

V. ACTIVACION DEL TRABAJADOR SOCIAL DENTRO DE LA ACCION DISCIPLINARIA.

El Trabajador Social Industrial, es intermediario entre los trabajadores y los patronos, para que mediante su accion se solucionen los problemas particulares o generales existentes y de esa manera se alcance un mejoramiento real y efectivo para ambas partes.

Por lo consiguiente el Trabajador Social especialmente en el area de quejas tendra que tratar de prevenir o aliviar cualquier situacion problematica que se pueda presentar y no esperar a que el problema se presente para actuar, esto se hara, mediante un conocimiento a conciencia de los empleados, basandose en sus necesidades y en sus ambiciones.

El Trabajador Social debe de estar pendiente de que la queja debe ser cuidadosamente revisada y analizada para asegurar que el agravio represente el verdadero nucleo del problema.

A pesar de que siempre habra probabilidades de que se presenten quejas dondequiera que existan empleados, el supervisor podra hacer mucho para prevenir las situaciones que precipitan las quejas. Siempre que las actitudes y sentimientos de los empleados indiquen que se esta desarrollando una insatisfaccion, el Trabajador Social debera intentar descubrir las causas y tomar cualquier accion correctible que pueda ser factible. En varios casos, la accion correctiva apropiada puede requerir un cambio en los procedimientos de trabajo o en las condiciones del empleo. En otros casos, la ab-

acción correctiva apropiada puede ser alcanzada a través de una comunicación apropiada; por ejemplo, una entrevista, si un solo empleado está implicado, o mediante un anuncio en el cual la administración establezca su posición si la queja parece estar desarrollándose entre un grupo de empleados. La prevención de quejas significa, por supuesto, la supresión de los agravios; más bien, implica tomar la acción apropiada para corregir situaciones que, posiblemente, se convertirían en quejas si no se toma una acción adecuada. Como resultado de tales acciones para prevenir las quejas, debe desarrollarse y mantenerse buenas relaciones entre empleados y la administración.

Al escribir su queja, el empleado generalmente obtiene ayuda del Trabajador Social que lo representa. Debido a la familiaridad con las condiciones del contrato y de su experiencia para evaluar la validez de las quejas, los servicios del Trabajador Social son especialmente valiosos para el empleado. Si el Trabajador Social tiene la opinión de que la queja es válida, puede ayudar al empleado a formular ésta en un lenguaje apropiado para la forma de quejas oficial. Por otra parte, si el Trabajador Social considera que el empleado no tiene una queja válida, puede discutir los sentimientos del empleado con él para determinar la causa. El Trabajador Social no deberá actuar precipitadamente, ni estando enojado. En lugar de esto, obtiene los hechos necesarios que se relacionan con el asunto, comprueba con el contrato de trabajo y las políticas y prácticas de la compañía. Si el supervisor está imposibilitado para resolver la queja, ésta entra entonces al segundo paso del procedimiento, en el cual el Trabajador Social representa al empleado y el capataz general o el jefe del departamento representa

a la empresa.

Al intentar descubrir las razones del mal comportamiento del empleado, el Trabajador Social deberá mantener en mente el hecho de que el empleado puede no estar consciente de que existían una regla que cubriera tal conducta, o puede no conocer como se aplica a una situación particular. Si bien el empleado puede usar esto como una excusa, el Trabajador Social deberá también considerar, si se le ha dado o no al empleado una cuidadosa y completa instrucción de las reglas y reglamentos de la compañía y si el empleado está físico y emocionalmente adecuado para desempeñarse de acuerdo con las reglas que cubren su puesto.

Es de suma importancia que el Trabajador Social conozca la importancia de los hechos y de la evidencia. Antes de tomar cualquier acción disciplinaria, el Trabajador Social deberá entrevistar al empleado con objeto de obtener las razones de su comportamiento, su actitud y cualquier información que permita al supervisor comprender la infracción. Aun cuando el supervisor pueda estar enojado por lo que ha sucedido, deberá ser todos los esfuerzos posibles para acercarse al empleado en una forma comprensiva. Es labor difícil y específicamente del Trabajador Social, vigilar que el supervisor tome como "asunto personal" ciertas formas del comportamiento del empleado que puedan presentar una reacción a la frustración; deberá basarse en el conocimiento y el buen criterio más que en la reacción emocional del supervisor a la situación del problema.

También es importante que las quejas de los empleados se archiven en su expediente para que en un momento dado sirva como base al Trabajador Social cuando

Este vuelva a reincidir para tomar la acción disciplinaria conveniente. El trabajador Social deberá estar en conocimiento de las reglas que son violadas más frecuentemente para sugerir a los gerentes que en ellos tiene que existir una atención particular. De aquí podrá surgir la necesidad de eliminarlos o de hacerles cierta alteración que facilite su cumplimiento. De lo contrario, los empleados posiblemente sentirán que la administración está restringiendo en exceso su comportamiento, y pueden desquitarse discutiendo formas para hostilizar el trabajo y ocasionar problemas dentro del mismo.

BIBLIOGRAFIA

1.- RELACIONES HUMANAS

(Fundamentos Psicológicos y Sociales)

Autor: Gregorio Fingerman.

2.- ADMINISTRACION DE PERSONAL

Autor: Chrusden y Sherman.

3.- MANUAL DE TRABAJO SOCIAL

Autor: María G. Castellanos.