

Los grupos y las relaciones humanas

El trabajo, al igual que la escuela o el hogar constituye una forma de organización.

Ya hemos definido la organización del trabajo como la manera en que el trabajo se programa y controla. También hemos señalado la importancia de analizar las posibilidades que ofrece un empleo al trabajador (de aprendizaje, promoción, etc.) y las condiciones y relaciones sociales que se establecen.

Lo anterior guarda relación con el hecho de que el trabajo se realiza en un espacio físico y bajo ciertas condiciones, las cuales determinan en gran medida un nivel de exigencias laborales para poder ejecutarlo.

De todos los elementos, lo más importante a tener en cuenta es que la organización laboral está formada por personas.

La estructura formal de la empresa determina las relaciones entre los que intervienen en el proceso de trabajo. Esa estructura u organización laboral interviene en las exigencias y ejecución de las tareas.

Sin embargo, se dan otros tipos de relaciones, los cuales llamamos informales, porque no están determinados por la estructura formal de la empresa o institución.

Podemos resumir los requisitos tanto físicos como Psicológicos para realizar un trabajo así:

1. El trabajador con sus habilidades, experiencias, aptitudes, sentimientos,, etc..
2. las condiciones en la cual se efectúa la tarea;
3. la forma como está estructurada la empresa;
4. Las relaciones que se establecen entre los trabajadores.

Siendo una empresa una organización en la cual interactúan las personas entre sí, la misma está constituida por grupos.

SUS GRUPOS

Un grupo es la interacción entre dos o más personas.

En estos grupos cada persona desempeña o desarrolla un rol (o papel), el cual ejecuta o pone en acción dentro de la relación laboral con normas y valores que posee producto de su interacción social, experiencias y conocimientos individuales.

La interacción de las personas en el grupo es dinámica, sufre constantes cambios.

Los grupos pueden ser de dos clases:

1. Grupos Formales
2. Grupos Informales.

LOS GRUPOS FORMALES

Son los que se forman por la estructura de la empresa para realizar determinadas tareas dentro de la producción general. Ejemplo: por sección, departamento..., etc.

Dentro de una organización laboral existen diferentes reglas. Dichas reglas establecen las formas como deben comportarse las personas que integran la empresa o la institución.

En una organización laboral, dichas reglas generalmente están en forma escrita. Existen los reglamentos internos que regulan los deberes y derechos de los trabajadores. A su vez, existen las convenciones colectivas que son convenios que se pactan entre las organizaciones sindicales y las empresas para regular las relaciones laborales.

Existen otros tipos de reglamentos como manuales de cargo, normas de procedimiento para realizar una determinada tarea.

Todas estas reglamentaciones establecen las relaciones formales dentro de una organización. En ese marco, se contemplan las que rigen a los grupos formales o los respectivos departamentos, secciones, etc.

LOS GRUPOS INFORMALES

A diferencia de los grupos formales, los informales son aquellos que se establecen de una manera más natural.

Se forman a partir de una relación basada más en el compañerismo entre los miembros de la

empresa. Dentro de una empresa puede existir más de un grupo informal.

La forma como se transmite la información dentro de una estructura organizativa es importante.

Una mala comunicación interfiere en las relaciones humanas y en la calidad de trabajo.

Hay varias formas de apreciar deficiencias en la comunicación. El mensaje se distorsiona. Pueden transmitirse dos mensajes contradictorios, circulación de mensajes falsos o producirse falsas generalizaciones.

CLASIFICACIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS

Las Relaciones Humanas se pueden clasificar en Relaciones Primarias y Relaciones Secundarias.

Las relaciones primarias

Las relaciones humanas primarias son aquellas que se establecen en el plano afectivo. Nuestro interés en la relación no está dado por los servicios o los beneficios ya sean comerciales, políticos y económicos, entre otros, sino por nuestro interés en la persona como compañero, amigo, novio.

Este tipo de relaciones se ubican en la esfera de la intimidad, se toman muy en cuenta los sentimientos que podamos experimentar en este tipo de relaciones.

Las relaciones secundarias

Las relaciones secundarias son aquellas que se establecen por las funciones que desempeñamos. Ejemplo de este tipo de relaciones son las que se establecen entre un médico y su paciente. Entre una recepcionista y el cliente. Son relaciones impersonales. En la actividad laboral encontramos que este tipo de relaciones son las que se establecen con mayor frecuencia.

Las relaciones humanas también se clasifican según el grupo. Si se trata de relaciones dentro de un grupo formal las mismas se establecerán como relaciones secundarias.

Si se trata de relaciones del grupo informal las mismas se establecerán como relaciones

primarias. En los grupos informales se desarrolla la solidaridad entre los compañeros, se intercambian opiniones referentes a las reglas establecidas, se habla incluso de la conformidad o no con las mismas.

También se intercambian opiniones en relación con otros temas extra-laborales. Otra forma de clasificar las relaciones humanas es según la proximidad de los participantes. Las mismas pueden ser cercanas o distantes.

De acuerdo con la clasificación general las relaciones más distantes, más impersonales son aquellas que pertenecen a las relaciones secundarias.

En el área laboral, las relaciones con los clientes son las más superficiales. Este tipo de relación está basada en la transmisión de información referente a los servicios que brinda la empresa o institución.

Por ejemplo, cuando llegamos a una policlínica del Seguro Social y nos dirigimos a una ventanilla para sacar una cita, la recepcionista nos da la información del día y la hora en que seremos atendidos, el asegurado le da la información del nombre y número del seguro social.

También podemos tener relaciones menos superficiales que las anteriores, pero que no llegan al plano personal. Por ejemplo, el tipo de relaciones que se establecen entre los Jefes y los subalternos, entre algunos compañeros de trabajo, etc...