

La UPRL informa

LA IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES SOCIALES

Los humanos **somos seres sociales** lo cual nos lleva a relacionarnos y establecer vínculos con los demás. En el ámbito laboral también se producen estas relaciones aunque pueden ser de diversos tipos: relaciones entre compañeros de trabajo, relaciones entre jefe y empleados, relaciones con los clientes, etc.

Cuanto mejores sean las relaciones entre todos los compañeros, jefes y clientes, mayor será su motivación, satisfacción y compromiso, lo cual tiene una repercusión directa y positiva en el rendimiento y la productividad.



La importancia de las relaciones sociales en el trabajo ha sido ampliamente fundamentada en numerosos estudios pero también hay que tener en cuenta los problemas que pueden generar las inadecuadas o insuficientes interacciones sociales en el trabajo. Desde el ámbito de la prevención de riesgos laborales, forman parte de los riesgos psicosociales los derivados de las interacciones desfavorables: el acoso, la falta de apoyo o los problemas de comunicación. Sin embargo, **las relaciones interpersonales positivas y el apoyo social son un factor protector de la salud tanto fuera como dentro del entorno laboral.**

La Agencia Europea para la Salud y la Seguridad en el trabajo define los riesgos psicosociales como aquellos que se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión.

La UPRL informa

Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales son: cargas de trabajo excesivas, exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto, falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo, gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo, comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros, violencia ejercida por terceros, acoso psicológico y acoso sexual.

Unas buenas relaciones sociales en el trabajo ayudan a mantener un buen ambiente laboral y establecen un clima de confianza, cooperación, crecimiento y mejora. Las ventajas de las interacciones positivas se traducen en aspectos como una buena comunicación lo cual mejora la productividad y la eficacia en la solución de problemas. Estas relaciones también mejoran la motivación y reducen significativamente el abandono, el absentismo, el estrés, la ansiedad y la depresión.

Los múltiples beneficios que aportan unas buenas relaciones en el trabajo se traducen también a nivel económico para la empresa. Por todo ello, es fundamental prestar atención y fomentar este tipo de situaciones en el entorno laboral, **actuando cuando el ambiente de trabajo se vuelve conflictivo.** Para que las actuaciones sean óptimas y efectivas se requiere de **concienciación, la instauración de un sistema** tanto de mantenimiento como de prevención y la **actuación temprana.**

Las claves que debemos tener en cuenta para mejorar las relaciones sociales en el trabajo y reducir los conflictos son:

- **Respeto.** El respeto es el pilar sobre el que podemos empezar a construir relaciones sanas. Muchos problemas en las interacciones se derivan de este factor, ya que se sobrepasan los límites y se acaban generando situaciones inapropiadas. **La detección de faltas de respeto verbales o conductuales nos permitirá poder realizar una actuación temprana antes de que la situación se vuelva más compleja y se cronifique.**
- **Empatía.** La empatía nos permite ponernos en el lugar del otro y nos ayuda a comprender sus actos y sus circunstancias. Esta habilidad **nos facilita dar una respuesta adecuada en las interacciones con los demás y se puede trabajar en el entorno laboral para mejorarla. Es fundamental en el contacto con el público y en amplios equipos de trabajo.** La falta de empatía, por el contrario, hará que haya una peor comunicación, con mayor agresividad y puntos de vista egocéntricos, pudiendo generar también faltas de respeto.
- **Comunicación.** La comunicación es una pieza clave en la organización y el desempeño de las tareas en la empresa. **Se deben establecer canales de comunicación fluidos y efectivos.** Existen métodos para el análisis de la comunicación que pueden ser de gran utilidad para conocer el estado de las comunicaciones en la empresa. Dependiendo del sector o del tipo de organización serán necesarios mayores o menores niveles de comunicación, **pudiendo ser negativa tanto la falta como el exceso de la información transmitida.**

La UPRL informa

Tenemos que valorar todas las cuestiones acerca del mensaje y su forma (qué queremos decir, cómo, cuándo, por qué, a quién...). En la actualidad existen muchos **problemas de comunicación relacionados con las nuevas tecnologías**, desde el contacto las 24h que **impide desconectar completamente del trabajo**, a la **difícil interpretación de los mensajes escritos** que puede llevar a malentendidos al no estar asociados a un tono de voz o a unos gestos que acompañen el mensaje. **Es necesario que al comunicarnos tengamos en cuenta el ambiente de trabajo** pudiendo existir condiciones adversas que dificulten o imposibiliten el intercambio de información como pueden ser **el ruido o la mala conexión a internet**.

- **Asertividad.** Al igual que la comunicación, también es muy importante ser asertivos. La asertividad es la habilidad de expresarnos adecuadamente, dando nuestro punto de vista sin imponerlo agresivamente. **Es una herramienta de gran utilidad en los entornos de trabajo para evitar conflictos y se puede mejorar con la práctica.** Fomentar la asertividad es un principio básico para la mejora de la comunicación y sirve para reforzar la empatía, la confianza y el respeto.
- **Confianza.** Es un factor a tener en cuenta principalmente en el trabajo en equipo aunque también en otro tipo de relaciones en el entorno de trabajo. Si existe falta de confianza, será causa o consecuencia de los demás factores que hemos considerado fundamentales en las interacciones: generando problemas de comunicación, de empatía y de respeto. **La confianza es difícil de recuperar** una vez se ha perdido por lo que es necesario trabajar para crearla y mantenerla antes de que se agrave la falta de confianza. **La desconfianza y los rencores pueden dar lugar a situaciones de venganza, acoso o mobbing.**
- **Tiempo y espacio.** Para lograr con éxito un objetivo es aconsejable **planificar las acciones que se van a implementar otorgándoles un tiempo y un espacio adecuados.** Desde la propia organización se pueden **programar actividades o momentos en los que se favorezca la interacción social en el trabajo:** pequeños descansos, tiempo para el almuerzo, reuniones cortas o actividades grupales. **Acotar los tiempos para las comunicaciones permitirá la desconexión, disminuyendo así los riesgos asociados.**

Se deben fomentar estos aspectos con el fin de reducir el número y la intensidad de los conflictos derivados de las relaciones interpersonales y mejorar a su vez el ambiente de trabajo, la motivación y la comunicación efectiva. **A nivel organizacional hay que dar formación e información para apoyar las prácticas de interacción sana, utilizando métodos de detección y actuación temprana para los riesgos psicosociales.**

Generar pequeños momentos de refuerzo de las interacciones dentro de un equipo de trabajo a través de breves puestas en común, por ejemplo tomando un café, mejora la identidad de grupo y aporta motivación para la realización de las tareas. En las interacciones influyen multitud de factores psicosociales como el estado emocional, el estrés o la carga de trabajo, **una adecuada evaluación nos aportará una visión más amplia que será de gran utilidad a la hora de prevenir o resolver los posibles conflictos.**