Aportaciones de la Psicología Social y de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones al campo de las Relaciones Laborales

Marina Beléndez
Área de Psicología Social
Universidad de Alicante

Introducción

En nuestro país los estudios de Relaciones Laborales se han asociado tradicionalmente con contenidos eminentemente jurídico-laborales. De hecho, hasta el año 1990, cuando se establece el título universitario de Diplomado en Relaciones Laborales, no se incluía en la formación de los "graduados sociales" ninguna materia de carácter psicosocial. Esta exclusión de la Psicología en el curriculum no había sido siempre así ya que en el plan de estudios de 1967 aparece la materia "Psicología del Trabajo" que, de nuevo, desaparece tras el cambio de plan del año 1980.

Con la entrada en funcionamiento del renovado plan de estudios a comienzos de la década de los 90 y la contemplación en el mismo de la necesidad de una formación de carácter psicosocial, se enriquece el perfil del profesional de las Relaciones Laborales que, hasta ese momento en nuestro país, había ejercicido fundamentalmente tareas vinculadas con el Derecho y la Economía Social.

La reconversión de la figura del tradicional graduado social, tras la modificación y ampliación de su curriculum formativo, da la posibilidad al nuevo profesional de las Relaciones Laborales de acceder a la "tierra de todos" que supone el ámbito de los Recursos Humanos, junto con funciones de administración de personal y de relaciones laborales.

Sin embargo, las Relaciones Laborales van más allá de la denominación de una titulación universitaria o de un ámbito de actuación profesional vinculado al

tratamiento del conflicto y la negociación laborales. Las Relaciones Laborales constituyen un objeto o campo de estudio que puede abordarse desde diversas ciencias y disciplinas.

Aunque las Relaciones Laborales se definen como un campo de estudio multidisciplinar que se nutre de conocimientos procedentes de otras áreas, como el Derecho, la Sociología, la Economía o la Política, junto con la Psicología, hay que reconocer que esas disciplinas no han contribuido por igual, sobre todo, en el caso de la última. Sólo con revisar las temáticas de estudio más frecuentes a través de la historia de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones (PTO) y de la Psicología Social, se hace patente que los tópicos vinculados con las relaciones laborales son los que menos atención han recibido por parte de la comunidad científica. Es a partir de la década de los 80 cuando surge un interés en desarrollar una "Psicología de las Relaciones Industriales" desde un enfoque psicosocial (Hartley, 1992; Munduate, 1993).

Antes de pasar a revisar las contribuciones de la Psicología Social y de la PTO al campo de las Relaciones Laborales, situaremos brevemente este ámbito multidisciplinar. A continuación analizaremos algunas limitaciones de las primeras aproximaciones psicológicas al estudio de las Relaciones Laborales, para finalizar abordando las aportaciones más sistemáticas de la última década.

El campo de las Relaciones Laborales

Tradicionalmente, el campo de las Relaciones Laborales se ha conocido como "Relaciones Industriales", pero actualmente se prefiere la denominación "Relaciones Laborales" (*Labor Relations*, *Employment Relationships* o *Employee Relations*) al poseer unas connotaciones más amplias, incluyendo los ámbitos laborales no industriales y también los aspectos del empleo, tanto individual como colectivo.

En términos generales, las Relaciones Laborales constituyen un campo de estudio de los fenómenos sociales relacionados con las interacciones entre Estado, trabajadores, sindicatos y empresariado. Es frecuente creer que las Relaciones

Laborales son un campo multidisciplinar eminentemente interesado en las relaciones dirección-sindicatos, en los procesos de conflicto y negociación colectiva o en la participación en los sindicatos y las huelgas, generalmente, aunque no exclusivamente, en el sector industrial. Esta concepción resulta excesivamente limitada ya que implicaría que un gran número de empleados quedarían excluidos de este ámbito de relaciones (por ejemplo, los trabajadores de pequeñas empresas).

Efectivamente, el campo incluye esos aspectos como tópicos de interés, pero puede ser entendido en términos más amplios. Una definición útil de las relaciones laborales es la propuesta por el sociólogo Hyman (1975, p. 31) como *"los procesos de control sobre las relaciones de trabajo"*. Esta definición permite incluir no sólo las relaciones institucionales, sino también los aspectos del individuo y del grupo. Por tanto, es una definición dinámica que permite trabajar desde la Psicología.

Por su parte, Walker (1979, p. 11) amplía la definición más allá del concepto de control y se refiere a las relaciones industriales como *"interesadas fundamentalmente en los acuerdos entre los diversos intereses que encierra el proceso de realizar un trabajo".* De este modo, como señala Hartley (1992), reconoce la combinación inherente de cooperación y conflicto que existe en cualquier relación laboral. También asume que la acción recíproca entre las necesidades, motivaciones y capacidades de los protagonistas principales va a influir sobre las metas que se persiguen, y que la lucha por el control es un factor más que determina las condiciones en las que se lleva a cabo el trabajo.

Al referirnos al campo de las relaciones laborales es posible establecer distintos tipos de relaciones, diversos grados de organización o formalización de las mismas y diferentes contextos en los que se plantean dichas relaciones (Vera, 1998). Revisemos, a continuación, cada una de estas posibilidades.

Se pueden establecer diferentes tipos de relación. Así, se distingue entre relaciones interpersonales (p.ej: supervisor-empleado) y relaciones colectivas.

Dentro de éstas se incluirían las relaciones en pequeños grupos (p.ej: equipos de trabajo), entre empresa y el conjunto de sus trabajadores, entre empresa y organizaciones empresariales con sindicatos y grupos organizados como las asociaciones profesionales, etc.

También las relaciones varían en función del grado de formalización. Por una parte aparecen las relaciones informales y personales (p.ej: pequeñas empresas) y, por otra parte, las relaciones altamente institucionalizadas en base a procedimientos regulados legalmente.

Por último, es posible distinguir diferentes contextos en los que pueden plantearse las relaciones laborales: desde la empresa, el grupo de trabajo, la región, el país, hasta el nivel supranacional (p.ej: la unión europea, las migraciones de trabajadores, las compañías multinacionales, etc.).

Aportaciones de la Psicología Social y de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones al campo de las Relaciones Laborales

> *"Las relaciones laborales tienen un componente irreductiblemente psicológico. Puesto que las relaciones laborales constituyen una forma de relaciones sociales, las creencias, las percepciones, las actitudes, los valores, las expectativas y la conducta de los individuos y los grupos constituyen un componente integral de su análisis. La Psicología puede contribuir de un modo importante a la comprensión de la teoría y la práctica de las Relaciones Laborales proporcionando un análisis a ese nivel. Además, la Psicología organizativa aporta teorías, conceptos e investigación que tienen que ver con la conducta en los marcos organizativos, y con las propias organizaciones como unidad de análisis"* (Hartley y Stephenson, 1994)

El interés por el estudio de las relaciones laborales en el seno de la Psicología del Trabajo no es nuevo. Ya en los primeros años de vida de la entonces Psicología Industrial, Myers (1926), eminente representante de la "Escuela del Factor Humano" británica, situaba las relaciones psicológicas entre los trabajadores y los directivos empresariales en los primeros puestos de interés de

la disciplina. Sin embargo, no tuvo muchos seguidores de tal indicación y la revisión de los distintos manuales y tratados más representativos de la historia de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones no suelen dedicar muchas de sus páginas a este tema. En esta dirección existen algunas alusiones al abordar temas como la motivación o la negociación. Del mismo modo, la posible contribución desde la Psicología Social tampoco se puede considerar especialmente fructífera hasta hace un par de décadas. Por ejemplo, el estudio de las relaciones intergrupales tampoco ha incluido el tratamiento de los grupos implicados en las relaciones laborales.

Katzell y Austin (1992), en su excelente revisión sobre el desarrollo de la Psicología Industrial americana, también resaltan este desinterés por el tema al señalar como, en la obra de compilación *"Industrial Conflict: A psychological interpretation"*, de Hartmann y Newcomb (1939), sólo tres de los 26 autores que participaron eran psicólogos industriales. Y, aún más, la obra no fue publicada bajo los auspicios de la sección industrial de la AAAP[1], sino por la *Society for the Psychological Study of Social Issues*, más interesada en esa época por los temas laborales.

Este desinterés de la Psicología por los asuntos concernientes a las relaciones laborales queda perfectamente reflejado en la expresión de Walker (1979, p. 6) cuando afirma que "existe una psicología de las relaciones industriales, a la que los psicólogos han contribuido muy poco".

Se han propuesto diferentes factores que pueden dar cuenta de esta situación (Gordon y Nurick, 1981; Katzell y Austin, 1992; Munduate, 1992; Walker, 1979).

Munduate (1992) se refiere a los valores y principios de la Psicología que, como muestra su propia historia, ha tendido a pasar por alto la realidad de que en la organización existen intereses variados. Asimismo, Walker (1979) alude a las

[1] *American Association for Applied Psychology*, establecida durante 1937-1938, que incluía la sección *Industrial and Business Psychology*, antecesora de la actual división de la APA (Katzell y Austin, 1992).

limitaciones de los modelos teóricos predominantes en la Psicología del Trabajo hasta la década de los 70 (modelos clásicos, humanistas) para explicar el tópico estrella en el ámbito de las relaciones laborales, el conflicto de intereses, ignorando aspectos básicos como, por ejemplo, las relaciones de poder (Munduate, 1992). De este modo, desde una concepción teórica que defiende la disfuncionalidad del conflicto, es lógico pensar que aspectos como el poder, las huelgas o el absentismo se hayan analizado, fundamentalmente, desde la perspectiva de la efectividad organizacional. Así, por ejemplo, las huelgas se han tratado como irracionales y disfuncionales, interesando el modo de combatirlas.

Otra de las razones aducidas para el escaso interés en el abordaje psicosocial de las Relaciones Laborales se refiere al posicionamiento de algunos psicólogos en el lado de la dirección, algo que ya se remonta a los años 30 y 40 (Baritz, 1960). De esta forma, cuando se han realizado aportaciones psicosociales en el campo de las relaciones laborales, éstas han sido sobre temas aislados y abordados desde la perspectiva de las teorías de la dirección y la defensa de los grupos más poderosos en esas relaciones.

Por último, también es destacable, entre este conjunto de razones que estamos presentando, la relativa a la dificultades que conlleva la aplicación del método científico y la evaluación precisa en la investigación en estos temas. Esa posible amenaza a la objetividad puede explicar la tendencia e evitar investigar en los "problemas difíciles" que constituyen los relativos a las Relaciones Laborales (Munduate, 1992).

En nuestro país, igualmente, el estudio de las Relaciones Laborales se ha realizado con mayor frecuencia desde una perspectiva sociológica o jurídico-laboral (Míguelez y Prieto, 1991; 1999), siendo más escasas las contribuciones desde una perspectiva psicológica (aunque a partir de mediados de los años 80 esta situación comienza a cambiar).

Munduate, Byrne y Dorado (1996) apuntan como una de las razones que explican esta falta de consideración de los temas de las relaciones relaciones

laborales en nuestro país, la ausencia de articulación entre la investigación psicosocial y el ámbito judicial. Así, nos recuerdan las aportaciones que en este sentido ya realizó Jiménez Burillo (1986), al referirse al "caparazón impermeable" de los juristas, distantes del método científico y, en algunos casos, excesivamente autosuficientes al considerar que no precisan de las contribuciones de la Psicología a este campo.

Sin embargo, desde finales de la década de los 70 se ha producido un giro notable, observándose un incipiente aumento de las aportaciones y la participación de la Psicología en los debates y la práctica de las relaciones laborales. Fruto de tal interés ha sido la progresión en el número de trabajos y publicaciones sobre este tópico, a partir de la década de los 80. Como muestra de dicha tendencia contamos con los trabajos de la profesora Lourdes Munduate de la Universidad de Sevilla, autora del monográfico "Psicosociología de las Relaciones Laborales", centrado en una de las áreas tradicionales de las Relaciones Laborales: el conflicto y la negociación.

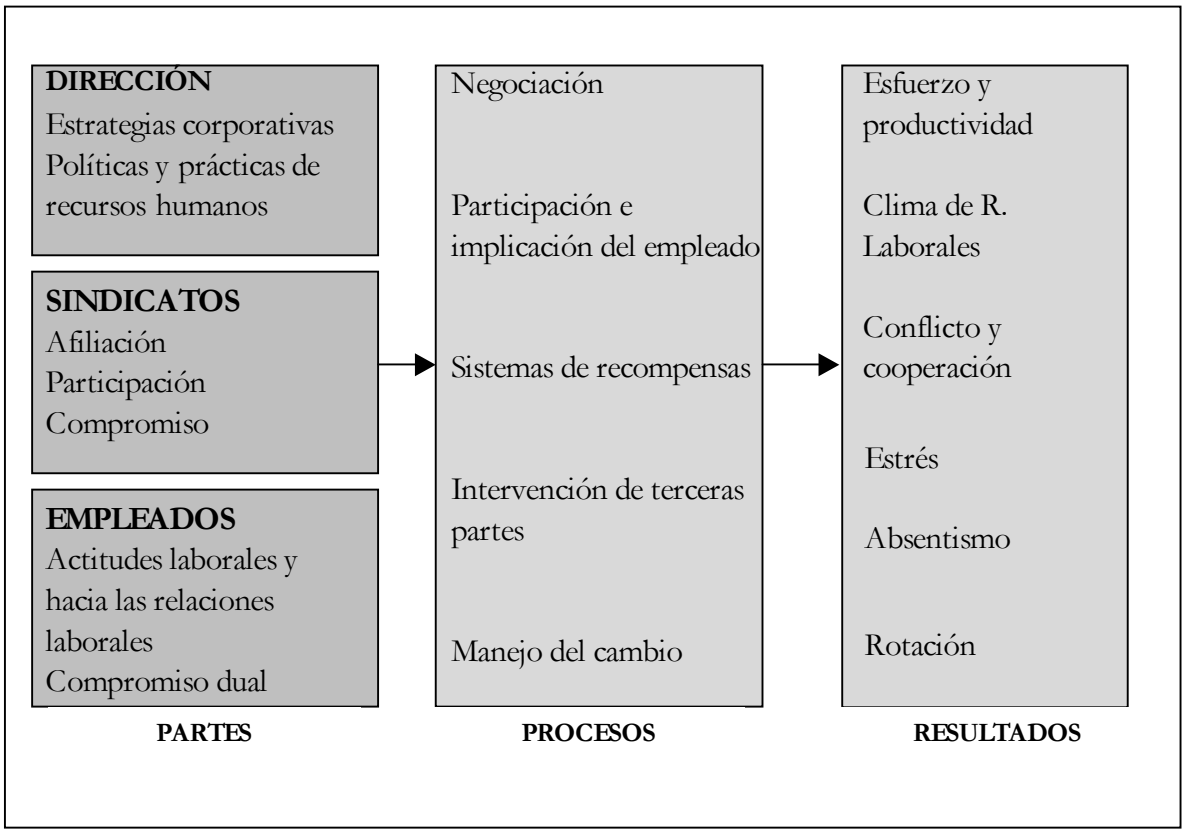
El interés y la oportunidad de la contribución de una obra como ésta vienen justificados por una serie de razones que el profesor José Mª Peiró propone al prologar dicha obra.

Así, Peiró (1992) considera razones de *carácter disciplinar*, por la importancia del estudio de la problemática de la negociación y conflicto dentro de nuestro contexto legal, social y cultural, y la conexión de los hallazgos con las aportaciones de otros investigadores de la esfera internacional. Asimismo, propone razones de *tipo académico*, por la necesidad de formación de quienes estudian Psicología del Trabajo y de las Organizaciones de profundizar en algunos aspectos psicosociales de las Relaciones Laborales. En tercer lugar, hace referencia a razones de *carácter profesional*, por su utilidad para los perfiles profesionales que pueden intervenir en las tareas de negociación y mediación. Por último, se refiere a razones de *carácter organizacional y sindical*, debido a que las exigencias del ambiente sobre empresas y sindicatos están forzando a que ambos tipos de

organizaciones aprendan a negociar y consensuar intereses en pro de la eficacia y éxito, cuando no de la propia supervivencia.

Hartley[2] (1992) propone un modelo o marco de referencia que recoge las áreas donde la Psicología contribuye o puede hacerlo al campo de las Relaciones Laborales. La propuesta de esta autora se centra en los aspectos conductuales y sociales en el ámbito intraorganizacional, ya que éste ha sido el contexto en el que se han movido la mayoría de los psicólogos del trabajo, aunque este ámbito no agota, por supuesto, las posibilidades de aportación psicosocial en aquel campo (Stephenson y Brotherson, 1979). No obstante, este marco nos permitirá perfilar el campo de trabajo de la Psicología de las Relaciones Laborales.

El modelo de trabajo incluye distintas partes, procesos clave y resultados, así como considera aspectos del contexto político-social. Repasemos brevemente, a continuación, cada uno de estos elementos.



[2] Hartley habla de Relaciones Industriales, pero aquí hemos sustituído dicha denominación por la de Relaciones Laborales, de acuerdo con la terminología que se utiliza actualmente. La misma autora ya se refiere a que esa es la terminología imperante como reflejo de las transformaciones del campo en los años 90 (Hartley, 1992).

En primer lugar, aparecen varias partes interesadas: la dirección, los sindicatos y los empleados. A pesar de que en el ámbito de la Psicología del Trabajo se ha generado un importante volumen de investigación sobre y para la dirección, es menos frecuente el abordaje desde la perspectiva de las relaciones laborales. En cuanto a los aspectos psicosociales de los sindicatos, los tópicos de estudio que se han abordado se han centrado en los procesos de afiliación, participación (Hartley, 1994; Kelly y Kelly, 1994; Klandermans, 1994) y, en los últimos tiempos, la cuestión del compromiso (Bamberger, Kluger y Suchard, 1999). En cuanto a los empleados, sus actitudes hacia el trabajo y las relaciones laborales han constituído el foco de atención de un notable número de investigaciones (Millward y Brewerton, 2000) y, en los últimos tiempos se está revelando como un fructífera área de investigación como consecuencia de los efectos de las denominadas "nuevas relaciones laborales".

En segundo lugar, hay que considerar una serie de procesos clave que tienen lugar entre las partes como son los procesos de negociación, de participación y compromiso del empleado, de sistemas de recompensas, de intervención de terceras partes (conciliación, mediación y arbitraje) y el manejo del cambio. Estos procesos, sobre todo los relativos a la negociación y la intervención de terceras partes son los que han constituído tradicionalmente el centro de atención de la aproximación psicosocial al análisis de las relaciones laborales.

En tercer lugar, el modelo de trabajo de Hartley (1992) contempla los resultados en el sistema de relaciones laborales como el conflicto, la cooperación, el clima de las relaciones laborales, el esfuerzo, la productividad, el estrés, el absentismo, la rotación y los accidentes.

Como apunta Hartley (1992) la figura no refleja relaciones de causalidad. Así, aunque se pudiera pensar que las actitudes y comportamientos de las partes influyen en la forma en que se relacionan que, a su vez, provocan una serie de resultados como accidentes, el aumento de las huelgas, etc., hay que aclarar que

existen procesos de *feedback* y causación en dos direcciones. Además, es posible estudira el absentismo, la accidentabilidad laboral o las actitudes laborales sin tener en cuenta las relaciones laborales. Por tanto, como dice Hartley (1992), "el aspecto clave es la perspectiva que se adopta: si la investigación examina aspectos de la influencia y el control sobre la forma en que se realiza y se recompensa el trabajo" (p. 207). También hay que considerar el hecho de que los intereses de las partes implicadas no siempre coinciden, así pues se hace necesaria una perspectiva de poder para entender el funcionamiento de las organizaciones (Munduate, 1992; 1993).

A todos estos elementos del marco de referencia que estamos presentando hay que añadir otros dos más. Por una parte, el contexto organizacional, que representa el ámbito de conexión entre la Psicología y otras disciplinas. Asimismo, el contexto político y económico incluye los mercados de trabajo, los ciclos de negocios, leyes, políticas gubernamentales, clima político, etc. Este contexto puede relacionarse con el poder de las partes, sus expectativas y sus comportamientos. Todo ello puede ser significativo desde un punto de vista psicosocial de dos formas. Primero, por el hecho de que el marco de referncia más amplio influye en las conductas individuales y colectivas. Por ejemplo, la decisión de un trabajador de afiliarse a un sindicato tiene que contemplarse desde las oportunidades y constreñimientos de carácter estructural. Por otra parte, la Psicología es capaz de estudiar cómo se percibe subjetivamente el contexto, cómo las partes realizan atribuciones y cómo éstas inciden en su comportamiento.

Por último, también es preciso contemplar la influencia de la socialización. Este fenómeno da cuenta de las expectativas y aceptación de ciertas formas de relaciones laborales y ciertas desigualdades de poder en el trabajo, tanto por los empleados como por los directivos.

Referencias bibliográficas

Bamberger, P.A., Kluger, A. y Suchard, R. (1999). The antecedents and consequences of union commitment. A meta-analysis. *Academy of Management Journal, 42*(3), 304-318.

Baritz, L. (1960). *The servants of power*. New York: Wiley.

Gordon, M.E. y Nurick, A.J. (1981). Psychological approaches to the study of unions and union-management relations. *Psychological Bulletin, 90*, 293-306.

Hartley, J.F. (1992). The Psychology of Industrial Relations. En C.L. Cooper e I.T. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, vol. 7 (pp. 201-243). Chichester: Willey & Sons.

Hartley, J.F. (1994). La afilicación sindical. En Hartley, J.F. y Stephenson, G.M. (Comps.), *Relaciones Laborales. La psicología de la influencia y del control en el trabajo*. (pp. 271-303). Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Hartley, J.F. y Stephenson, G.M. (1994) *Relaciones Laborales. La psicología de la influencia y del control en el trabajo*. (pp. 271-303). Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Hyman, R. (1975). *Industrial Relations: A marxist introduction*. London: Macmillan.

Katzell, R.A. y Austin, J.T. (1992). From then to now: The development of Industrial-Organizational Psychology in the United States. *Journal of Applied Psychology, 77*(6), 803-835.

Kelly, C. y Kelly, J. (1994). Who gets involved in collective action? Social psychological determinants of individual participation in trade unions. *Human Relations, 47*(1), 63-74.

Miguélez, F. y Prieto, C. (Dir. y coord.) (1991). *Las relaciones laborales en España*. Madrid: Siglo XXI.

Miguélez, F. y Prieto, C. (Dir. y coord) (1999). *Las relaciones de empleo en España*. Madrid: Siglo XXI.

Millward, L.J. y Brewerton, P.M. (2000). *Psychological contracts: employee relations for the twenty-first century?.* En C.L. Cooper e I.T. Robertson (Eds.), International Review of Industrial and Occupational Psychology, 15, 1-61.

Munduate, L. (1992). *Psicosociología de las Relaciones Laborales*. Barcelona: PPU.

Munduate, L. (1993). Psicología y relaciones laborales: análisis prospectivo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 11*(24), 63-78.

Munduate, L., Byrne, C.C. y Dorado, M.A. (1996). El contexto psicosocial de la intervención de terceras partes. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 12*, (2 y 3), 113-126.

Myers, C.S. (1926). *Industrial Psychology in Great Britain*. London: Jonathan Cape.

Stephenson, G.M. y Brotherson, C.J. (Eds.) (1979). *Industrial Relations: A social psychological approach*. Chichester: Wiley.

Vera, J.J. (1998). *Proyecto Docente*. Oposición a Plaza de Profesor Titular de Escuela Universitaria de la Universidad de Murcia. Texto no publicado.

Walker, K.F. (1979). Psychology and industrial relations: A general perspective. En G.M. Stephenson y C.J. Brotherton (Eds.), *Industrial Relations: A social psychology approach*. Chischester: Wiley.