometido a una relación hostil, donde el poder estaba en los intermediarios, autoridades entre otros, donde el subordinado, su expresión de alegría, se manifestaba poco, dando mayor expresión de resentimiento, pesimismo y dolor.

Se puede entonces decir, que otro de los grandes aportes de Platón hacia la Psicología Social fue la preocupación por los grupos sociales, los cuales en su época fueron su búsqueda de la verdad por su condición social y de cómo satisfacer las necesidades, ya no como un ente individual sino como una colectividad.

Sin embargo, a pesar de los planteamientos de Platón, es Aristóteles⁵ quien en sus postulados sabios introduce un concepto social en el que plantea: "Un hombre totalmente solo sería un dios o un bruto"; queriéndose referir a la necesidad que tiene el hombre para convivir en grupos, ya que éste en plena soledad estaría limitado a expresar sentimientos, a establecer interacciones que lo lleven a formar su integralidad.

En el siguiente escrito plasmado por Aristóteles se refleja la intención por mostrar cómo los seres humanos se sienten atraídos, y condicionados por otros, en el que se expresan sentimientos a través de la amistad, enemistad, la necesidad que se tiene por aceptar a los demás y ser aceptado por la sociedad, por la afiliación y cómo se genera en el hombre el afecto.

"Ellos son amigos, entonces, para quienes son buenas y malas las mismas cosas, y quienes son amigos y enemigos de la misma gente... Los hombres, gustan también de aquellos a quienes han dado lo mejor de sí mismos, o aquellos hacia quienes sienten afecto..."

"Nos gustan también aquellos a quienes, creemos, desean hacernos bien. Nos gustan los amigos de nuestros amigos y aquellos a quienes agradan las personas que nos gustan a nosotros y aquellos que resultan enemigos de nuestros enemigos quienes odian a las personas que nosotros odiamos."⁶

Para la Edad Media el aporte de San Agustín, apunta a que el hombre no sólo es buscador de una verdad que satisfaga su mente, sino una que colmara su corazón. Aunque pudo ser más explícito en cuanto a lo social, puesto que sus aportes estuvieron más dados hacia lo individual éste puede ser la respuesta de muchas de las acciones hacia lo colectivo.

Más que todo se centra en el concepto de la verdadera felicidad, en la que establece que sólo ésta se encuentra únicamente en la posesión de la verdad completa, verdad que debe trascender todas las verdades particulares, pues de lo contrario, no sería, propiamente hablando, una verdad.

La búsqueda agustiniana de la Verdad no es, así, sólo contemplativa, sino también eminentemente "activa"; no implica sólo conocimiento, sino, fe y amor. La verdad debe conocerse no simplemente para saber lo que es, "Lo que Es"; debe conocerse para conseguir el reposo completo y la completa tranquilidad que el alma necesita. Quizás en

⁵ PERLMAN, Daniel; COZBY, Chris. Psicología Social. Interamericana. México 1988 pág 6.

la dinámica y en búsqueda de esa verdad y en el afán de encontrar el amor y la felicidad se identifica el sustrato de lo social en San Agustín.⁷

Por otro lado, en una historia más cercana los planteamientos de Rousseau (1758) se remontan a tres ideas revolucionarias en el curso de la Historia del Pensamiento occidental y que desde entonces han desempeñado un papel de una extraordinaria trascendencia, aún en la Psicología Social: la primera postura se acerca a que la civilización es perjudicial al hombre; la segunda posición es que la educación, es el instrumento valioso para liberar al hombre y por último la que hace referencia al amor a la libertad y a la igualdad y el rechazo a las monarquías y es aquí donde surge el establecimiento del contrato social.⁸

En lo que respecta a la primera idea, el autor, sostiene que el ser humano nace bueno, pero se corrompe a medida que la sociedad lo contamina; esta convicción de que el hombre es bueno por naturaleza, lo llevó a pensar en un "estado natural" en el que todos los hombres fueron iguales y libres; los hombres pues eran sanos y se desarrollaban económicamente, estaban vinculados por la amistad... eran buenos y felices, más sin embargo, cuando los hombres salieron de este "estado natural" se presentó la desigualdad económica, política y social.

⁶ Ibid pág 5

⁷ Ibid pág 5

⁸ ROUSSEAU, Juan Jacobo. El Contrato Social y discurso sobre el origen de la desigualdad entre hombres .Maten Barcelona 1965 pág 23

Es decir, su estado natural de "buen salvaje" es obligado a crecer en una sociedad supuestamente civilizada pero que lo único que hace es frustrar sus instintos naturales, reprimir sus sentimientos verdaderos, imponer convicciones sobre sus emociones y obligar a sentir y pensar cosas, que en realidad, ni sienten ni comparte; el resultado de todo ello, es una alienación de su verdadero ser en beneficio de toda una serie de concepciones falsas; así la sociedad, actúa como un nefasto agente que corrompe y destruye los verdaderos valores en vez de crearlos y propagarlos. Ya introyectados en este mundo social, no se tiene posibilidad alguna de retomar su estado primitivo; por esto, lo que se puede hacer es intentar civilizar la propia civilización cambiando la sociedad de manera que permita dar rienda suelta a los sentimientos y emociones (expresión libre de los sentimientos lejos de cualquier manifestación de constreñimiento racional o del tipo que sea). Estos elementos son analizados en una de las áreas más importantes de la Psicología Social: la Psicología Social Comunitaria y desde hace algún tiempo por la llamada Psicología Política Latinoamericana.

La segunda posición cuyo fundamento es la educación como instrumento valioso para liberar al hombre del nefasto contacto con la civilización, se refiere no a la educación tradicional, sino aquella que no reprima, ni discipline las tendencias naturales del niño, sino por el contrario, incentiva y desarrolla al máximo el potencial. Su medio no será la palabra (los libros de ilustración) sino la práctica (praxis), el ejemplo (el contacto con la gente y la realidad), siendo, pues el contexto, para llevar a cabo todo esto la familia; (no la escuela) que ha de fundamentarse en el amor y reconocimiento, en ningún caso es norma y castigo; cabe pues anotar que el niño (educando) ha de desarrollarse

libremente y sin violencia alguna, ejercida desde afuera, siguiendo su propia índole, siempre fiel a su sentir genuino, comportándose siempre como auténtica "naturaleza".

Precisamente la educación en su manifestación más amplia y el trabajo con la familia, son las estrategias más importantes utilizadas por la Psicología Social en el trabajo con comunidades y es un aporte que se puede rescatar de los planteamientos de Rousseau. Otro elemento fundamental en los postulados rouseauneanos es la idea revolucionaria que tiene como aspectos fundamentales el amor, la libertad y la igualdad y el rechazo absoluto a la monarquía; en cambio aboga, por una radical democracia y soberanía del pueblo, este actúa directamente y si realmente todo el poder está en él, dará su voto cada y cuando sea menester por medio de un referéndum; de lo contrario no serán ya los hombres naturales, los que constituirían el Estado, sino rígidas instituciones de la cultura (partidos, clases, corporaciones, entre otros) que les cuartan su libertad; de esta manera, el Estado es en el pueblo mismo; una libre agrupación social (contrato social), sostenida y sustentada por la voluntad de los ciudadanos, los cuales a su vez no son otra cosa que hombres iguales, libres y buenos. Esta voluntad de una mayoría; esta voluntad social (voluntad general) es la auténtica voluntad del Estado, no la voluntad de una mayoría; esta "voluntad general" se expresa, en cuanto todos deberán participar en la aprobación o modificación de una ley mediante una deliberación inicial y una votación final, así pues, es concebida ésta, como la expresión que mejor se adecua a las necesidades del conjunto de la sociedad.

Tales planteamientos ya sugeridos por Rousseau son los postulados más importantes que hoy defienden no sólo la Psicología Social en nuestros contextos sino también científicos sociales de otras disciplinas.

Haciendo una síntesis, el autor plantea claramente su posición frente al hombre en un ámbito colectivo, puesto que muestra como es la educación del hombre del pasado al presente lo que lo puede sacar de su estado salvaje y además la que vela por sus intereses de manera individual.

Es cuando el estado propone unas normas y reglas de manera colectiva donde en forma grupal deben tomarse las decisiones para poder convivir sanamente y así evitar violencia dentro de la sociedad.

La Psicología Social retoma de Rousseau, la manera como los grupos se reúnen para implantar y asimilar el proceso de adaptación de los individuos para moldearse a las nuevas formas de vida que el Estado ofrece a la sociedad, teniendo como objetivo final un orden social dentro del estado, así como todos los planteamientos relacionados con desarrollo y cambio social, utilizados por la Psicología Social Comunitaria.

En cuanto a los planteamientos de Marx,⁹ parte de una tesis para explicar la Historia y las sociedades humanas; la cual deja bien claro que la producción y tras ella, el cambio de sus productos, es la base de todo orden social, de que en todas las sociedades que desfilan por la historia, la distribución de los productos en clase, es determinada por lo que la sociedad produce, cómo la produce y por el modo de cambiar sus productos. Según esto las últimas causas de todos los cambios sociales no deben buscarse en la

cabeza de los hombres ni en sus ideas, que ellos se forjan de la verdad y de la justicia eterna, si no en las transformaciones operadas en el modo de producción. Los cambios; han de buscarse, no en la Filosofía, sino en la economía de la época de que se trate; de ello se puede decir, que Marx concede una importancia al factor económico en la historia del hombre y la sociedad; así pues, la finalidad de todo ser humano es garantizar unos vitales mínimos de subsistencia en que le permitan alimentarse, vestirse, tener vivienda, entre otros; la producción de esa serie de necesidades es elemental, pero una vez se ha superado cierto nivel básico, surge la necesidad de especializarse en los diversos campos de producción, tendencia que obtiene como resultado la interdependencia de todo cuanto componen la sociedad individual a adquirir una dimensión social; esta dependencia mutua viene determinada por la relación entre los diversos campos de producción y a un mismo tiempo, determina la configuración de todo un marco vital: la sociedad.

Según el vínculo que cada uno tenga con su respectivo campo de especialización y el resto de personas es inevitable la aparición de diferentes clases socioeconómicas y por consiguiente, el conflicto entre estas. De todos modos, los medios de producción se encuentran en continuo proceso de cambio, de ahí que la relación de cada uno con aquellas y con el resto de la gente, evolucione también constantemente; así, cada vez que se produce un cambio de gran trascendencia en esos medios de producción, la composición de las clases sociales cambia y por tanto, el alcance mismo de la lucha de

⁹ MARX, K. El Capital. Fondo de cultura económica. México 1996

clases. Cada uno de estas diferentes niveles se sucede en acuerdo con un proceso dialéctico.

En el nivel más bajo, el elemento fundamental de todo cambio social consiste en el desarrollo de los medios de producción. Por otro lado, definen a su vez la naturaleza de las clases sociales y el conflicto entre ellos. Por encima de este nivel básico, que conforma la estructura se encuentra "la superestructura" social, es decir, el conjunto de instituciones políticas: la religión, la filosofía, el derecho, la educación. Así la estructura económica y su respectiva superestructura que es determinada por la base económica, prefigura una sociedad: esclavista, feudal, capitalista, entre otras.

El hombre, pues insertado en un determinado sistema económico, político y social, su conciencia social, está determinada por el "ser social", así, un hombre de la edad media por estar inmerso en una sociedad dividida, que tiene como centro lo religioso y lo artesanal entre otros se configura como un ser explotado, marginado, sumiso a los dogmas de pensar, de obrar y con todo ello, todo el proceso de la historia humana está atado a un determinado orden social preestablecido.

La estructura social de Marx, aparece como el reflejo del sistema de producción y como fruto de acuerdo con su hipótesis, acerca de dos fuerzas grupales y muy en especial de las relaciones de producción de esas relaciones que contraen los hombres en el transcurso de la vida social. En este caso no solamente los postulados de Marx nutrieron a la Psicología Social, sino influyeron significativamente al pensamiento y la investigación social. Hay enormes paralelos entre los objetivos y planteamientos de la llamada investigación acción participativa y el cambio social, utilizados por la Psicología

Social Comunitaria que coinciden con las teorías de Marx. Por otra parte, autores como Montero, Baró y Salazar defienden y retoman ampliamente la teoría de la alineación de Marx.

El aporte significativo se acerca más a la importancia de la actitud del hombre hacia la cooperación en el contacto y relación con los actos de la vida grupal y a la influencia interpersonal, el cual se refleja en la forma como laboran los obreros coordinados, de cómo: "Una suma mecánica de fuerzas es capaz de crear una fuerza nueva, como algo que tiene que ver con el contacto social".

Otras de las preocupaciones desde el ámbito de la investigación e intervención en las ciencias sociales es la renovación de formas más directas de relación por estilos más personalizados de apoyo social, por diferentes modelos de aproximación en la existencia de los ciudadanos. A finales del siglo pasado pensadores como Durkheim, Weber, Freud, y el mismo Marx, impulsaron movimientos intelectuales que apuntan una mirada crítica frente al ideal del ser social como consecuencia del despegue del capitalismo industrial, las continuas guerras civiles e invasiones entre los países europeos y el desencanto de la opulencia de la era victoriana.

Valdría la pena resaltar que los postulados de Marx, apuntan a aspectos específicos tales como: la ruptura de la superestructura como soporte teórico en el proceso de transformación o cambio a través de la Conceptualización teórica utilizando como método la Investigación participativa en el trabajo con el colectivo y las masa; al igual que el enriquecimiento, cuando se piensa que hay una esfera dominante como la religión, medios de comunicación o bienes como forma para defenderse ante el estado.

En concordancia con lo anterior, es importante lo que postula Marx tomado de Jiménez

Burillo¹⁰, el cual especifica la concepción social del individuo, la noción de conciencia, la alienación, el concepto del rol, entre otros, y aunque estos conceptos ya habían sido debatidos en épocas anteriores al mismo Marx, lo importante a resaltar es el estilo metodológico que adopta.

Marx ofrece fuertes críticas a la hipótesis idealista del poder de la mente y la conciencia al atribuirse un papel activo y creador frente al medio y critica abiertamente el carácter permanente abstracto y conceptual que Hegel le concede al reducirlo a una simple continuación del espíritu objetivo y a un reflejo del mundo material.

A su vez propone descender a la arena, a la realidad tangible de las cosas, a algo tan real y tan palpable como las condiciones materiales en que se desarrolla la existencia (el trabajo que se tiene, el puesto que se desempeña, en el salario que se recibe, la clase social a la que se pertenece, entre otros.).

Esto lleva a plantear una reflexión: Son los hombres precisamente los que hacen que cambien las circunstancias y por eso el hombre necesita ser instruido.

Lo anterior se puede especificar con el ejemplo del asno de Buridán,¹¹ aquel asno hambriento que acabó falleciendo del hambre frente a estos hermosos pesebres llenos de heno por no haber sido capaz de decidir a cuál de ellos atender; imagínese al

¹⁰ Op cit BLANCO Amalio. Cinco Tradiciones en Psicología Social. Morata. Madrid 1995 pág 23

¹¹ Ibid pág 24

hombre en una situación semejante y se pregunta que se haría frente a dos estímulos iguales en cuanto a su fuerza y contrarios en cuanto a su dirección .

Marx introduce la idea de una actividad práctica, en estrecho contacto con los objetos de la naturaleza. Lo cual se convierte según Alexei Leontiev¹² en la base del conocimiento humano. Por consiguiente, la estructura y el contenido del sistema cognitivo surge del contacto activo con los materiales de la naturaleza y de la propia existencia. Por ende los esquemas mentales, como los psicológicos, acaban siendo un fiel reflejo de las condiciones materiales de la existencia, el reflejo de la cruda realidad de acuerdo a los escritos de Marx destaca la premisa de la filosofía galileana que muestra, que las cosas no suelen ser por las posesión de una características que las diferencian del resto, sino por las relaciones que mantienen con el mundo que lo rodea.

Por su parte, Engels,¹³ manifiesta que esta filosofía posee un carácter revolucionario y en su idea matriz tomado de "Mefistófeles" del Fausto, en el que se resalta la idea de que todo lo que existe merece perecer, de lo que real y necesario se torna irreal, irracional y superfluo y entonces requiere ser sustituido por una realidad nueva. Es decir, no existen verdades absolutas y así se concibe el mundo de la naturaleza, de la historia y del espíritu como un continuo movimiento, cambio, transformación o devenir.

Esta concepción acaba con la metafísica dogmática, con el carácter definitivo y rígido de los objetos, de los conceptos, con la idea de la permanencia de los objetos de pensamiento para resaltar por el contrario, su carácter perecedero, mutable y dinámico.

¹² Ibid pág 24

¹³ Ibid pág 25

Ante esta filosofía no existe nada definitivo, absoluto, consagrado y acaba con todas las ideas de una verdad definitiva y de estados absolutos de la humanidad .

En conclusión, la Psicología Social retoma de Marx y del mismo Engels, la preocupación manifiesta por el sistema económico que el hombre padece en la sociedad, observada y por las diferentes clases socioeconómicas que surgen de esta economía y los conflictos que se suscitan como resultado de estos grupos sociales, los cuales desencadenan de manera individual y colectiva comportamientos para rechazar los vicios inherentes al sistema como el desempleo, hacinamiento, falta de educación entre otros y no es raro observar protestas comunales, huelgas, sindicatos, entre otros; todos estos procesos sociales además son estudiados por la Psicología Social.

Teniendo en cuenta esta última idea se hace necesario referenciar el aporte de Allport¹⁴ quién traduce por vez primera conceptos filosóficos a teorías psicosociales; en el cual especifica que: "no se necesita una hipótesis de "super espíritu" para poder explicar la acción de los modos de ser, si se estudia a los individuos dentro de ellos."¹⁵

Este concepto se considera de vital importancia para la Psicología Social puesto que refleja la necesidad y el interés de estudiar las colectividades, no descartando la individualidad, su medio y su estructura y que sólo se podría alcanzar un estudio más condensado participando de ella.

¹⁴ Ibid. pág 10

¹⁵ Ibid pág 14

De igual forma es Allport,¹⁶ quién introduce el concepto de conducta social, afirmando que: "comprende las estimulaciones y reacciones que se establecen entre el individuo y la porción social del ambiente.

Así mismo, pretende dar una explicación al comportamiento del hombre, mostrando como un juego de estimulaciones y reacciones entre el individuo y los estímulos exteriores, como una concatenación de estímulos-respuesta centrados sobre el ámbito social y del ambiente cumpliendo una clara función adaptativa que suele ser normalmente benéfica para la existencia del individuo.

De acuerdo a lo anterior, se tiene que en un primer trabajo Allport plantea una relación entre la naturaleza y el hombre; proceso en que se realiza, regula y controla mediante su propia acción, su intercambio de materia con la naturaleza.

Es en este proceso que el hombre se enfrenta como un poder natural con la materia de la naturaleza, y simultáneamente de ese modo actúa sobre la naturaleza exterior y la transforma, igualmente cambia su propia naturaleza, desarrollando las potencias que dormitan en él y sometiendo el juego de sus fuerzas a sus propias disciplinas.

Comparando la situación del asno de Buridan con el hombre, se observa, una estricta representación estímulo – respuesta, pero no se perdería de vista que se trata de un animal racional, y en vez de dejarlo morir absurdamente de hambre, le permitiría su salvación por medio de la suerte. Es una explicación no sólo plausible, sino perfectamente acorde con el esquema E-R: el individuo echa mano de estímulos

¹⁶ Ibid pág24

auxiliares; lo traducido artificialmente en la situación pasa a hacerse con ella. En esta situación cabe aclarar que los estímulos no se introducen de manera impersonal, arbitraria o mágica; en este caso la suerte no ha convenido de forma gratuita, es algo que se da modificando sustantivamente una situación y creando una nueva estimulación, la operación de echar suerte pone de manifiesto una estructura nueva y particular; en comparación con el asno de Buridan. Esta respuesta en comparación con el asno da a entender que el hombre crea el mismo estímulo que determina su reacción y lo utiliza en calidad de medios para dominar los procesos de la propia conducta; por ello el hombre termina, de por sí, su propia conducta, con la ayuda de estímulos, instrumentos creados arbitrariamente.

El organismo actúa basado en ciertos estímulos en el proceso de acción, en el que se está continuamente seleccionando del campo de estimulación aquellos elementos que aseguran una respuesta libre.

El organismo no es simplemente algo que recibe impresiones y les da una respuesta, no es un protoplasma sensitivo que se limita a recibir los estímulos exteriores y a darles una respuesta, está en proceso de acción.

Por lo anterior, se destaca que el individuo está lleno de capacidad creativa. Con el ejercicio que este ejerce sobre su propia conducta. Una capacidad y dominio que se corresponden perfectamente con la idea del hombre como ser activo frente a las anteriores de la naturaleza.

Desafortunadamente, esta capacidad creativa no sólo se ha utilizado proactivamente, sino para hacerle daño a la humanidad. De esta manera, la Psicología Social ha sido

capaz de poner ante muchos ojos algunas de las sórdidas facetas de la naturaleza humana, encontrándose que el individuo es capaz por ejemplo, de decir que se ve lo que no se ve, es decir de mentir. Por otro lado, hay investigaciones que indican conductas más agresivas. El hombre es capaz de propiciar una descarga eléctrica mortal a un prójimo cualquiera, obedeciendo una orden impartida por alguien Philip Zimbardo,¹⁷ se vio obligado a suspender su experimento que simulaba las condiciones de una prisión porque llegó a correr serio peligro la integridad física de estudiantes que jugaban a presos y guardianes por el celo con que uno y otro asumieron su cometido.

Observando otra perspectiva del comportamiento humano Leon Rapport¹⁸ volvió sobre una hipótesis desde algunos ámbitos de la Psicología, sobre aquella que sospecha que detrás del comportamiento de los criminales de guerra no existe patología alguna, sólo el conformismo y la obediencia a la autoridad que se muestra por una buena parte de los mortales. Este es sin duda alguna un dato importante para la comprensión del comportamiento del hombre y mujer. Lo anterior destaca que lo ocurrido en el holocausto de los judíos es que el personal de los campos de exterminio y de concentración no eran psicópatas, ni neuróticos; ni siquiera odiaban a muerte a los judíos, gitanos o esclavos, sino que eran asesinos contextuales; sus acciones criminales estaban restringidas a las víctimas elegidas para matar en lugar y manera previamente indicado por sus superiores que tenían la autoridad legal para dar esas órdenes.

¹⁷ Ibid 27

¹⁸ Ibid 28

Teniendo como referencia lo anterior, es pertinente resaltar otros postulados como los que especifica Durkheim¹⁹ sobre el "hecho social": en el que define que casi todos los fenómenos que ocurren al interior de la sociedad, los une un interés social. Todo individuo bebe, duerme, come, razona y la sociedad tiene gran interés en que estas funciones se cumplan regularmente. Si estos hechos no fueran, sociales, la sociología no tendría objeto propio, y su dominio se confundiría con el de la biología y el de la Psicología.

Pero, en realidad, en toda sociedad existe un grupo determinado de fenómenos que se distinguen por caracteres bien definidos de aquellos que estudian las demás ciencias de la naturaleza.

En una sociedad entonces, cuando se cumple el deber como hermano (a), esposo (a) o ciudadano (a), cuando se ejecutan las obligaciones que se esperan de estas posiciones, se cumplen deberes definidos, con independencia de sí y los actos, en el derecho y las costumbres.

Aún en los casos en que están acordes con los sentimientos propios y se sienta interiormente la realidad, esta no deja de ser objetiva, pues el ser no es quién lo ha inventado. Al nacer el creyente ha encontrado completamente formadas sus creencias y prácticas; si existían antes que él, es que tiene vida independiente. El sistema de signos del que se sirve para expresar el pensamiento, el sistema de monedas que se utiliza para pagar las deudas, los instrumentos de créditos que se usan en las relaciones comerciales, las prácticas seguidas en la profesión, entre otros, funcionan con

¹⁹ DURKHEIM, Emilio. Las Reglas del Método Sociológico. Traducción Echavarría Colombia 1986. Pág 25

independencia del empleo que se haga de ellas. Se presenta aquí, las maneras de obrar, pensar y sentir y la importante propiedad de existir con independencia de las conciencias individuales.

Estos tipos de conducta o de pensar no sólo son exteriores al individuo sino que están dotados de una fuerza imperativa y coercitiva, por la cual se le imponen quieran o no. Sin duda, cuando se conforma en ellos de buen grado, no hay problema alguno pero si el individuo se resiste hay fuerzas y sanciones para impedirlo:

¿Se trata de máximas puramente morales?. La conciencia pública impide todo acto que la ofenda, por la vigilancia que ejerce sobre la conducta de los ciudadanos y las penas especiales de que dispone. En otros casos la coacción es menos violenta, pero existe. Si no se somete al hombre a las convicciones del mundo, si al vestirse no se tienen en cuenta las costumbres seguidas en el país y en la clase a la que se pertenece, la risa que se produce por parte de los otros y el aislamiento producen, aunque de una manera más atenuada, los mismos efectos que una pena propiamente tal. Además, no por ser la coacción indirecta es menos eficaz. Aun cuando se pueda librar de las reglas y violarlas con éxito, no se hará sin lucha. Aun cuando se puedan vencer definitivamente, siempre se hace sentir su fuerza coactiva por la resistencia que oponen. Ningún innovador, por feliz que haya sido en la empresa, puede vanagloriarse de no haber encontrado obstáculos de éste género.

En lo social y particularmente en los hechos que estudia la Psicología se puede, observar un orden de hechos que presentan caracteres muy especiales: consisten en maneras de obrar de pensar y de sentir, exteriores al individuo, y que están dotadas de

un poder coactivo, por el cual se le imponen. Por consiguiente no pueden confundirse con los fenómenos orgánicos, pues consisten en representaciones y en acciones; ni con los fenómenos psíquicos, que sólo tienen vida en la conciencia individual y por ella. Constituyen, pues, una especie nueva, a que se ha de dar y de reservar la calificación de "sociales". Esta calificación hace evidente que el individuo tiene un sustrato en la sociedad, en la política, en su integridad, en algunos de los grupos parciales que contiene como las confesiones religiosas, las escuelas políticas, las literarias, las corporaciones profesionales entre otras. Además, se puede afirmar que sólo conviene a ellos, pues la palabra social sólo tiene un sentido definido a condición de designar únicamente fenómenos que no entran en ninguna de las categorías de hechos constituidos y calificados. Constituyen, pues, el dominio propio de las ciencias sociales.

Por otra parte, para confirmar con una experiencia característica, basta observar la manera como son educados los niños. Cuando se miran los hechos tales como son y como siempre han sido, salta a los ojos que toda educación consiste en un esfuerzo continuo para imponer a los niños maneras de ver, de sentir, de obrar, a las cuales no habría llegado espontáneamente. Desde los primeros años de vida se les obliga a atender las necesidades primarias como comer, beber y dormir en horas regulares, a la limpieza, sosiego, obediencia; más tarde se les hace fuerza para que tengan en cuenta a los demás, para que respeten los usos, conveniencias; les coaccionamos para que trabajen, entre otros. Si con el tiempo dejan de sentir esta coacción, es que poco a poco originan hábitos y tendencias internas que la hacen inútil, pero que sólo la reemplazan porque derivan de ella.

Según Spencer,²⁰ una educación racional debería reprobar tales procedimientos y dejar en completa libertad al niño. Esta presión de todos los momentos que sufre el niño es la presión misma del medio social que tiende a moldearlo a su imagen y del cual los padres y los maestros no son más que los representantes y los intermediarios.

Precisamente estos elementos son objetos de análisis de la socialización y el aprendizaje social, puntos clave en el estudio de la Psicología Social.

Sin embargo, no es su generalidad lo que puede servir para caracterizar los fenómenos sociales. Un pensamiento que se encuentre en las conciencias particulares, un movimiento que repitan todos los individuos, no son, por esto, hechos sociales. Lo que los identifica son las creencias, las tendencias, las prácticas del grupo tomado colectivamente.

Un hecho social se reconoce en el poder de coerción externa que ejerce o es susceptible de ejercer sobre los individuos; y la presencia de este poder se reconoce a su vez, ya por la existencia de una sanción determinada, ya por la resistencia que el hecho opone a toda empresa individual, que tienda hacerla violenta.

En el estudio de la sociedad permite establecer hoy son "maneras de ser" colectivas; es decir, hechos sociales de orden anatómico o morfológico. Sin embargo, el número y naturaleza de las partes elementales de que está compuesta la sociedad, la manera de estar dispuesta, el grado de coalescencia que han alcanzado, la distribución de la población por el territorio, el número y naturaleza de las vías de comunicación, la forma de las habitaciones, no parecen al primer examen poder reducirse a maneras de obrar,

²⁰ Ibid 26

o de sentir o de pensar. Pero estos diversos fenómenos presentan, la misma característica que ha servido para definir a los demás.

De acuerdo a lo anterior, se puede concluir que el hecho social es toda manera de hacer, fijada o no, susceptible de ejercer sobre el individuo una coacción exterior; o bien, "que es general en el conjunto de una sociedad", conservando una existencia propia independiente de sus manifestaciones individuales.

Otro hecho a considerar es que la Psicología social, como disciplina científica autónoma, trae a rastras los mismos problemas epistemológicos de la Psicología, la ciencia de la cual surgió. Es decir a la pregunta de ¿Qué y Cómo? de la Psicología Social no se podría responder sin reflexionar muy críticamente sobre el objeto de la Psicología.²¹

Es común afirmar que la Psicología se ocupa de la conducta humana, con el argumento positivista consistente de que el objeto científico debe ser objetivo verificable, mensurable, y resultado de una investigación sujeta a las leyes del método científico.

Sin embargo, el reduccionismo conductual y la búsqueda epistémica del fenómeno psicológico en las "partes" susceptibles del quehacer científico, ha impedido la comprensión del todo "holístico", del psiquismo humano como totalidad. Paradójicamente, cuanto más se sumerge la Psicología en el conocimiento de las "partes" más se hace evidente la necesidad de una nueva fundamentación filosófica y epistemológica, que permita captar al hombre en su individualidad y esencia.

²¹ MACIAS, Alonso. Documento de Conceptualización del Área de Psicología Social. Agosto 2002

- La persona humana en relación consigo mismo y con sus posibilidades de socialización y enculturamiento, esto es, el individuo en el proceso de convertirse en persona, naturalmente social, distintas de las demás.
- La persona humana en relación con los demás, en sus diversas formas de sociabilidad (grupos, organizaciones y masas).
- La persona humana en relación con las situaciones concretas de existencia.

La pregunta que habría que hacerse es cómo apropia o aprehende la Psicología Social su objeto de estudio: la sociabilidad de la persona humana. Una respuesta posible es mediante la comprensión, no solo la simple explicación e interpretación de la existencia social de las personas es suficiente, es conveniente llegar a su propio mundo de la vida, a la cotidianidad. Esta predilección por los métodos comprensivos se debe a los siguientes argumentos:

- La persona humana es al tiempo objeto y sujeto de estudio. No es parte neutral, sino actor importante en las situaciones sociales sometidas a conocimiento.
- La persona humana es un organismo humano socializado, es ella y su mundo de la vida. Por lo mismo, no es posible conocerle sino a partir de sus propias interpretaciones y representaciones mentales sobre sí mismo y la realidad que le circunda. En consecuencia, el método más apropiado es aquel que posibilite la aproximación a la persona en su totalidad y existencia plena.
- La persona humana se materializa y realiza en su propia vida cotidiana, naturalmente social. Entenderle implica captarle en plena vivencia de su

cotidianidad en la vida de los demás desde él y el otro, en relación con la propia existencia social. Por eso solo el paradigma comprensivo permite una comparación epistemológica de tal naturaleza.

- La persona humana ES, pero también esto constantemente proceso de HACER, es decir, de transformar el mundo igualmente el ser para realizarse, crear nuevos medios instrumentos y así TENER los recursos con los cuales construir una existencia mejor. Conocer el mundo de la vida social de la persona supone, entonces, comprenderle en su proceso de desarrollo y cambio, en la historia y el presente vivido, en el sueño por vivir. De nuevo, el método comprensivo posibilita esa mirada desde el sujeto para conocer el objeto, producto de su propia interpretación.

En conclusión los métodos más apropiados para el conocimiento de la sociabilidad de la persona son aquellos que reconociendo su naturaleza social activa, permite comprenderle desde su propio mundo de la vida, en la existencia social construida y en permanente transformación.

De esta manera se considera el surgimiento de la inquietud ¿Cuáles son las posibilidades profesionales de la Psicología social?. Las profesiones son fundamentalmente un ejercicio regulado de las aplicaciones que una sociedad hace de los conocimientos y tecnologías aportados por una o mas disciplinas. Las profesiones son útiles por que contribuyen a entender o resolver un problema de la sociedad. Tal contribución es reconocida como idónea y competente , en consecuencia las profesiones son reconocimientos explícitos que hace la sociedad

acerca de la utilidad de determinada práctica científica, independientemente del proceso de desarrollo de las disciplinas que las cimienta.

En nuestro medio, la Psicología Social es principalmente una disciplina científica más que una profesión en el sentido literal del término. De hecho es un cuerpo, básico de conocimientos y tecnologías indispensables para el ejercicio de la Psicología en cualquier área de desempeño profesional. Pero en si misma, aún no representa un ejercicio profesional ya sea socialmente reconocido o regulado por el Estado.

Para avanzar en el desarrollo profesional de la Psicología social es preciso la manifestación concreta de las siguientes condiciones:

- La generación de un conjunto de conocimientos específicos sobre las condiciones concretas de la existencia social cotidiana de las personas Colombianas.
- La derivación de un conjunto de principios tecnológicos mediante los cuales a partir de las investigaciones experimentales se llevan a aplicaciones concretas en la solución de problemas concretos.
- La identificación de un espectro amplio de problemas sociales ante los cuales la Psicología podría contribuir con un conocimiento y aportar para su solución. Pero, ante todo la demanda de la sociedad en espera de una contribución efectiva de esta disciplina.

- Los profesionales de la Psicología aplican los principios tecnológicos en ejercicios prácticos. Esto daría una gama de ofertas de trabajo aptas y apropiadas a la resolución de problemas que afectan la vida social de las personas. Es esta praxis permanentemente y en estrecha relación con la dinámica de la sociedad lo que conviene a las disciplinas es un acercamiento a los diferentes campos profesionales exitosos.

La Psicología social como disciplina produce conocimientos y tecnologías mediante los cuales el ser humano se conoce a si mismo para reinterpretarse como ser social y agente de transformación. Corresponde ahora convertir en base disciplinaria en un ejercicio profesional sinérgico en el desarrollo de las personas y en el mejoramiento cualitativo de las relaciones sociales que contrae en el camino de construir una sociedad mejor.

5.3 CONCEPCIONES DE LA PSICOLOGIA SOCIAL

Para comenzar esta discusión se puede decir para el caso del estudio de la psiquis del hombre se estructuró la Psicología, (del griego Psique que significa del alma) ciencias que centra su estudio en las manifestaciones perceptivas, de aprendizaje, motivacionales, de personalidad, de pensamiento entre otras. Esta ciencia desde sus orígenes, también ha ido evolucionando y hoy se encuentra dividida en varias

corrientes de acuerdo a las dimensiones definidas en sus procedimientos y en especial a su objeto de estudio. Así se habla de Psicología educativa, jurídica, sistémica, organizacional, clínica, social y de acciones comunitarias.

Como ya es claro esta revisión se ha centrado en el campo de la Psicología Social, en párrafos precedentes se ha intentado mostrar un panorama histórico de este campo, llegando a este recuento hasta Aristóteles, quien fue quizás el que primero planteo la necesidad de preocuparse por fenómenos sociales. Ahora la intención es construir una definición lo más completa posible de lo que sería la Psicología Social.

Para comenzar Allport (1968)²⁵ especifica una concepción clásica que hace referencia a "un intento de entender y explicar cómo el pensamiento, sentimiento y comportamiento de los individuos son influidos por la presencia imaginaria o real de otros.

Lo que significa que nadie que intente describir el espíritu y la Psicología de una persona puede pasar por alto ni los grupos, ni las colectividades, ni la cultura que influyen de manera determinante la psiquis humana. Estas categorías ya descritas influencia gradual pero significativamente la vida del individuo.

Por otro lado, se tiene que la Psicología es la principal esperanza para clarificar las metas del hombre y para descubrir los medios de alcanzarla. Así mismo, le corresponde explicar la organización y el crecimiento de la persona individual con todas sus dimensiones incluyendo la dimensión social.

Otras ciencias tienen diferentes intereses y objetos de estudio. Por ejemplo, la Sociología, tiene como objeto de estudio la sociedad y de su estructura social; el

²⁵ ALLPORT, G. W. Desarrollo y Cambio. Paidós. Madrid 1985. pág 7

antropólogo por lo que el hombre cultiva y produce es decir, la cultura; el teólogo centra su atención en los aspectos espirituales y lo refiere a un preescrito plan divino, la ciencia política está sobre todo comprometida con la mejor manera de organizar la convivencia en la sociedad; la Economía descansa sobre el modus económico del hombre, la productividad y sus implicaciones serían sus mejores intereses.

Así las cosas cada una de estas ciencias quizás disgrega el conocimiento y se preocupa por los aspectos ya mencionados. En cierto modo esta es una manera de alejarse de la realidad y de despersonalizar el conocimiento.

El biólogo, el fisiólogo y el bioquímico se apartan todavía más, evitando deliberadamente los fenómenos de la organización total y de la conciencia, y reducen así a la persona a algo que no llega a ser un sistema completo para su estudio; cuando lo que deberían hacer es: considerar el sistema como un todo y mostrar cómo se relacionan entre sí sus partes. La invitación es a generar un conocimiento más integral y holístico.

En este punto es menester, destacar aportes históricos acerca del concepto de Psicología Social, como son los escritos por psicólogos y por sociólogos en los que ambos tienden a diferir tanto en su definición como en su ejecución, sin embargo, ninguna es ajena a la influencia de la otra, su diferencia radica en términos de los principales aportes a la especialidad, los tópicos investigados, los métodos de investigación empleados y las investigaciones predominantemente teóricas.

Es así como se afirma que la Psicología social es una de las ramas de la Psicología que nos permite estudiar cómo las personas afectan y son afectados por otros.

Planteado de manera literal: La Psicología Social es el campo científico que trata de entender la naturaleza y las causas del comportamiento y del pensamiento del individuo y las situaciones sociales.²⁶

Aplicando lo anterior encontramos que la Psicología Social estudia el comportamiento que presenta el individuo ante los demás, el cómo piensa e interactúa con su medio, por lo tanto esta disciplina se encarga de estudiar al individuo como tal, dentro de un contexto social, pues este incide en su conducta, sus pensamientos y sus acciones al reconocer al hombre como miembro de un grupo con el que guarda muchas relaciones, intereses y expectativas. De esta manera aparece la Psicología Social como estudio científico de cómo la gente piensa en el prójimo, influye en él, y de cómo refleja en su modo de pensar y de actuar.²⁷

Para autores como Francisco Morales²⁸, esta rama de la Psicología es la ciencia de los aspectos sociales de la vida mental, es decir, que la Psicología Social es el estudio de la mente colectiva.

Retomando otras concepciones se pueden referenciar a la Psicología Social como:

El análisis del individuo en sociedad y el influjo que ésta y el resto de individuos ejercen sobre cada individualidad, en un proceso de reciprocidad e interacción.

Para otros la Psicología Social fragmenta la totalidad social para analizar al individuo

²⁶ Ibid, pág 8

²⁷ BARON, R. BIRNEY. Psicología Social. Prentice.Hall. Madrid 1998 pág 18

²⁸ MORALES, Francisco. Psicología Social. McGrawHill. España 1999. pág 13

en relación con su grupo determinado (la familia, la empresa, el partido político el club entre otros.):

Por su parte Krech (1948)²⁹ contempla la Psicología Social como una nueva Psicología general ya que se halla muy cercana a la vida de cada día, tiene ramificaciones que alcanzan a otros ámbitos parciales psicológicos.

Mientras que Newcomb (1959)³⁰ afirma que se ocupa de las formas del comportamiento diverso de uno o varios individuos y en la medida en que éstos tienen su origen en entornos sociales.

Seguidamente Hartley y Hartley (1955)³¹ la conciben como una rama de las ciencias sociales que se ocupa del comportamiento individual dentro del marco del acontecer social.

Así mismo, es definida como un conjunto de sentimientos, estados de ánimo, costumbres, rasgos de carácter inherente a los hombres gracias a la comunidad, sus condiciones de vida.

Pretendiendo conceptuar Psicología y Psicología Social, teniendo en cuenta sus similitudes y contrastes, se afirmaba inicialmente que la Psicología ordinaria estudiaba o se refería a las relaciones de la conciencia con la universalidad de los seres exteriores; por otro lado, la Psicología social estudiaba las situaciones recíprocas entre las

²⁹ KRECH, David. *Psicología Social*. Biblioteca Nueva. Madrid 1972. Pág 17

³⁰ *Ibid*, pág 15

³¹ *Ibid*, Pág 15

conciencias, sus influencias unilaterales y mutuas; unilaterales primero y recíprocas después.

Hoy por hoy se considera que el individuo no es nada fuera de la sociedad, puesto que no se conoce al individuo totalmente aislado, como tampoco sabe que le falta interacción, aspecto que se considera fundamental para que se estructure la humanidad. Por otro lado, no se comprende completamente al individuo mientras se siga percibiendo como no parte de la humanidad; se reconoce mejor cuando se observa su figura agigantada por el Estado y por la Nación.³²

En esta reseña cabe mencionar el aporte de un espacio poco explorado como es la Psicología de los pueblos. Esto es considerado como una especie de historia psicológica de la humanidad cuyo objetivo se centra en describir cómo son el espíritu, las mentes, las almas de los diferentes pueblos, razas y comunidades y encontrar las leyes que están regulando las manifestaciones concretas de los diversos "volksgeist", es decir de aquello que hace de varios individuos un solo pueblo, aquello que configura un modo armónico, de hacer, de pensar e instalarse frente al mundo. Se considera también como parte de la Psicología general y sus resultados brindan conclusiones múltiples para la Psicología individual porque el lenguaje, los mitos y costumbres, como testigos de alma común, pueden arrojar luz sobre las regularidades psicológicas del pensamiento individual.³³

³² ANGER, H. citado por BLANCO, Arnalio. Cinco tradiciones en Psicología Social. Morata. Madrid 1995. pág 38

³³ WUND. itado por BLANCO Arnalio. Cinco Tradiciones en Psicología Social. Morata. Madrid 1995. pág 64

De igual forma que la Psicología social se encuentra en el individuo, no sólo por que es Psicología y debe reflejar las grandezas y miserias de esta ciencia, sino porque repitiendo la hipótesis central de individuo metodológico, el individuo es la única realidad social existente y por consiguiente, la unidad de análisis por excelencia de la Psicología social.³⁶

De acuerdo a varios autores, los últimos componentes del mundo social deben hacer referencia a la manera de comportar de los individuos a la luz de la disposición, eventos y situaciones que ocurren en su medio. El mundo social será entonces el resultado de una determinada configuración de individuos, disposiciones, creencias, recursos y ambientes físicos. Esto puede llegar a obtener explicaciones semielaboradas de fenómenos sociales y de gran alcance. Aunque no se llega al fondo de esos fenómenos en tanto no se deduzca sus explicaciones de sus disposiciones, creencias, recursos y relaciones entre los individuos.³⁷

Siguiendo estas reflexiones, Newell y Simón (1972)³⁸ sostienen que la estructura general del sujeto cognitivo podría quedar resumida en la siguiente hipótesis: el hombre obtiene del medio ambiente, a través de unos receptores una información que procesa en una especie de almacén central que acumula en una memoria permanente de donde vuelve a salir la información para ser de nuevo procesada y actuar sobre el medio ambiente a través de unos factores.

³⁶ ALLPORT. Citado por BLANCO, Amalio. Cinco tradiciones en Psicología Social. Morata. Madrid 1995

³⁷ OP. Cit pág 110

³⁸ Ibid. Pág 65

En este caso, la Psicología Social se preocupa en primera instancia de los instintos secundarios de aquellos que juegan un papel marginal en la génesis de las emociones y que por el contrario son de gran importancia en el origen y dinámica de la vida social, de instintos tales como el de reproducción, junto a ellos se ocupa también de aquellos otros instintos (mas bien pseudo- instintos) sobre los que recae la responsabilidad de las relaciones interpersonales, la simpatía, la gestión y el juego.

Darwin³⁹ al respecto, suponía que la emoción era un estado psicológico, un estado de conciencia y que ese estado no podía ser formulado en términos de la actitud o de la conducta del individuo... es decir, presuponía la conciencia como distinta del organismo biológico. El estado consciente era lo que debía ser expresado por el gesto o la actitud.⁴⁰

Expresado en otros términos, la Psicología Social es la ciencia que estudia la conducta del individuo en tanto que dicha conducta estimula a otros individuos o lleva a la reacción de otros. Asimismo, descubre la conciencia del individuo en tanto que es una conciencia de los objetos y de las reacciones sociales.

Tal y como se expresa "El problema de la Psicología social radica en el estudio del origen y de la reacción de las manifestaciones de las reacciones culturales a los estímulos institucionales. Sólo a través de un exacto estudio de la interacción de las personas con las instituciones podremos llegar a establecer los principios fundamentales de la Psicología social científica."⁴¹

³⁹ Ibid pág 65

⁴⁰ MEAD citado por BLANCO, Amalio. Cinco tradiciones en Psicología Social. Morata. Madrid 1995 pag 102

⁴¹ KANTOR. Citado por BLANCO, Amalio. Cinco tradiciones en Psicología Social. Morata. Madrid 1995 pag 123

Con pocas excepciones los autores registran que la Psicología social intenta comprender y explicar cómo el sentimiento o conducta de los individuos es influido por la presencia actual, imaginaria o implícita de otros.

En este sentido Edwin Hollander (1978)⁴², afirma que el proceso de la influencia social, constituye el interés central de la Psicología social. Los seres humanos están necesariamente orientados hacia otros seres humanos dentro de su medio y la influencia social se manifiesta cada vez que el individuo responde a la presencia real o implícita de otros”.

A su vez, Moscovici⁴³ considera la tradición institucional, como una Psicología social diferencial que se va a ocupar de cómo las diferencias culturales se prolongan, y se traducen en el desarrollo de la personalidad más comúnmente en las manifestaciones comportamentales de la vida cotidiana.

“La tesis de los psicólogos institucionales es ambiental y tiene que ver con el hecho de que la personalidad y sus respuestas se desarrollan en situaciones institucionales”.⁴⁴

De esta manera, la Psicología Social puede ser, entonces, tentativamente definida como el estudio de las interacciones de las personas en grupos sociales; estudia las actitudes, el status, la personalidad, el liderazgo, la formación y el cambio en los grupos sociales.

⁴² HOLLANDER, E. Principios y Métodos de Psicología Social. Amorrortu. Buenos Aires 1976 pág 17

⁴³ MOSCOVICI. Citado por BLANCO, Amalio. Cinco tradiciones en Psicología Social. Morata. Madrid 1995 pag 166

⁴⁴ BERNARD. Citado por BLANCO, Amalio. Cinco tradiciones en Psicología Social. Morata. Madrid 1995 pag 155

Esto es lo que ha llevado a Bogardus a definir a la Psicología Social, como el estudio de las interacciones de las personas en grupos sociales, estudia la conducta condicionada, las actitudes, el status, la personalidad, el liderazgo, la formación y el cambio en algunos grupos sociales.⁴⁵

Como también, otros afirman que está centrada primeramente, sobre aquellos aspectos de la conducta humana implicados en la interacción de un individuo con otro en las relaciones sociales, a su vez se considera que el psicólogo social va tras la búsqueda de universalidades en la interacción humana y tras las leyes que gobiernan la dinámica de su funcionamiento".⁴⁶

El estudio de los fenómenos sociales se dan a través de una observación de los procesos sociales, tanto desde adentro como del exterior; generando un planteamiento, que se acerca al enfoque conductista, en el sentido de que parte de una actividad observable. El proceso social dinámico en ejecución y los actos sociales que son sus elementos componentes deben ser estudiados y analizados científicamente sin pasar por alto la experiencia interna del individuo".⁴⁷

La verdadera Psicología social debería evaluar y explicar el profundo impacto de la estructura social en la conducta individual y social de la persona. Una cosa parece clara: si los psicólogos que hacen Psicología social no localizan, los procesos psicosociales en sus contextos estructurales y examinan las vías en que dichos

⁴⁵ BOGARDUS. Citado por BLANCO, Amalio. *Cinco tradiciones en Psicología Social*. Morata. Madrid 1995 pag 182

⁴⁶ HARTLEY. Citado por BLANCO, Amalio. *Cinco tradiciones en Psicología Social*. Morata. Madrid 1995 pag 182

⁴⁷ MEAD. Citado por BLANCO, Amalio. *Cinco tradiciones en Psicología Social*. Morata. Madrid 1995 pag 216

contextos influyen sobre aquellos procesos, nadie lo hará y si nadie lo hace es mucho lo que se pierde".⁴⁸

Así las cosas, se considera que la Psicología social estudia las relaciones entre instituciones sociales y conducta individual, para lo cual integran los campos de la antropología social, la Psicología y en menor grado los conocimientos de las ciencias políticas y económicas; la Psicología social sintetiza la información proveniente de esa disciplina, para dar cuenta de la conducta individual dentro del contexto social. Esto da lugar a un complejo fenómeno de interdisciplina a la cual debe dar respuesta la Psicología Social.

Otro elemento que viene a enriquecer el estudio de la Psicología Social es la llamada tradición interactiva y el mismo proceso de comunicación con ello se pretende superar algunas limitaciones en que habían incurrido las clásicas tradiciones crecidas a la sombra de ese homo psychologicus que madura en el seno del individualismo metodológico y del homo sociologicus, para abrir paso a lo que se podría denominar el homo psicosocial. También se le da importancia al desarrollo del individuo, con lo que la socialización, la formación de conceptos, la percepción de sí mismo y de otros empiezan a hacer parte de la Psicología Social.

Afirma Lewin, 1948⁴⁹ que el clima social en que vive el niño resulta para él tan importante como el aire que respira. Por ejemplo, el grupo y la familia al que pertenece es la base que lo sostiene. En otras palabras es la familia o el núcleo familiar quienes

⁴⁸STRYKER. Citado por BLANCO, Amalio. Cinco tradiciones en Psicología Social. Morata. Madrid 1995 pag 256

⁴⁹ LEWIS, Citado por BLANCO, Amalio. Cinco tradiciones en Psicología Social. Morata. Madrid 1995 pag 228

determinan en buena medida su estilo personal de vida y la dirección y la productividad de sus planteamientos.

Los psicólogos sociales psicologistas imaginan que están describiendo leyes de la naturaleza que explican la forma en que las personas se comportan en las situaciones sociales. Con el fin de señalar la reducción de las teorías clásicas y su sesgo determinista Armistead⁵⁰ anota que los psicólogos sociales sociologistas han buscado los roles y reglas, las normas y valores que gobiernan la conducta social de las personas.

La acción social por tanto, es una acción en donde el sentido mentado por el sujeto está referido a la conducta de otros, orientándose por ésta a su desarrollo.

La Psicología como ciencia especial, sólo puede ser la doctrina de lo social, es decir, de las influencias de los hombres que recae sobre los hombres, en sus diversas actuaciones simultáneas ya sucesivas.

Todos estos conceptos llevan a un elemento clave: la necesidad de generar un espacio de investigación y reflexión que estudie la influencia de los otros en la psiquis humana.

Esto fue lo que llevó a Newcomb a plantear:

La Psicología social tiene un objeto de estudio propio, un punto de vista característico y su propio conjunto de principios que la sostiene sobre sus propios pies. La Psicología Social es algo así como la bioquímica, que se debe a las disciplinas vecinas como son la Biología y la Química pero tiene sus propias preocupaciones".

⁵⁰ ARMISTEAD, citado por BLANCO, Amelio. Cinco Tradiciones en Psicología Social. Morata. Madrid 1995. Pág 233

Así la Psicología Social se debe a la Psicología y a la Sociología, pero se puede encontrar su objeto propio de estudio.⁵¹

En este sentido Secord y Bagkman afirman: "La Psicología Social estudia el comportamientos de los individuos en contextos sociales, por tanto su preocupación difiere de aquella de la Psicología general que frecuentemente aísla al individuo de su medio social. Difiere también de la sociología, ya que ésta ultima estudia los patrones de la interacción social separándola del individuo que participa en ellos".⁵²

"A medida que el conocimiento psicológico y sociológico ha avanzado se ha hecho más evidente un tercer problema, la relación entre el individuo del psicólogo y la sociedad del sociólogo".⁵³

Este es el problema al que se enfrenta la Psicología Social. En los aspectos psicológicos más importantes para la conducta total de los seres vivos parece que la tradición hacia una dinámica galileana, es inevitable, ya que esta dinámica deriva todos sus vectores no a partir de objetos aislados y singulares, sino de las relaciones mutuas de los factores en la situación momentánea de un individuo y de la estructura de la situación psicológica. La dinámica del proceso debe ser siempre derivada a partir de la relación de un individuo concreto con una situación concreta.

⁵¹ NNEWCOMB, Citado por BLANCO, Amalio. Cinco tradiciones en Psicología Social. Morata. Madrid 1995. pág 234

⁵² SECORD y BAGKMAN, 1976 Citado por BLANCO, Amalio. Cinco tradiciones en Psicología Social. Morata. Madrid 1995 pag 234

⁵³ LA PIERE y FARNSWORT, 1942 Citado por BLANCO, Amalio. Cinco tradiciones en Psicología Social. Morata. Madrid 1995 pag 281

Por otro lado, la Psicología Social es considerada dialéctica, liberadora, estimulante, creativa en profundidad y probablemente progresista todo ello porque no se presenta como una posición fija y bien articulada, sino como un reto en medio de la crisis, ciertamente plagado de riesgos pero con increíbles implicaciones para el futuro.

Los procesos históricos en la Psicología, como otras ciencias, hay que concebirlos como procesos dialécticos.

En esta misión deliberada que debe cumplir la Psicología Social, es de vital importancia tener en cuenta a la educación, no sólo por su papel desideologizado y emancipador sino por su relación que tiene con el cambio social.

5.4 ASPECTOS BASICOS DE LA PSICOLOGÍA SOCIAL

Con el transcurrir de los tiempos el hombre ha dado origen o ha descubierto un gran número de ciencias y ocupaciones que responden a las necesidades que la sociedad posee en cada momento histórico y los que surgen como el resultado del carácter evolutivo de la misma.

De acuerdo a lo establecido en el documento: "Conceptualización del Area de la Psicología Social de la Unidad Académica de Psicología perteneciente a la Corporación Educativa Mayor del Desarrollo Simón Bolívar⁵⁴"; se especifican diferentes definiciones que concuerdan entre sí en aspectos diversos como su carácter científico, el interés por el estudio del hombre en condiciones sociales y su reacción frente a las

⁵⁴ Documento de Conceptualización del Area de Psicología Social. Facultad de Psicología. Corporación Educativa Mayor del Desarrollo Simón Bolívar. Barranquilla, 2001

situaciones sociales que le afectan. Se puede retomar en estos postulados, el objetivo de la Psicología Social estructurado por la Unidad Académica de Psicología de esta Corporación el cual consiste en: aportar una visión del hombre como ser social, cultural y político conocedor y participe de procesos sociales potencialmente generadores que promueven e impulsan el desarrollo humano mediante el uso de estrategias que den alternativas de solución a problemas sociales.

Lo anterior se fundamenta en la comprensión de una de las dimensiones de la naturaleza humana: la social, que sin desconocer la importancia de los demás aspectos como lo biológico o psicológico que harían del estudio del hombre reduccionista, analiza el interaccionar del individuo con él mismo, con otros y el medio.

Como se observa uno de los elementos vitales de la Psicología Social está centrado en el análisis de los fenómenos que ocurren en el seno de los grupos y colectividades que apuntan hacia una definición del hombre como ser social.

Por otro lado, la Psicología Social se ha preocupado por entender la manera como el aparato psíquico del hombre en que se encuentran comportamientos, sentimientos, pensamientos, motivaciones, es producto de la influencia de variables sociales. De esta forma aspectos como las creencias, los recuerdos, las inferencias, los conceptos, las acciones y el lenguaje, son producto de dimensiones sociales.

En el estudio de lo social, igualmente se consideran aquellos factores que afectan la intervención social. Entre ellos se pueden mencionar: variables ecológicas, influencias directas e indirectas del contexto físico, cultural y biológico.

Una vez hecho el recorrido histórico de la Psicología Social, los aportes más importantes que ha tenido esta disciplina, así como los elementos para ofrecer una definición es pertinente mostrar algunos conceptos básicos que se estudian al interior de:

La cognición social: Se estudia este saber en el sentido que ésta identifica los diferentes medios de asimilar experiencias y su relación con otras previas, de darle significado, valor y de ordenarlas en patrones organizados de conocimiento y sensación. Para este estudio se abordan las características de cognición que serían la percepción organizada selectivamente y la disminución de las sorpresas.

En este marco aparece Jean Piaget⁵⁵ como uno de los máximos precursores de la teoría cognitiva, enfocando su atención en lo personal, lo lógico y el desarrollo del conocimiento; claro está dentro de los procesos cognitivos y su aplicación.

Igualmente, se debe tener en cuenta los marcos de referencia que es el amplio contexto dentro del cual se organizan las respuestas conductuales producto del concepto previamente elaborado.

Aparece también la teoría de la Disonancia cognitiva enunciada por Festinger (1957)⁵⁶ que evidencia el estado incómodo desde el punto de vista psicológico que mueve al individuo a tratar de reducir la disonancia, y lograr la consonancia, incluso evitando la situación y la información que tienda a aumentar la disonancia.

⁵⁵ WHITTAKER, James. Psicología Social en el Mundo de Hoy. Trillas México 1976. Pág 18

⁵⁶ SALAZAR, José. Psicología Social. Trillas México 1979 Pág 10

Una segunda teoría es la Reactancia psicológica, planteada por Breche (1972)⁵⁷, la cual nos dice que si la libertad de acción de una persona está restringida, éste invertirá considerables esfuerzos en tratar de recuperar esa libertad.

Los estilos cognoscitivos se definen como los diferentes puntos de vista de los detalles específicos de las funciones cognoscitivas, en función a la naturaleza de su experiencia cognitiva acumulada y los hábitos conceptuales desarrollados.

Para organizar la experiencia cognoscitiva el hombre cuenta con unos valiosos instrumentos como son:

- El lenguaje, el cual le permite apropiarse y asimilar las características de su entorno donde formas y lógicas aparecen en estrecha relación con el pensamiento.
- La actitud definida como las evaluaciones duraderas que se almacenan en la memoria de diversos aspectos del mundo social, son importantes porque influyen fuertemente en el pensamiento social y funcionan como esquemas, marcos cognitivos que poseen y organizan la información sobre conceptos específicos situaciones o acontecimientos.

Hay que tener en cuenta que en la formación de las actitudes no hay que dejar de lado el aprendizaje social, la comparación social y los factores genéticos.

- El aprendizaje social que se logra por la Interacción con otros o simplemente por la observación de un comportamiento. Esto ocurre a través del condicionamiento

⁵⁷ Ibid Pág 20

subliminal, los movimientos musculares, el condicionamiento instrumental y el modelamiento.

El fenómeno de la comparación social también estudiado por la Psicología Social determina si nuestra visión de la realidad es o no "correcta" al compararnos con otros. Los factores genéticos pueden estar también presentes al generarse una actitud favorable hacia uno mismo o hacia otros.

La persuasión se estructura cognitivamente de los esfuerzos de cambiar las actitudes de los demás y la resistencia hacia ella la cual se da a través de la reactancia, el sobre aviso, la evitación selectiva y la disonancia cognitiva.

Otro concepto es la socialización, la cual logra el control de la conducta de los miembros de un grupo, sociedad o sistema social por encima del individuo. En esta influye la cultura que es un grupo integrado de normas y convencionalismos que definen a la socialización dentro de una colectividad determinada.

Como mecanismo de socialización se tiene el reforzamiento de la conducta (técnica de inducción y sensibilización, técnicas orientada al amor y hacia los objetos y el modelo de conducta (Skinner, 1953)⁵⁸.

En el estudio de la socialización son importantes los conceptos de normalidad y anormalidad. Estos conceptos difieren de una sociedad a otra; problematizando de manera general la evaluación del comportamiento. Se diferencia la conducta social de la antisocial y cómo la Psicología apoya el avance para estructurar estos conceptos.

⁵⁸ Op cit, WHITTAKER. Pág 18

Su conceptualización es tenido en cuenta para decisiones legales.

La conducta social puede estar representada como la incapacidad del individuo para controlar o inhibir impulsos hacia actos totalmente inadmisibles que, por otra parte, se originan con bases motivacionales relativamente normales; como también es el ataque directo e incondicional hacia la sociedad. A su vez es considerada en términos de la conciencia, ésta es definida como la capacidad adquirida por la persona para controlar su propia conducta a través de recompensas auto aplicadas (culpa, auto crítica y auto descontento). La identificación es una de las bases importantes para el desarrollo de la conciencia. Según las teorías de Piaget (1952), Kohlberg (1956)⁵⁹, son discutidas las técnicas de socialización a través de la conciencia que pueden facilitar su desarrollo u obstaculizarlo.

En los procesos sociales se estructura y refleja el sentido y la percepción de sí mismo y al respecto se revisan los conceptos de autorrealización, dominio, poder social, movilidad social, anomia social, marginalidad y etnocentrismo.

Quizás los procesos de autoconocimiento y percepción de sí mismo llevan a lo que constituye la atracción interpersonal, la cual se refiere a la evaluación que una persona hace de otra respecto al agrado o desagrado. Se identifican cinco pasos o situaciones que se deben tener en cuenta para que se de la atracción los cuales son: proximidad física, estado afectivo, motivación a establecer una relación, respuestas positivas a las

⁵⁹ Ibid Pág 23

características observadas en el otro individuo y agrado mutuo a través de las evaluaciones positivas con acciones o palabras de la otra persona.⁶⁰

Por último, la concepción de grupo como la unión de dos o más personas que se interrelacionan, su dinámica debe incluir roles, normas, principios, entre otros. Para establecer la interdependencia de los miembros.

5.6 PSICOLOGIA SOCIAL APLICADA

Uno de los aspectos a considerar por los psicólogos sociales es el interrogante sobre la aplicabilidad de estos conceptos, como también decantar la mirada hacia diversos campos y contextos de aplicación de los mismos, que constituye un ejercicio importante de reflexión conceptual en las disciplinas y la imprescindible necesidad de no parcelación la cual no se corresponde con los problemas sociales y psicológicos planteados en las sociedades contemporáneas.

Si hubiese que citar a un autor que ha influido significativamente en la Psicología Social no podría descartarse bajo ningún punto de vista a Kurt Lewin⁶¹. Por eso es para considerar frase: "Nada es tan práctico como una buena teoría", escrita en el contexto de una discusión sobre la conveniencia de que la Psicología social aplicada debe hacer más uso de la teoría y la Psicología Social teórica acercarse con menos resistencia a los problemas "reales" de la sociedad. Para ello, la Psicología social en la que ha

⁶⁰ BARON, y BYRNE. Psicología Social, McGraw Hill. Barcelona 1996. Pág.173

⁶¹ Ibid. Pag 3

prevalcido una orientación cientifista, con claras implicaciones tecnocráticas para la práctica, debe abrirse a una epistemología crítico hermenéutica como un fundamento tanto de sus investigaciones teóricas como aplicadas; es decir, se adquiere un saber, se puede especificar que se tiene una aprehensión de las cosas, lo cual se debe motivar a la intervención y verificación de ese saber.

Por otro lado, se plantea la teorización desde lo básico, en la que debe mirarse desde un sentido inclinado hacia una investigación concreta pero además en el que se pueda emerger desde ella.

Pensando en posibles aplicaciones se debe ampliar los contextos de descubrimientos, de comprobar sus usos en diferentes ámbitos de acción; como también se debe hacer de manera reflexiva sobre sus aplicaciones, valorando las consecuencias, beneficios o utilidades que puedan suponer esas aplicaciones.

Cuando se trabaja sobre una realidad personal se debe tener en cuenta que el resto de las personas también tendrán sus propias teorías sus propios conceptos de lenguaje. Esto implica que un fenómeno social al ser estudiado debe tomar en consideración y comprender su sentido; interpretar y valorar y decir desde qué criterios o valores es preferible aplicar el conocimiento.

Parece que de antemano, el ser humano estuviera equipando de esquemas, modelos y soluciones en el momento de aplicar, frente a las distintas situaciones para encontrar la solución adecuada hacia una persona, grupo u organización.

El uso del saber se ha convertido en una herramienta útil para el desarrollo tecnológico de una sociedad. Es decir, cada vez más se hace evidente lo productivo de la relación entre investigación básica y aplicada.

El campo de las ciencias sociales y humanas por su parte, no ha quedado atrás en cuanto al estudio de motivaciones y estilos cognitivos fructíferos en el desarrollo de la misma gracias a la demanda de la tecnología, frente a la complejidad, incertidumbre y riesgo que caracteriza a las sociedades industriales avanzadas, y también frente a la presión interna hacia la profesionalización.

Por lo anterior los usuarios del saber o de la información están fundamentados en la eficacia, en conseguir los objetivos o resolver los problemas. de ahí que la validez y la fundamentación científica pasan a un segundo plano, cuando la idea del saber es que la técnica sea la que adquiera la primicia.

Ahora el saber, la investigación aplicada, no debe ser subordinada a valores y criterios científicos de algunos sectores sociales, se debe tener en cuenta una actitud reflexiva sobre el sistema y sobre si misma y de esta forma evitar convertirse en una rutina de recolección de datos que solo favorezcan al sector de la estructura del poder.

La aplicación de las técnicas sean cuantitativas o cualitativas son útiles como elementos de racionalidad científica, pero debe saber que el carácter científico se deriva del sentido de su uso en el contexto de investigación.

Ahora bien, toda la investigación aplicada a los valores de los contextos en que pueda ser usada debe producirse con un respeto recíproco es decir con un intercambio axiológico en las dos direcciones.

Debe existir entre la técnica utilizada en la investigación una simbiosis estructural e ideológica, con el poder para su desarrollo eficaz, permitiéndose así una legitimidad a la administración, vigilancia y control todo ello evitando la excesiva instrumentalización de la investigación aplicada.

De tal suerte, la investigación aplicada a los valores de los contextos en que puede ser usada, debe convertirse en un foco de atención de los diferentes problemas de la sociedad y desarrollar el cultivo del saber, de la reflexión y su expresión.

Un proceso de este tipo lograría una gran ampliación en el ámbito de posibles aplicaciones de la ciencia social y además a largo plazo las haría más eficientes y humanas en sus relaciones concretas.

De esta forma la actividad científica no sería vista solo como un medio o instrumento en el alcance de fines específicos, sino también como una vía de alumbramiento de nuevos fines y de nuevos valores.

En conclusión entonces los procesos de profundas transformaciones en todos los ámbitos de la vida del hombre han sido posibles por la existencia del binomio ciencia – tecnología.

Por medio de esta unión el ser humano ha podido afrontar la realidad e inclusive su propia realidad. No obstante la consecuencia de las aplicaciones de ese conocimiento no solo ayudan a resolver algunos problemas, sino que junto a estos problemas resueltos aparecen otros sin soluciones de igual o mayor gravedad, para el propio destino del hombre.

Por lo anterior se hace necesario un replanteamiento sobre el sentido y la naturaleza racional científica, es decir un cambio de mentalidad en todos los órdenes del conocimiento. Si esto ocurre la nueva ciencia no solo mostrara su superioridad cognitiva, sino también su gran utilidad en la vida práctica, es decir no solo mostrar su validez sustancial de las ideas, sino su importancia en la transformación de procesos y su utilidad práctica.

Esta nueva forma de conocimiento va a aportar al hombre herramientas necesarias para el enfrentamiento de las necesidades presentadas en su entorno, para la superación de sus propias condiciones de existencia, y de igual forma para una mejor y prolongada forma de vida.

Con este conocimiento en práctica se entiende que la naturaleza no solo está ahí para ser inteligible, como algo estructuralmente equilibrado, sino también para poseerla y encausarla para cualquier fin del desarrollo del hombre.

Lo mencionado anteriormente, aclara que el fin del conocimiento científico o propósito de las diferentes ramas del saber es el de dotar a la vida humana de nuevas invenciones y riquezas para el progreso del desarrollo de la existencia humana. Esta perspectiva científica implica la aplicación del saber universal en dirección del continuo beneficio social. Dicho trabajo deberá ser realizado por entendidos en el conocimiento de las diferentes ramas del saber científico.

Es precisamente la complejidad de la interpretación de esa ley universal en el estudio de la sociedad lo que permitirá una mayor comprensión, adquisición e interacción, en el estudio de fenómenos sociales.

Hoy día se está ante grandes expectativas provenientes de la revolución científica, sobre su utilidad en la vida del hombre.

Para Hobbes⁶² cada vez que el hombre descubre el funcionamiento y orden de todo lo que le rodea se la hará más fácil establecer la construcción de una sociedad con garantías de seguridad y paz para sus ciudadanos; de aquí la importancia de conocer además en el orden político la naturaleza del mismo hombre, sus pasiones y afectos, sus pasatiempos, imaginación y los motivos que le impulsaron a actuar, es decir, atender lo que realmente es, su propia ley natural que los determina, para poder llegar a la verdad general.

Es necesario en la aplicación del conocimiento científico en sociedad, tener en cuenta no sólo la concepción de una perspectiva instrumental y externa como fines en sí mismos, es necesaria una reflexión hacia los beneficios generales y no particulares de su aplicación para lograr de la manera más transparente posible conseguir resultados que encaminen al progreso del contexto social.

De ahí la posibilidad de una voluntad de comunicación no distorsionada que le permita al investigador un mejor acercamiento hacia el conocimiento y descubrimiento de los factores contextuales que les permita una eficaz intervención sobre los diferentes problemas sociales.

De lo anterior, seguirá un horizonte movido sobre el plano de las aplicaciones de la

⁶² HABERMAS, Jürgen. Documento Conocimiento e Interés. Londres 1980. Pág 142

práctica donde se muestra con mayor claridad la exigencia de ampliar la racionalidad científico – social. Estas conexiones conceptuales y reales más amplias, permiten en la Psicología Social Aplicada el desarrollo de una auto conciencia reflexiva de sus propias prácticas.

Es así, como se observa una Psicología Social Aplicada a la Salud mental, la cual incorpora aspectos valorativos que ayudan a medir características para identificar si hay enfermedad o salud, sin embargo, estos dos aspectos no quieren decir que una de ellas está en ausencia de la otra. Ahora bien, se puede especificar que la salud mental es una construcción simbólica determinada, la cual puede concebirse desde varias perspectivas; tales como: la salud mental como ausencia de síntomas, como bienestar físico y emocional, como calidad de vida y como manifestación de atributos individuales, las cuales tratan de explicar desde su punto de vista el sentido de la salud mental, basándose en aspectos emocionales, físicos y del medio que pueden influir en la vida de las personas causando un bienestar o deterioro si esto no está presente.

Según Warr, las características del medio que inciden favorablemente la salud mental son: La oportunidad de ejercer control sobre el medio, la oportunidad de utilizar y desarrollar los propios conocimientos y capacidades, la existencia de objetivos generados por el medio, la variedad de actividades, la claridad ambiental, la disponibilidad económica, la seguridad física, las oportunidades para el desarrollo de las relaciones interpersonales y una posición social valorada; mismos que si llegaran a faltar o a darse exageradamente, incidirían desfavorablemente en el logro de la salud mental.

Mirando el otro aspecto de la realidad se habla de una disminución en los niveles de salud mental cuando se manifiesta un estado subjetivo de malestar evidenciado por síntomas de depresión y ansiedad. Las condiciones sociales anormales de los sujetos estudiados objetivamente determina las diferencias sociales, la alienación, el control personal y la flexibilidad cognitiva afectarán significativamente los niveles de salud mental.

A su vez, se plantea una teoría que hace referencia a que los depresivos tienen un estilo atributivo llamado estilo pesimista de casualidad, que consiste en atribuir los eventos aversivos incontrolables a factores internos globales y estables. Sin embargo, a raíz de diversas investigaciones en el tema parece ser que este estilo de casualidad es más un efecto de la depresión que una causa y que la diferencia sustancial con los objetos no depresivos es la falta de sesgo autoreforzante.

Así mismo, se explica la depresión como consecuencia de las experiencias infantiles que inducen al sujeto a tener imagen negativa, de sí, los demás y el futuro. Los depresivos manifiestan una tríada cognitiva y varios sesgos cognitivos (inferencia arbitraria, pensamiento dicotómico, abstracción selectiva, errores evaluativos de magnitud de un acontecimiento y personalización – generalización).

Además de estos modelos explicativos, se reconocen otros factores que inciden en los niveles de salud mental de los sujetos; por ejemplo, se ha visto que las personas que pertenecen a una clase social baja tienen mayor riesgo de sufrir trastornos mentales, quizá, debido a que disponen de menos repertorio material o psicológico o por que las personas con problemas de salud mental tienden a bajar de status social.

Respecto a este mismo factor existe evidencia con relación al mayor deterioro psicológico de las mujeres. Algunas explicaciones destacan las diferencias biológicas, otras la socialización diferencial, la asignación de roles diferenciales, las diferencias en la expresión de la emoción, los malos tratos, las estrategias de afrontamiento o a la posición social desfavorable para las mujeres.

El desempleo obviamente tiene mas efectos negativos en la salud mental debido a que no satisface las necesidades materiales y psicológicas básicas. Además del desempleo en si, influye la naturaleza y las condiciones laborales.

Actualmente, existen diversos estudios realizados en la Psicología Social que a medida que se indaga en los aportes científicos las ciencias humanas y psicológicas experimentan la necesidad de una mayor autodocumentación, sobre los temas observables como es el caso del stress psicosocial del cual la sociedad es víctima o victimario.

En la vida frecuentemente las personas se enfrentan con demandas del medio y situaciones no deseadas que podrían ser estresantes. En general niveles moderados de stress activan el organismo física y mentalmente, aunque, si las persona es incapaz para adaptarse a las nuevas demandas, podrían desencadenar respuestas físicas, psicológicas y conductuales negativas.

Los acontecimientos vitales negativos, ambiguos, inesperados y poco controlables se relacionan significativamente con trastornos psicológicos, aunque un locus de control interno y un optimismo disposicional pueden favorecer el ajuste y la buena efectividad en estas situaciones.



De esta manera, la intervención psicológica debería darse en la prevención y mejoramiento de las variables ambientales, a nivel de las relaciones interpersonales, en la reestructuración cognitiva, el mejoramiento de las habilidades sociales, y la provisión de grupos de apoyo.

Existen factores del medio que pueden precipitar la aparición de un deterioro mental debido a que se ha encontrado relación entre acontecimientos vitales stresantes que ocurren a lo largo del desarrollo psicológico de una persona y de un trastorno psicológico.

Por esto, es de vital importancia la intervención de un psicólogo social ya que la mayoría de los factores precipitantes de un deterioro psicológico proviene del medio desempleo, stress, empleo precario, nivel socioeconómico, entre otros.

Otro elemento importante a resaltar es la aplicabilidad de la Psicología Social al ambiente, entendida como la interacción de toda actividad humana con su contexto existen tres tipos posibles para entender las relaciones entre Psicología ambiental y cambio social; el primero hace referencia al modelo tecnológico que a través de las dimensiones del problema definido, recoge la suficiente información para adoptar una decisión; el segundo es el interpretativo que pone el acento en el proceso social que desencadena a la propia investigación en donde la comunicación juega un papel importante y por último es el modelo transformativo que viene siendo una síntesis de los dos anteriores en el que se conoce y cambia.

En este caso el psicólogo ambiental aparece estrechamente relacionado a las necesidades sociales. El campo de la Psicología Ambiental está lleno de experiencias

de intervención que han permitido descubrir nuevos problemas teóricos y de las teorías modelos para comprender más eficazmente los sucesos cotidianos por esta razón muchos problemas sociales permiten cuestionar problemas psicosociales.

Del mismo modo, desde la Psicología Aplicada existe la Psicología Social de las organizaciones que es una fuente de información para el psicólogo dedicado al campo empresarial y organizacional.

Un aspecto central en la comprensión de los fenómenos organizacionales desde la Psicología Social es lo relativo a la articulación entre lo individual y lo colectivo. Puesto que se ha planteado que la conducta organizacional cabe considerarla, de una cierta perspectiva, como conducta de una persona en la organización, pero es posible estudiarla también como conducta de la organización; es importante tener en cuenta la cultura como aspecto que contribuye a clarificar la compleja relación entre lo individual y las organizaciones como sistemas sociales colectivos; como también el concepto de rol juega un papel importante en el ámbito de las organizaciones.

Es menester resaltar la Psicología Social Aplicada a lo Jurídico puesto que logra una comprensión progresiva de todo aquello que se relaciona con los sistemas de regulación de la convivencia social, es decir, con el mundo de las leyes y su aplicación: una justicia mejor en un mundo más libre y solidario

De igual forma, se observa como la Psicología Social está marcada en el campo del deber comercial. Evidenciando su preocupación por las necesidades principales que el individuo tiene para poder desarrollar un control socioeconómico a su diario vivir.

Es por esto, que la Psicología Social hace sus contribuciones señalando: "El estudio de la satisfacción de los usuarios y consumidores", afirmando como resultado de éste la satisfacción que experimentan las personas frente al uso de los servicios y consumo de productos; el cual ha sido uno de los fenómenos más estudiados en las últimas décadas en la investigación pertinente al comportamiento del ser humano. Para esta investigación la teoría psicosocial ha jugado un papel fundamental.

Han existido aproximaciones socioeconómicas clásicas interesadas en explicar los determinados tipos de fenómenos pero estas han sido insuficientes a la hora de explicar dichos fenómenos, pero a partir de la consideración de los procesos propuestos desde teorías como la confirmación de expectativas o la comparación social, aquellos resultados eran más comprensibles. Actualmente en la investigación se ha intentado cambiar el estudio de determinados procesos psicológicos -conformación de expectativas- con variables de naturaleza económica con la rentabilidad de las empresas o el funcionamiento del mercado, por ello cada vez se generaliza más la idea que se necesita una confluencia de las dos disciplinas a la hora de explicar conductas de consumo y uso.

Lo anterior es importante porque resulta el contexto de uso de servicios y consumo de bienes para poner en prueba en la investigación, teorías y modelos de la Psicología social.

Ahora la experiencia de los sujetos en su vínculo con el mundo estará relacionado con el constructo de satisfacción en general, y el de la satisfacción con el uso y consumo en particular.

Existen procesos internos psicológicos como la percepción que se desarrolla e influye en el contexto social y familiar de tal forma que estas dimensiones se tienen en cuenta en los principales modelos sobre el comportamiento del consumidor. Por ende como lo afirma Morales⁶³, el comportamiento y la satisfacción de los usuarios y consumidores no se puede entender de manera plena si no se establece en una referencia mutua e intrínseca entre la Psicología y lo Social.

Es decir, que se debe tener en cuenta al hombre como ser humano pensante, que tiene necesidades y las prioriza no sólo para satisfacerlas como individuo sino para convivir en comunidad teniendo en cuenta su habitad.

Intentando definir la satisfacción como tal en la investigación, se ha considerado como una propuesta o evaluación relacionada con el acto de adquisición de bienes de uso de servicios, en ocasiones se hace relevante a la satisfacción como el resultado de uso o consumo y por otra parte se le presta importancia al proceso de evaluación. Así mismo, se asume de manera bien generalizada que este juicio varía a lo largo de un continuo de carácter hedónico que va desde lo desfavorable-~~insatisfacción-~~ a lo favorable-~~satisfacción-~~, cabe anotar de lo anterior que diversos autores señalan que cada concepto responde a un fenómeno que se produce en un momento temporal diferente.

La satisfacción es considerada como una evaluación susceptible de ser cambiada en cada transacción, mientras que la actitud supone una evaluación más estable a lo largo del tiempo, la satisfacción se conciba además como una evaluación a través de la cual se expresan en parte, las actitudes.

⁶³ Ibid, pág 26.

Desde una postura cognitiva, se considera la satisfacción como una evaluación que es consecuencia del procesamiento de la formación relevante, este puede consistir en una comparación entre rendimiento percibido en el bien de consumo y servicios y los estándares de comparación que puedan ser los sujetos, como también puede reflejar una comparación social entre costos beneficios, así como procesos atribucionales realizados entre consumidores y usuarios.

Los autores de la investigación consideran que en la experiencia de compra o uso aparecen una serie de fenómenos mentales relacionados con sentimientos subjetivos, que van acompañados habitualmente de emociones y estados de ánimo (Mano y Oliver)⁶⁴.

De acuerdo con lo relacionado anteriormente, a través del estudio se puede definir la satisfacción con el consumo y uso como "una evaluación post-consumo y/o post-uso, susceptible de cambio en cada transacción, fuente de desarrollo y cambio de las actitudes hacia el objeto de consumo y/o uso que es el resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo".

Existen tres acercamientos teóricos de carácter cognitivo que prevalecen en la literatura dominante sobre satisfacción de los usuarios y consumidores relacionados entre sí. En primer lugar encontramos el paradigma de la confirmación de expectativas, este modelo está basado en el estudio, desde la Psicología Social, de las expectativas, cumpliendo

⁶⁴ MARTINEZ, Vicente y colbs. Contribuciones de la Psicología al estudio de las satisfacciones de los usuarios y consumidores. Revista de Psicología Social V15 (2) 2000. Fundación Infancia y Aprendizaje. pág 3

un papel importante al momento de comprender el comportamiento de las personas en numerosos contextos de investigación. Concretamente explica que existe confirmación de expectativas iniciales, cuando el rendimiento del producto comparado a las características del servicio utilizado son las esperadas, se produce discrepancia negativa cuando el rendimiento es peor de lo que se esperaba y se experimenta discrepancia positiva cuando el rendimiento es mejor de lo que se esperaba. Oliver considera que existe suficiente apoyo teórico y empírico para formular un modelo aditivo donde se entendía que las expectativas y las discrepancias no estaban relacionadas entre sí y que la satisfacción era una función aditiva de ambos tipos de constructos.

Cabe decir que es muy probable que si el nuevo producto o servicio da buenos resultados el consumidor se sienta satisfecho, independientemente de todas las expectativas que posea y de la discrepancia que experimente. Por lo tanto afirma (Tse y Wilton)⁶⁵ que un modelo verdaderamente completo, que abarque distintas situaciones de consumo, debería incluir la relación directa entre rendimiento y satisfacción.

Además de estos tres grandes constructos: expectativas, discrepancia percibida y rendimiento percibido, existe otro factor importante como es el nivel de implicación de los sujetos, que también está determinado la mayor o menor idoneidad de las variantes en la explicación de la satisfacción. De acuerdo con (Dinanche, Havita y Howard)⁶⁶ una definición aceptada de manera generalizada por los científicos considera la implicación

⁶⁵ Ibid, pág 6

⁶⁶ Ibid, pág 7

un papel importante al momento de comprender el comportamiento de las personas en numerosos contextos de investigación. Concretamente explica que existe confirmación de expectativas iniciales, cuando el rendimiento del producto comparado a las características del servicio utilizado son las esperadas, se produce discrepancia negativa cuando el rendimiento es peor de lo que se esperaba y se experimenta discrepancia positiva cuando el rendimiento es mejor de lo que se esperaba. Oliver considera que existe suficiente apoyo teórico y empírico para formular un modelo aditivo donde se entendía que las expectativas y las discrepancias no estaban relacionadas entre sí y que la satisfacción era una función aditiva de ambos tipos de constructos.

Cabe decir que es muy probable que si el nuevo producto o servicio da buenos resultados el consumidor se sienta satisfecho, independientemente de todas las expectativas que posea y de la discrepancia que experimente. Por lo tanto afirma (Tse y Wilton)⁶⁵ que un modelo verdaderamente completo, que abarque distintas situaciones de consumo, debería incluir la relación directa entre rendimiento y satisfacción.

Además de estos tres grandes constructos: expectativas, discrepancia percibida y rendimiento percibido, existe otro factor importante como es el nivel de implicación de los sujetos, que también está determinado la mayor o menor idoneidad de las variantes en la explicación de la satisfacción. De acuerdo con (Dinanche, Havita y Howard)⁶⁶ una definición aceptada de manera generalizada por los científicos considera la implicación

⁶⁵ Ibid, pág 6

⁶⁶ Ibid, pág 7

como un estado de motivación, activación o interés que no se puede observar directamente, el cual viene provocado por un estímulo o situación y tiene como consecuencias determinadas actividades relacionadas con el procesamiento de la información y la toma de decisiones.

Este paradigma de la confirmación de expectativas mencionado anteriormente tiene su base en la discrepancia interpersonal, caso contrario en la teoría de la equidad la cual se entiende a partir de las discrepancia interpersonal, es decir, como consecuencia de un proceso de comparación social, en donde los individuos evalúan su satisfacción no sólo en función de sus costos beneficios sino también a partir de otras personas de su contexto social. Esta teoría resulta idónea en situaciones de intercambio donde la persona focal, habitualmente consumidor o usuario, realiza una serie de inversiones y obtiene a cambio una serie de beneficios o resultados.

Como tercer acercamiento cognitivo al estudio de la satisfacción de los consumidores y usuarios tiene su foco de atención en las teorías de la atribución causal. En la atribución causal en el contexto de estudio de las satisfacción de los usuarios y los consumidores se observa que las atribuciones tienen un efecto directo sobre la satisfacción y otro indirecto a través del afecto.

(West Brook)⁶⁷ señala que cuando se produce un error, si el consumidor o usuario lo atribuya al producto, al servicio o al proveedor es más probable que aparezcan

⁶⁷ Ibid, pág.6

emociones relacionadas con el enfado, la repugnancia y el desprecio. En cambio si se le atribuye a él mismo, son más probables las emociones de culpabilidad y sorpresa y por otro lado se le atribuye a la situación, son más probables las emociones de temor o tristeza. En sí se observa que las distintas dimensiones a la atribución causal- locus de control, estabilidad y control- juegan un papel importante a la hora de entender la satisfacción de los consumidores y usuarios.

Una cuestión previa y básica existente en la literatura psicológica, consiste en discernir si los afectos positivos y negativos son dos dimensiones independientes o ambos forman los polos de un continuo efectivo.

La investigación sobre la satisfacción de los usuarios y consumidores parece orientarse, salvo alguna excepción, hacia la existencia de dos tipos de afecto –positivo y negativo– que forman dimensiones ortogonales. En conjunto, se confirma que el afecto positivo y negativo son dimensiones independientes, así, en los contextos de consumo no es incompatible experimentar al mismo tiempo experiencias agradables y desagradables.

Por tanto, el procesamiento consciente de la información como las expresiones afectivas deben ser consideradas dos tipos de respuestas distintas a un ambiente dado que tienen sus propias influencias sobre la satisfacción de los usuarios y consumidores.

(Zeitham 1988)⁶⁸ Explica que cuanto menor es la proporción de atributos que puedan ser medidos antes de la compra o uso, en comparación con aquellos que solo pueden

⁶⁸ Ibid pág 7

evaluarse durante el consumo o uso – experimentación, mayor será el componente afectivo en las evaluaciones de los sujetos.

De manera similar se propone que cuando, las personas tienen la oportunidad de explorar el ambiente con detalle se usan con mayor probabilidad las facultades racionales.

Se puede anotar que los aportes de la Psicología social al estudio de la satisfacción de los usuarios y consumidores ha sido fundamental. De tal forma que estas teorías descritas aquí se han convertido en marcas dominantes a la hora de investigar el fenómeno. Sin embargo se han encontrado algunas limitaciones a estos estudios los cuales pueden convertirse en importantes estímulos para la investigación psicosocial sobre satisfacción que se va a realizar en el futuro, cabe mencionar algunas de estas limitaciones, como lo son; escaso valor diagnóstico de la información que se obtiene, la escasa atención prestada al estudio de atributos de calidad inestables, la dificultad a la hora de estudiar modelos no lineales sobre satisfacción, la idoneidad de utilizar en el futuro medidas agregadas al considerar los constructos de los modelos que se desarrollan y por último el olvido del trabajo emocional.

Las investigaciones realizadas y practicadas por la Psicología social encaminadas en esta ocasión al estudio de la satisfacción de los usuarios y consumidores, nuevamente demuestran una parte fundamental a la evolución del desarrollo del hombre en sociedad o visto como ser social en continua transformación.

6. METODOLOGIA

6.1 PARADIGMA

El estudio es Hermenéutico el cual refleja una interpretación de situaciones, como también los postulados que refieren el devenir del hombre, es decir de donde viene y hacia donde va. Este trabajo investigativo se especifica desde la interpretación de texto, autores que desde el recorrido histórico que lo representa han aportado a la Psicología Social.

6.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo documental bibliográfico; según Resendo García 1990⁶⁹ se utiliza en aquel tipo de investigaciones cuyo objetivo principal es el de obtener información relevante, fidedigna e imparcial, para extender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento. La investigación documental depende fundamentalmente de la información que se recoge o consulta en documentos, entendiéndose este término, en

⁶⁹ GARCÍA, R. La investigación documental. México. Villa Hermosa. 1990. Pág. 113

sentido amplio, como todo material de índole permanente; es decir, al que se puede acudir como fuente o referencia en cualquier momento o lugar, sin que se altere su naturaleza, para que aporte información o rinda cuentas de una realidad o acontecimiento.

El objetivo de la investigación, no pretende determinar causales, ni describir fenómenos, sino recopilar información relevante y fidedigna con el propósito que sirva como referencia, o consulta en cualquier momento. Es, por esta razón, que es el tipo de investigación que más se ajusta a la temática estudiada. El alcance de la investigación se intentó establecer de la información directa contenida en libros de autores influyentes en la temática de la Psicología Social, tratando de esta manera de que la información fuera más confiable.

6.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

En la investigación documental se utilizan técnicas que permitan la recopilación, organización y descripción de las teorías que contempla el Marco Teórico, y a partir de la conceptualización se pueda llevar a cabo una reflexión que trascienda los contenidos expuestos y den un ordenamiento teórico, metodológico e instrumental a los planteamientos de los diversos autores, teorías, estudios entre otros, en Psicología Social.

Para el alcance de los objetivos se han diseñado tres técnicas básicas, las cuales se describen de forma secuencial, según el proceso de investigación. La primera técnica

tiene que ver con la recapitulación y organización de la información recolectada, para tal propósito se utilizó la llamada ficha de trabajo con el fin de agilizar la recapitulación y organización de las teorías en Psicología Social; esta técnica permite decantar los datos sin perder información y archivarlos de una forma eficaz. Igualmente faculta la revisión periódica de la información, la codificación y categorización inductiva del material; acompañado de reseñas bibliográficas.

Posteriormente se hace un estudio de las categorías con el fin de identificar y evidenciar las pautas que conectan, diferencian y relacionan las teorías desde los niveles teórico, metodológico e instrumental, para lograr esta finalidad se bosqueja la técnica de descripción de contenido. Finalmente para sistematizar la información se aplica la técnica de cuadros sinópticos y matrices conceptuales que proporcionan los elementos básicos para dar cumplimiento al objetivo general, es decir, describir el aspecto histórico, conceptual y de estudios que fundamentan la Psicología Social Básica y Aplicada.

CONCLUSIONES

De acuerdo al recorrido histórico, sus aportes teóricos, aplicaciones, entre otros, que ha tenido la Psicología Social se puede concluir lo siguiente:

La Psicología Social es una ciencia joven, en la que se ha centrado la interacción humana. Caracterizada por enfoques teóricos basados en concepciones implícitas sobre la naturaleza del hombre.

Desde la época antigua se ve el interés que hubo por parte de autores en las ciencias humanas quienes de una u otra manera quisieron darle una explicación a la conducta social.

Así se visiona a Platón quién aseveraba que: " la gente nacía con potencial de mando" y creía que la gente se reunía para apoyarse en la satisfacción de sus necesidades y metas. Como también fue una de sus preocupaciones el estudio de los grupos sociales, los cuales en su época fueron su búsqueda de la verdad por su condición social y de cómo satisfacer las necesidades, ya no como un ente individual sino como una colectividad.



Por otro lado, se especifica a Aristóteles quien en sus postulados sabios introduce un concepto social en el que plantea: "Un hombre totalmente solo sería un dios o un bruto"; queriéndose referir a la necesidad que tiene el hombre para convivir en grupos, ya que éste en plena soledad estaría limitado a expresar sentimientos, a establecer interacciones que lo lleven a formar su integralidad.

Para la Edad Media el aporte de San Agustín, aunque pudo ser más explícito en cuanto a lo social, puesto que sus aportes estuvieron dados hacia lo individual sin dejar de lado que éste puede ser la respuesta de muchas de las acciones hacia lo colectivo; sostiene que el hombre no sólo es buscador de una verdad que satisfaga su mente, sino una que colmara su corazón.

Más que todo se centra en el concepto de la verdadera felicidad, en la que establece que sólo ésta se encuentra únicamente en la posesión de la verdad completa, verdad que debe trascender todas las verdades particulares, pues de lo contrario, no sería, propiamente hablando, una verdad.

Se retoma de Rousseau, la manera como los grupos se reúnen para implantar y asimilar el proceso de adaptación de los individuos para moldearse a las nuevas formas de vida que el estado ofrece a la sociedad, teniendo como objetivo final un orden social dentro del estado, así como todos los planteamientos relacionados con desarrollo y cambio social, utilizados por la Psicología Social Comunitaria.

En cuanto a los postulados de Marx y del mismo Engels, hacen referencia a la preocupación manifiesta por el sistema económico que el hombre padece en la sociedad, observada y por las diferentes clases socioeconómicas que surgen de esta

economía y los conflictos que se suscitan como resultado de estos grupos sociales, los cuales desencadenan de manera individual y colectiva comportamientos para rechazar los vicios inherentes al sistema como el desempleo, hacinamiento, falta de educación entre otros y no es raro observar protestas comunales, huelgas, sindicatos, entre otros; todos estos procesos sociales además son estudiados por la Psicología Social.

Otras de las preocupaciones desde el ámbito de la investigación e intervención en las ciencias sociales es la renovación de formas más directas de relación por estilos más personalizados de apoyo social, por diferentes modelos de aproximación en la existencia de los ciudadanos. A finales del siglo pasado pensadores como Durkheim, Weber, Freud, y el mismo Marx, impulsaron movimientos intelectuales que apuntan una mirada crítica frente al ideal del ser social como consecuencia del despegue del capitalismo industrial, las continuas guerras civiles e invasiones entre los países europeos y el desencanto de la opulencia de la era victoriana.

De igual forma es Allport, quién introduce el concepto de conducta social, afirmando que: "comprende las estimulaciones y reacciones que se establecen entre el individuo y la porción social del ambiente.

Así mismo, se pretende dar una explicación al comportamiento del hombre, mostrando como un juego de estimulaciones y reacciones entre el individuo y los estímulos exteriores, como una concatenación de estímulos-respuesta centrados sobre el ámbito social y del ambiente cumpliendo una clara función adaptativa que suele ser normalmente benéfica para la existencia del individuo.

Teniendo como referencia lo anterior, es pertinente resaltar otros postulados como los que especifica Durkheim sobre el "hecho social": en el que define que casi todos los fenómenos que ocurren al interior de la sociedad, los une un interés social. Todo individuo bebe, duerme, come, razona y la sociedad tiene gran interés en que estas funciones se cumplan regularmente. Si estos hechos fueran, pues, sociales, la sociología no tendría objeto propio, y su dominio se confundiría con el de la biología y el de la Psicología.

Pero, en realidad, en toda sociedad existe un grupo determinado de fenómenos que se distinguen por caracteres bien definidos de aquellos que estudian las demás ciencias de la naturaleza.

Por su parte Spencer, considera que una educación racional debería reprobear procedimientos que los obliga atender sus necesidades primarias y dejar en completa libertad al niño. Esta presión de todos los momentos que sufre el niño es la presión misma del medio social que tiende a moldearlo a su imagen y del cual los padres y los maestros no son más que los representantes y los intermediarios.

Precisamente entre los elementos conceptuales que le han ido dando forma a la Psicología Social, se encuentran aspectos como: la socialización, la percepción y la cognición social, el liderazgo y el poder, los grupos y su influencia, la misma atracción interpersonal, entre otros, que son aspectos que se analizan en capítulos posteriores.

La Psicología es el estudio de la persona humana, en su integridad y no sólo en su comportamiento, interesa la psique no sólo en su sentido original: alma, espíritu o esencia manifiesta y distintiva del ser humano.

Desde una perspectiva, el objeto de la Psicología Social no se podría reducir al comportamiento y pensamiento social del individuo o las interacciones sociales o las representaciones mentales que las personas se hacen sobre la relación con los demás. En este sentido, el planteamiento de Jean Maisonneuve especifica que: "La Psicología Social no se reduciría ... su objeto propio será la interacción y la relación: interacción de las influencias sociales y de las personalidades singulares, relaciones entre los individuos y entre los grupos". En consecuencia, la Psicología Social propone que se siga ocupando de la persona humana como ser social, en sus tres dimensiones posibles: La persona humana en relación consigo mismo y con sus posibilidades de socialización y enculturamiento; la persona humana en relación con los demás, en sus diversas formas de sociabilidad (grupos, organizaciones y masas) y la persona humana en relación con las situaciones concretas de existencia.

Así, la Psicología Social como disciplina produce conocimientos y tecnologías mediante los cuales el ser humano se conoce a sí mismo para reinterpretarse como ser social y agente de transformación. Corresponde ahora convertir en base disciplinaria en un ejercicio profesional sinérgico en el desarrollo de las personas y en el mejoramiento cualitativo de las relaciones sociales que contrae en el camino de construir una sociedad mejor.

Del mismo modo, la Psicología Social es considerada como rama fundamental del estudio del comportamiento del hombre, ha sido conceptualizada desde distintas perspectivas; según Allport especifica una concepción clásica que hace referencia a "un

intento de entender y explicar cómo el pensamiento, sentimiento y comportamiento de los individuos son influidos por la presencia imaginaria o real de otros.

Para autores como Francisco Morales, esta rama de la Psicología es la ciencia de los aspectos sociales de la vida mental, es decir, que la Psicología Social es el estudio de la mente colectiva.

Krech contempla la Psicología Social como una nueva Psicología general ya que se halla muy cercana a la vida de cada día, tiene ramificaciones que alcanzan a otros ámbitos parciales psicológicos.

Como también, Newcomb afirma que se ocupa de las formas del comportamiento diversos de uno o varios individuos y en la medida en que éstos tienen su origen en entornos sociales diversos.

Seguidamente Hartley y Hartley la conciben como una rama de las ciencias sociales que se ocupa del comportamiento individual dentro del marco del acontecer social.

Así mismo, se puede decir, que la Psicología individual y la Psicología social y colectiva, no son más que diversos aspectos de una única Psicología general; que el origen y la distinción de la Psicología colectiva y social son debidos a unos criterios de oportunidad y necesidad práctica de división del trabajo científico y no a una verdadera y real distinción o novedad de objeto y problemas científicos, que la distinción entre hecho social, se confunde en la noción genérica de fenómeno social y que por tanto la distinción del objeto y de las ciencias de la Psicología colectiva, social y Sociología desde el punto de vista lógico y del contenido no tiene base y conectores tales que sean consideradas necesarias y científicas.

Por otra parte, la Psicología Social es considerada dialéctica, liberadora, estimulante, creativa en profundidad y probablemente progresista todo ello porque no se presenta como una posición fija y bien articulada, sino como un reto en medio de la crisis, ciertamente plagado de riesgos pero con increíbles implicaciones para el futuro".

Los procesos históricos en la Psicología, como otras ciencias, hay que concebirlos como procesos dialécticos.

En esta misión deliberada que debe cumplir la Psicología Social, es de vital importancia tener en cuenta a la educación, no sólo por su papel desideologizado y emancipador sino por su relación que tiene con el cambio social.

Como se observa uno de los elementos vitales de la Psicología Social está centrada en el análisis de los fenómenos que ocurre en el seno de los grupos y colectividades que apuntan hacia una definición del hombre como ser social.

Por otro lado, la Psicología Social se ha preocupado por entender la manera como el aparato psíquico del hombre en que se encuentran comportamientos, sentimientos y pensamientos, motivaciones, de los individuos es producto de la influencia social de variables sociales. De igual forma aspectos como son: creencias, recuerdos, inferencias, conceptos, acciones y lenguaje, son producto de dimensiones sociales.

La cognición, en el sentido que ésta identifica los diferentes medios de asimilar experiencias y su relación con otras previas, de darle significado, valor y de ordenarlas en patrones organizados de conocimiento y sensación. Se dan las características en la cognición que sería la percepción organizada selectivamente y la disminución de las sorpresas.

En este marco aparece Jean Piaget como uno de los máximos precursores de la teoría cognitiva, enfocando su atención en lo personal, lo lógico y el desarrollo del conocimiento; claro está dentro de los procesos cognitivos y su aplicación.

Aparece también la teoría de la Disonancia cognitiva enunciada por Festinger que evidencia el estado incómodo desde el punto de vista psicológico que mueve al individuo a tratar de reducir la disonancia, y lograr la consonancia, incluso evitando la situación y la información que tienda a aumentar la disonancia.

Una segunda teoría es la Reactancia psicológica, planteada por Breche, en la cual nos dice que si la libertad de acción de una persona está restringida, éste invertirá considerables esfuerzos en tratar de recuperar esa libertad.

Como mecanismo de socialización se tiene el reforzamiento de la conducta (técnica de inducción y sensibilización, técnica orientada al amor y hacia los objetos y el modelo de conducta (Skinner, 1953)

Por último, la concepción de grupo como la unión de dos o más personas que se interrelacionan, su dinámica debe incluir roles, normas, principios, entre otros. Para establecer la interdependencia de los miembros.

Uno de los aspectos a considerar por los psicólogos sociales es el interrogante sobre la aplicabilidad de estos conceptos, como también decantar la mirada hacia diversos campos y contextos de aplicación de los mismos, que constituye un ejercicio importante de reflexión conceptual en las disciplinas y la imprescindible necesidad de no parcelación la cual no se corresponde con los problemas sociales y psicológicos planteados en las sociedades contemporáneas.

Por lo tanto se cita a un autor que ha influido en la Psicología Social como lo es Kurt Lewin, en su conocida afirmación " nada es tan práctico como una buena teoría", escrita en el contexto de una discusión sobre la conveniencia de que la Psicología social aplicada debe hacer más uso de la teoría y la Psicología Social teórica acercarse con menos resistencia a los problemas "reales" de la sociedad. Para ello, la Psicología social en la que ha prevalecido una orientación cientifista, con claras implicaciones tecnocráticas para la práctica, debe abrirse a una epistemología crítico hermenéutica como un fundamento tanto de sus investigaciones teóricas como aplicadas; es decir, se adquiere un saber, se puede especificar que se tiene una aprehensión de las cosas, lo cual se debe motivar a la intervención y verificación de ese saber.

Por otro lado, se plantea la teorización desde lo básico, en la que debe mirarse desde un sentido inclinado hacia una investigación concreta pero además en el que se pueda emerger desde ella.

Así mismo, se establece que existen procesos de profundas transformaciones en todos los ámbitos de la vida del hombre, las cuales han sido posibles por la existencia del binomio ciencia – tecnología. Por medio de esta unión el ser humano ha podido afrontar la realidad e inclusive su propia realidad. No obstante la consecuencia de las aplicaciones de ese conocimiento no solo ayudan a resolver algunos problemas, sino que junto a estos problemas resueltos aparecen otros sin soluciones de igual o mayor gravedad, para el propio destino del hombre.

Hoy día se está ante grandes expectativas provenientes de la revolución científica, sobre su utilidad en la vida del hombre.

Para Hobbes cada vez que el hombre descubre el funcionamiento y orden de todo lo que le rodea se la hará más fácil establecer la construcción de una sociedad con garantías de seguridad y paz para sus ciudadanos; de aquí la importancia de conocer además en el orden político la naturaleza del mismo hombre, sus pasiones y afectos, sus pasatiempos, imaginación y los motivos que le impulsaron a actuar, es decir, atender lo que realmente es, su propia ley natural que los determina, para poder llegar a la verdad general.

De lo anterior, sigue un horizonte movido sobre el plano de las aplicaciones de la práctica donde se muestra con mayor claridad la exigencia de ampliar la racionalidad científico – social. Estas conexiones conceptuales y reales más amplias, permiten en la Psicología Social Aplicada el desarrollo de una auto conciencia reflexiva de sus propias prácticas.

Es así, como se observa una Psicología Social Aplicada a la Salud mental, la cual incorpora aspectos valorativos que ayudan a medir características para identificar si hay enfermedad o salud, sin embargo, estos dos aspectos no quieren decir que una de ellas está en ausencia de la otra. Ahora bien, se puede especificar que la salud mental es una construcción simbólica determinada, la cual puede concebirse desde varias perspectivas; tales como: la salud mental como ausencia de síntomas, como bienestar físico y emocional, como calidad de vida y como manifestación de atributos individuales, las cuales tratan de explicar desde su punto de vista el sentido de la salud mental,

basándose en aspectos emocionales, físicos y del medio que pueden influir en la vida de las personas causando un bienestar o deterioro si esto no está presente.

Otro elemento importante a resaltar es la aplicabilidad de la Psicología Social al ambiente, entendida como la interacción de toda actividad humana con su contexto existen tres tipos posibles para entender las relaciones entre Psicología ambiental y cambio social; el primero hace referencia al modelo tecnológico que a través de las dimensiones del problema definido, recoge la suficiente información para adoptar una decisión; el segundo es el interpretativo que pone el acento en el proceso social que desencadena a la propia investigación en donde la comunicación juega un papel importante y por último es el modelo transformativo que viene siendo una síntesis de los dos anteriores en el que se conoce y cambia.

Del mismo modo, desde la Psicología Aplicada existe la Psicología Social de las organizaciones que es una fuente de información para el psicólogo dedicado al campo empresarial y organizacional.

Un aspecto central en la comprensión de los fenómenos organizacionales desde la Psicología Social es lo relativo a la articulación entre lo individual y lo colectivo. Puesto que se ha planteado que la conducta organizacional cabe considerarla, de una cierta perspectiva, como conducta de una persona en la organización, pero es posible estudiarla también como conducta de la organización; es importante tener en cuenta la cultura como aspecto que contribuye a clarificar la compleja relación entre lo individual y las organizaciones como sistemas sociales colectivos; como también el concepto de rol juega un papel importante en el ámbito de las organizaciones.

Como también, cabe resaltar la Psicología Social Aplicada a lo Jurídico puesto que logra una comprensión progresiva de todo aquello que se relaciona con los sistemas de regulación de la convivencia social, es decir, con el mundo de las leyes y su aplicación: una justicia mejor en un mundo más libre y solidario

De igual forma, se observa como la Psicología Social está marcada en el campo del deber comercial. Evidenciando su preocupación por las necesidades principales que el individuo tiene para poder desarrollar un control socioeconómico a su diario vivir.

Esto se evidencia en las contribuciones de la Psicología Social en un estudio sobre la satisfacción de los usuarios y consumidores, afirmando como resultado de éste la satisfacción que experimentan las personas frente al uso de los servicios y consumo de productos; el cual ha sido uno de los fenómenos más estudiados en las últimas décadas en la investigación pertinente al comportamiento del ser humano. Para esta investigación la teoría psicosocial ha jugado un papel fundamental.

Se puede anotar que los aportes de la Psicología social al estudio de la satisfacción de los usuarios y consumidores ha sido fundamental. De tal forma que estas teorías descritas aquí se han convertido en marcas dominantes a la hora de investigar el fenómeno. Sin embargo se han encontrado algunas limitaciones a estos estudios los cuales pueden convertirse en importantes estímulos para la investigación psicosocial sobre satisfacción que se va a realizar en el futuro, cabe mencionar algunas de estas limitaciones, como lo son; escaso valor diagnóstico de la información que se obtiene, la escasa atención prestada al estudio de atributos de calidad inestables, la dificultad a la hora de estudiar modelos no lineales sobre satisfacción, la idoneidad de utilizar en el

futuro medidas agregadas al considerar los constructos de los modelos que se desarrollan y por ultimo el olvido del trabajo emocional.

Las investigaciones realizadas y practicadas por la Psicología social encaminadas en esta ocasión al estudio de la satisfacción de los usuarios y consumidores, nuevamente demuestran una parte fundamental a la evolución del desarrollo del hombre en sociedad o visto como ser social en continua transformación.

RECOMENDACIONES

Para próximas investigaciones se sugiere abordar los conceptos básicos de la Psicología Social desde el estado del arte, donde se podría interpretar, explicar o comprender el discurso de lo que la Psicología Social propone.

También que se profundicen sobre los métodos, formas de intervención y ampliar la dimensión teórica hasta donde sea posible, valiéndose de los contactos que la tecnología de punta como podría suministrar.

Asimismo, se considera de vital importancia el estado de Arte de la Psicología Social, en la que podría abordarse estudios actualizados, investigaciones a nivel local sobre sus formas de intervención.

BIBLIOGRAFÍA

- ALVARO, José. *Psicología Social Aplicada*. Mc Graw Hill. Barcelona 1999
- ALLPORT, G. W. *Desarrollo y cambio*. Paidós. Madrid 1985.
- BARON y BYRNE. *Psicología Social*. Prentice Hall. Madrid 1998.
- BLANCO AMALIO. *Cinco Tradiciones de la Psicología Social*. Morata. Madrid 1995
- DURKHEIM, Emilio. *Las reglas del Método Psicológico*. Traducción Echavarría. Colombia 1986
- FALLA. Sonia. *Documento del área de Psicología Social y Política*. Barranquilla 2001.
- GARCÍA, R. *La investigación documental*. Villa Hermosa. México. 1990.
- HABERMAS, Jürgen. *Documento Conocimiento e Interés*. Londres 1980
- HARRE, Rom. *El Ser Social*. Versión española José L. Rodríguez. Alianza. Universidad 1982
- KRECH, David. *Psicología Social*. Biblioteca Nueva. Madrid 1972
- LASERNA, Mario. *Individuo y Sociedad*. Revista Colombiana. Bogotá 1969
- LEWIN, Kurt. *El niño y su Ambiente*. Paidós. Buenos Aires. 1988.
- MACIAS, O. Alonso. *Documento de Conceptualización del Area de Psicología Social y Política*. Barranquilla 2002

- MARTINEZ, Vicente y Colb. Contribuciones de la Psicología social al estudio de las satisfacciones de los usuarios y consumidores. Revista Psicología Social V-15 (2) 2000. Fundación Infancia y Aprendizaje.
- MARX, K. El capital. Rondo de cultura económica. México 1996
- MORALES, Francisco. Psicología Social. Mc Graw Hill. España 1999
- MORTON, Deutsch y Robert. Teorías en Psicología Social. Paidós. Buenos Aires 1970.
- MUNNE, Federic. Psicología Social CEAC. Barcelona 1982.
- PERLMAN, Daniel. Chirs. Psicología social Interamericana. México 1998.
- RUIZ, T. Patricia. Documento de Conceptualización del Area de Psicología Social y Política. Barranquilla 2001
- ROUSSEAU, Juan Jacobo. El contrato social y el discurso sobre el origen de la desigualdad en los hombres. Traducción Villanueva de Castro. Maten. Barcelona. 1965.
- SALAZAR, José. Psicología Social. Trillas. México 1979
- SALCEDO, O. Elizabeth. Documento de Conceptualización del Area de Psicología Social y Política. Barranquilla 2000.
- VELEZ RESTREPO, Olga Lucia y Galeano. MARIN María Eugenia. Investigación cualitativa. Estado del arte. Universidad de Antioquia. CISH. 2000.
- WHITTAKER, James. Psicología Social en el Mundo de Hoy. Trillas. México 1976.

ANEXO

Formato de la Ficha de Trabajo

Número del documento: _____	
Fecha de revisión: _____	
Lugar del cual se tomó la información: _____	
Código de acceso: _____	
1. Nombre del documento	
2. Categoría Teórica	
3. Temas que aborda	
4. Resumen de contenido	
5. Palabras clave	

1. PSICOLOGIA SOCIAL
2. PSICOLOGIA SOCIAL - HISTORIA
3. PSICOLOGIA SOCIAL - TEMAS