



## Òscar Fernández i Galdón

President Col·legi Oficial de  
Psicòlegs d'Andorra

Com hem pogut veure, al llarg d'aquestes dues jornades amb la presència d'uns ponents tan interessants i d'uns treballs tan enriquidors com els que ens han exposat, alguns dels avenços principals de la recerca en psicologia es deuen a les investigacions lligades a les neurociències que faciliten i impulsen el coneixement i la comprensió del cervell i del seu funcionament.

Al mateix temps, les investigacions més aplicades als fonaments psicològics i socials de la conducta des d'àmbits o especialitats com poden ser la psicologia cognitiva, la sociologia, l'economia del comportament, la ciència política i/o l'antropologia, permeten constatar que si atenem la manera com la persona pensa (els processos de la ment) i com la història i el context configuren el pensament (la influència de la societat) es podran millorar el disseny i la implementació de les intervencions que se centrin en l'elecció i l'acció (la conducta). Per dir-ho d'una altra manera, podem aprofitar aquests nous coneixements per redissenyar polítiques o sistemes de relació social a partir d'una consideració detallada dels factors humans.

Si m'ho permeten, en la meua doble vessant de responsable del COPSIA i responsable d'un servei dedicat a millorar la qualitat de vida de les persones discapacitades, intentaré en els pròxims minuts explicar breument els fonaments d'una proposta que no és més que un replantejament, una altra manera de mirar les coses i una mà estesa per fomentar que la psicologia ajudi a millorar la vida de molts ciutadans del nostre petit país.

Probablement estarem tots d'acord que totes les persones procuren dirigir el seu propi camí i gran part de les polítiques de desenvolupament de les societats occidentals tenen com a objectiu proveir els seus habitants de tots els recursos i de tota la informació que necessiten en aquest camí seu per la vida. Però si aquest plantejament sol ser correcte, també pot resultar incomplet...i permetin-me que els ho expliqui amb un exemple fent servir el que va succeir amb els pilots d'avions. A mitjan segle xx es van desenvolupar nombrosos instruments de vol i de control dels motors amb la intenció de millorar la



Òscar Fernández i Galdón

## La psicologia a Andorra: en busca d'un espai professional

Òscar Fernández i Galdón és llicenciat en psicologia per la Universitat Autònoma de Barcelona (1990-1995), doctorat en psicologia social (1997-1999) UAB. Màster en gestió de recursos humans/ administració de personal, general (2001-2002) (Universitat de Barcelona). Màster en desenvolupament d'habilitats directives (2004-2005) (ESADE). Analista financer Programa superior de gestió patrimonial (Institut d'Estudis Financers) (2012-2013). Director Servei d'Inserció i Ocupació Laboral a l'Escola Especialitzada Nostra Senyora de Meritxell (febrer de 2016 – actualitat).  
President del Col·legi Oficial Psicòlegs d'Andorra (maig de 2015 – actualitat).  
Consultor Senior, freelance (octubre de 2013 – actualitat).  
Responsable de la Residència l'Albó - Escola Especialitzada Nostra Senyora de Meritxell (febrer 2015 – maig 2016).  
Director General Adjunt a Bio Bio - Hotels i Restaurants (setembre 2014 – gener de 2015).  
Coordinador de Voluntariat als Jocs Olímpics del Petits Estats d'Europa 2005 (gener 2004 – juny 2005).

manera amb què els pilots portaven les aeronaus. Però, cap als anys 80, la multiplicitat d'avenços tecnològics i la informació addicional que van generar van tenir l'efecte contrari al buscat pels seus dissenyadors: en lloc d'ajudar els pilots a dirigir el rumb, les cabines es van convertir en entorns cada cop més complexes en els quals les millores tecnològiques estressaven i inclús desconcertaven els pilots. Els índexs d'error humà es van incrementar. Com a conseqüència, es van contractar experts en disseny i factors humans (un camp multidisciplinari que es basa en la idea central que les decisions són producte d'una interacció entre la ment i el context). Es va redissenyar la cabina de l'avió prestant especial atenció a la manera com es combinava i es presentava la informació, de manera que s'adaptés al cos i a les habilitats cognitives de l'ésser humà. En l'actualitat, les cabines dels avions contenen menys instruments que fa dècades perquè el disseny del panell d'instruments es basa ara en una millor i més profunda comprensió dels processos cognitius humans.

Posem tots els recursos possibles, aportem tota la informació possible...però estem convençuts que està ben organitzada? Ho podríem estructurar d'una altra manera? Podríem comptar amb altres actors, amb altres professionals que ara no hi són? És raonable fer-ho?

Els individus no són autòmats calculadors sinó que són actors mal·leables i emocionals les decisions dels quals es veuen afectades per elements contextuals, normes socials i xarxes socials i models mentals compartits. Tots aquests factors contribueixen a determinar el que les persones perceben com a desitjable, possible o inclús "raonable" per a les seves vides. Les noves eines que es basen en una consideració completa dels factors humans no desplacen els enfocaments existents en matèria de polítiques sinó que els complementen i els milloren. La implementació d'alguns d'aquests nous enfocaments és molt poc costosa, ja que només exigeix introduir matisos en el disseny o en l'execució, per exemple, modificar el moment en què s'obren les oficines d'atenció al públic, etiquetar alguna cosa de manera diferent, simplificar els passos que s'han de seguir per accedir a un servei, enviar recordatoris, activar una norma social latent o atenuar la prominència d'una identitat estigmatitzada.

Aquests plantejaments ja estan completament implantats

entre les empreses del sector privat, que sovint es preocupen per comprendre la conducta dels consumidors dins dels seus contextos naturals. Quan una empresa llança un producte (ja sigui una nova marca de cereals per a l'esmorzar, una pasta de dents o un nou telèfon mòbil) ingressa en un mercat competitiu en què qualsevol petita disparitat entre la satisfacció del client i la utilitat del producte pot marcar la diferència entre la seva acceptació o el seu rebuig. A la fase de disseny, una fase intensa i interactiva, l'empresa efectua importants investigacions qualitatives i quantitatives sobre els seus consumidors per comprendre els factors que, si bé semblen marginals, són malgrat tot determinants clau de la seva conducta: quan i on esmorzen habitualment els consumidors? A casa, a la feina, a l'escola, al bus, al cotxe? Quin és el significat social de l'esmorzar? Comporta rituals socials valuosos? És un fet familiar o privat? El canvi de conducta ha de coordinar-se entre moltes persones o pot donar-se de manera individual?

Aquests exemples poden semblar trivials però engloben una qüestió important: quan el fracàs afecta els guanys econòmics, els dissenyadors de productes dediquen especial atenció a la manera com les persones realment pensen i decideixen. I de fet, fa molt temps que les empreses privades i especialistes en comercialització d'àmbits diversos presten atenció als límits inherents de la capacitat cognitiva dels éssers humans, al lloc que ocupen les preferències socials i el context en la presa de decisions i a l'ús de models mentals per filtrar i interpretar informació.

Per valorar els processos sobre la decisió humana hem de centrar-nos en tres principis que serveixin d'orientació per als nous plantejaments sobre com comprendre el comportament i dissenyar i implementar polítiques i iniciatives de desenvolupament. En primer lloc, els individus adopten la majoria de les seves opinions i de les seves decisions de manera automàtica, no deliberativa: d'això en diem "pensament automàtic". En segon lloc, la manera com les persones actuen i pensen sol dependre del que fan i pensen els que els envolten: anomenem això "pensament social". En tercer lloc, els individus d'una societat determinada comparteixen una perspectiva comuna sobre el món que els envolta i sobre si mateixos: això ho anomenem "pensament basat en models mentals".

**Primer principi: pensament automàtic.** Segons els supòsits simplificadors que s'utilitzen en nombrosos models econòmics, els actors prenen en compte tot l'univers d'informació i senyals de l'entorn i miren cap al futur per prendre en el present decisions meditades que els permetran assolir els seus objectius invariables de llarg termini. Per descomptat, en la realitat, les persones quasi mai prenen decisions d'aquesta manera. En general, tenen més informació de la que poden processar i la quantitat de formes d'organitzar la informació que pertany a quasi qualsevol decisió és inassolible.

En conseqüència, des de fa molt temps els psicòlegs distingim dos tipus de processos utilitzats pels individus en pensar: els que són ràpids, automàtics, associatius i no exigeixen esforç i els lents, deliberatius, esforçats, serials i reflexius. Els podríem simplificar com el sistema automàtic i el sistema deliberatiu de pensament.

Tot i que la majoria tendim a considerar-nos pensadors deliberatius, la realitat és que el sistema automàtic influeix en la majoria de les nostres apreciacions i decisions i, sovint, d'una manera contundent i decisiva. La majoria de les persones, la major part del temps, no tenen consciència de molts dels factors que influeixen en les seves decisions.

El pensament automàtic ens porta a simplificar els problemes i veure'ls a través de "finestres estretes". Completeu la informació que manca en funció dels nostres supòsits sobre el món i avaluem les situacions a partir de les associacions que ens arriben a la ment de manera automàtica i dels sistemes de creences que donem per vàlids. En fer-ho, és possible que ens formem una imatge errònia d'una situació, de la mateixa manera que qui mira un parc urbà a través d'una finestra petita i estreta podria pensar que es troba en un lloc més bucòlic.

El fet que les persones recorrin al pensament automàtic té conseqüències importants en la manera com es comprenen els desafiaments del desenvolupament i es dissenyen les polítiques més adequades per superar-los. Si els que han de formular les polítiques revisen els seus supòsits sobre quant i com deliberen les persones a l'hora de prendre decisions, podran dissenyar polítiques que facilitin als individus l'elecció de conductes que es corresponguin amb els resultats que desitgen obtenir.

**Segon principi: pensament social.** Les persones són animals socials, subjectes a la influència de les preferències socials, les xarxes socials, les identitats socials i les normes socials: a la majoria de persones els importa el que fan i el que pensen els que estan al seu voltant i la manera com encaixen en el seu grup.

La sociabilitat (la tendència de les persones a associar-se amb altres i a preocupar-se per elles) afegeix una capa de complexitat i realisme a l'anàlisi de les conductes i les decisions humanes. La sociabilitat implica que la conducta també està influïda per les expectatives socials, els patrons de cooperació, la cura dels membres del grup i les normes socials.

Les preferències socials i les influències socials poden portar a les societats a establir patrons col·lectius de conducta que es reforcen a si mateixos.

Aquest principi del pensament social té diverses conseqüències per a les polítiques ja que és un dels principals factors que influeixen en la conducta de les persones i, per tant, la seva anàlisi ha de permetre dissenyar institucions i intervencions que afavoreixin els comportaments cooperatius i que fomentin la configuració de xarxes i normes socials per a unes conductes positives que puguin servir de base per a nous tipus d'iniciatives.

**Tercer principi: pensament basat en models mentals.** Quan els individus pensen, en general no utilitzen conceptes inventats per ells mateixos. Utilitzen conceptes, categories, identitats, prototips, estereotips, arguments causals i cosmovisions extretes de les seves comunitats. Tots aquests són exemples de models mentals. Aquests models influeixen en el que els individus perceben i en la manera com interpreten el que perceben. Existeixen models mentals sobre quant de temps cal dedicar a parlar amb els nens, contra quins riscos s'han de contractar assegurances, quin motiu és necessari per acudir al psicòleg, per a quins objectius estalviar, etc.

Els models mentals provenen de l'aspecte cognitiu de les interaccions socials, el que solem admetre com a cultura. La cultura influeix en les decisions individuals perquè actua com un conjunt d'esquemes de significat interrelacionats que les persones utilitzen quan actuen i prenen decisions.

Els models mentals i les creences i pràctiques socials solen

arrelar-se profundament en els individus. Tendim a interioritzar aspectes de la societat donant-los per fets inevitables. Aquests models mentals de les persones configuren la seva comprensió sobre el que és correcte, el que és natural i el que és possible a la vida. Les estructures i les relacions socials, a la vegada, són la base del “sentit comú”, que es constitueix socialment i que representa les evidències, les ideologies i les aspiracions que les persones donen per fet i utilitzen per prendre decisions.

Donat que els models mentals són en certa mesura mal·leables, les intervencions poden centrar-s’hi per promoure objectius de desenvolupament o de canvi. Les persones disposen de gran quantitat de models mentals contradictoris que poden aplicar en qualsevol situació: el que finalment s'utilitza és el que s'activa en un context determinat. Les polítiques que exposen les persones a noves formes de pensar i a formes alternatives de comprendre el món poden ampliar el conjunt de models mentals disponibles i, per tant, tenen un paper important en el desenvolupament i el canvi. Una comprensió més acurada dels processos de presa de decisions de les persones pot ajudar la nostra societat a assolir objectius més àmpliament compartits —com ara uns millors serveis de salut mental o un major accés de les persones discapacitades a l’entorn laboral ordinari— i, pertant, una millora del benestar de la mateixa societat.

La psicologia, l’estudi del comportament i la ment, presenta tantes cares i tantes possibilitats d’anàlisi que moltes s’han constituït en disciplines pròpies o en especialitats dins d’una ciència tan àmplia com la psicologia. A Andorra no som una excepció i disposem de professionals formats experts en la majoria d’aquestes especialitats de la psicologia: de l’educació, clínica o de la salut, de l’esport, de les organitzacions, jurídica o forense, d’emergències, neuropsicologia, etc.

Actualment el Col·legi Oficial de Psicòlegs d’Andorra acull més de 100 professionals de la psicologia, dels quals aproximadament un 40% es dedica a la pràctica de la psicologia clínica o psicologia de la salut. És en aquest àmbit professional on la recerca d’un espai professional resulta més paradoxal.

La convivència entre un sistema d’atenció psicològica públic i una atenció als pacients des de la consulta privada resulta una relació difícil quan les condicions no són simètriques.

La lluita per aconseguir aquest espai professional propi permetrà que Andorra, els seus ciutadans i els seus professionals de la psicologia, gaudeixin d'una millor atenció i d'un millor aprofitament dels recursos econòmics, humans i tecnològics.

Plantejar aquests principis que regeixen la presa de decisions i aquests models de pensament presents a la nostra societat no és més que un exercici de proposta, de visió alternativa, que més enllà del típic posicionament economicista i pressupostari ens incita a obrir els ulls i a pensar de forma conjunta en altres maneres de presentar les iniciatives de canvi.

Proposem abordar d'una manera diferent la problemàtica i aplicar aquests principis pràctics per tal d'establir un altre context de relació a partir de decisions valentes i fonamentades.

Perquè el canvi està en el fet que els professionals de la psicologia de la salut a Andorra trobin el seu espai professional al costat dels psicòlegs que ja exerceixen al sector públic, fent que aquesta convivència sigui una millora de l'atenció que rebran els pacients i una millora de l'atenció que els brindaran els mateixos professionals.

Si pensem diferent, decidirem diferent, actuarem diferent i aconseguirem resultats diferents.