

Psicología Social: rol en las Relaciones Industriales

Cuando se estudia la realidad interpersonal, se ha de partir que el hombre como especie, ha de ser analizado de diferentes puntos de vista, partiendo desde la perspectiva individual hasta la colectiva o comunitaria. En este sentido, para estudiarlo, el mismo ser humano ha desarrollado varias ciencias y así poder poseer un mejor entendimiento de sus circunstancias. Dentro de esas situaciones, una que ha llamado la atención, la constituye su naturaleza social y la manera de relacionarse con sus semejantes, lo cual establece una parte esencial de su condición como animal, específicamente como animal social.

De esta manera, el comportamiento social del hombre no había sido estudiado por parte de la Psicología; ciencia encargada de estudiar su comportamiento, además de sus procesos mentales, debido a que lo hace aislándolo de todo contexto, por tanto, esta disciplina se centra en aspectos intrapersonales (internos) y no en los asuntos interpersonales (relación con los demás).

No obstante, a partir de las primeras indagaciones en 1897 por parte de Norman Triplett sobre la influencia de los otros en el desempeño de las personas, al observar cómo la presencia de otros individuos modificaba la actuación de un sujeto. Por tanto, se considera a esta información como un referente para el surgimiento de la Psicología Social, ciencia que aparece acuñada bajo este término en dos textos en 1908: Uno en Europa y, el otro, en los Estados Unidos de Norteamérica, ya que, de acuerdo a este psicólogo, el individuo no se encuentra exento de la influencia de las otras personas.

Es así como, la Psicología Social surge ante el vacío de estudiar la influencia que las demás personas ejercen sobre individuo, y esto es originado a partir de las observaciones de Triplett, poniendo en evidencia que el hombre es un ser social por su naturaleza biológica, por ello, se agrupa, además, por su necesidad básica de afiliación (ser querido y requerir de los demás), la cual es fundamental para garantizar su supervivencia y bienestar tanto físico, emocional

como psicológico. En otras palabras, el ser humano como especie, es un ser gregario, además de que reunirse con otros permite alcanzar la satisfacción de sus necesidades vitales.

Lo anteriormente señalado, es innegable, al evidenciar la relación que cada individuo mantiene con su medio, siendo incuestionable que las personas se comunican diariamente con otros sujetos, intercambian opiniones, datos, que se relacionan y establecen vínculos con ellos y, por tanto, se constituye un proceso donde cada uno actúa y reacciona ante quien se encuentra a su alrededor, es decir, su comportamiento es respuesta a la estimulación que proviene de los otros, lo cual constituye su medio social.

Partiendo de este hecho, se puede afirmar que la mayor parte del comportamiento de una persona proviene de su relación e interacción con los otros, lo cual se denomina interacción social, concebida como un proceso de cambio, donde se coloca en evidencia un acomodamiento o ajuste mutuo de conductas cuando las mismas se relacionan; todo ello, condicionado por la influencia de factores sociales y culturales que han sido establecidos dentro de un contexto determinado e internalizados y aprendidos por el proceso de socialización.

Es así como, la interacción en el ser humano, se ha de constituir en el objeto de estudio de una rama de la Psicología, la Psicología Social, la cual se refiere a la forma en que las personas se relacionan y se perciben entre ellas, siendo éste el objeto de análisis de esta nueva disciplina, al estudiar el comportamiento de los individuos en contextos sociales, cuando utiliza el método científico para, como ciencia, entender y explicar la influencia que la presencia real, imaginada o implícita de los otros tiene en las ideas, los sentimientos y la conducta de los individuos; concepto que la diferencia de otras ciencias como la Sociología, la cual aborda el funcionamiento de los grupos o instituciones sociales, al poner énfasis en los individuos y no en la dinámica grupal.

Por otra parte, si bien el hombre se agrupa y con ello busca la satisfacción de sus necesidades, buena parte de las mismas no las puede satisfacer de

manera individual, lo que le ha llevado a crear unas instituciones para solventarlas. De esa manera, han surgido las organizaciones, las cuales son consustanciales al ser humano, y han sido precisadas como entidades que permiten a un colectivo humano a alcanzar metas que de manera individual no puede lograr.

Partiendo de esta concepción, no puede entenderse a una organización cuando las personas que interactúan en ellas se ven limitadas en ejecutar las acciones vitales para alcanzar sus fines. Por tal razón, las organizaciones sólo pueden funcionar adecuadamente cuando sus integrantes logran llevar a cabo sus funciones y conectan sus esfuerzos para ello. De esta forma, una organización, como un conjunto de dos o más individuos, logra segmentar el trabajo y alcanzar la coordinación de voluntades para alcanzar sus objetivos.

Partiendo de lo anterior, disciplinas como la Psicología del Trabajo o Industrial, áreas aplicadas de la Psicología hacia los contextos laborales, ha tomado las teorías y principios de la Psicología Social para contribuir en la resolución de los problemas que pudiesen presentarse dentro de la misma, ya que el comportamiento de los individuos que la integran, es un comportamiento social.

Por ello, el enfoque psicosocial desempeña un papel fundamental en el estudio y comprensión del comportamiento humano en el trabajo, puesto que este siempre se produce mediante la interacción de una persona con otras, ya que se forman grupos de trabajo, además de que el individuo ha de desempeñarse en un rol determinado, lo cual es examinado bajo el cumplimiento de las expectativas que poseen los otros sobre la ejecución en el mismo y, desde esta forma, por medio de la Psicología del Trabajo o, también denominada Psicología Industrial, se pueden estudiar, describir, explicar y predecir los sucesos tanto psicológicos y sociales dentro de un ambiente laboral.

En este orden de ideas, y dado que en el ambiente laboral es de importancia la cooperación, el trabajo en equipo, la colaboración donde es indispensable una óptima calidad en las relaciones e interacciones sociales o, los procesos de influencia como el liderazgo, la persuasión, la conformidad, la obediencia, donde la influencia social desempeña un papel fundamental, siendo

estos temas o áreas de la Psicología Social, es inevitable el rol que tiene esta disciplina en el campo de acción de las Relaciones Industriales, entendida esta última como el nexo establecido entre la empresa con los trabajadores o sus representantes, es el decir, el sindicato. Es así como, el campo de las Relaciones Industriales engloba el conjunto de pautas, medios y sugerencias que se llevan a cabo con el objeto de lograr la efectividad de una organización.

En función de lo anterior, es indiscutible que una organización considere que las personas y su conocimiento son su activo más importante, lo cual pone en evidencia la relevancia de que el estudio del contexto social y, por ende, en el laboral, la interacción e influencia entre los individuos deben ser aspectos relevantes para lograr su pleno funcionamiento. Ya que como se ha desarrollado anteriormente, las personas continuamente establecen vínculos y relaciones con los demás, siendo esto parte fundamental en su quehacer diario y cotidiano.

Por eso, los temas abordados por la Psicología Social cobran un papel clave para comprender, entender, explicar y predecir el comportamiento no solo social, sino también organizacional y, de esta manera poder brindar solución a aspectos relacionados a la violencia en el trabajo, el acoso psicológico, el Burnout y sus dimensiones, el prejuicio y la discriminación laboral, la falta de satisfacción y compromiso en el trabajo, las conductas de ciudadanía organizacional, la falta de cooperación o colaboración laboral, la desviación, el liderazgo, los conflictos y su manejo, la conducta de grupo, con sus consecuencias en el comportamiento (facilitación u ocio o astenia social, polarización, las toma de decisiones), la conducta pro social, entre otros, siendo estos fundamentales en el manejo de las relaciones industriales o de la administración del talento de una organización.