

# CONFLICTO DE ROL Y AMBIGÜEDAD DE ROL en el ámbito laboral

SON FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL que engloban todas aquellas cuestiones relacionadas con la definición de funciones, responsabilidades, objetivos de los puestos de trabajo y la definición de cometidos de cada puesto de trabajo y que, si no se controlan, pueden afectar al desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) de la persona trabajadora

CON TUS  
**GANAS**  
TODAS Y TODOS

## CONFLICTO DE ROL

Hay exigencias en el trabajo que son incongruentes, contradictorias o incompatibles entre sí o generan dilemas morales.

### ¿Sufro conflicto de rol?

Debo hacer cosas que deberían realizarse de otra manera.

- Se me asigna un trabajo sin recursos humanos suficientes.
- Debo saltarme las normas para realizar un trabajo.
- Trabajo con dos o más grupos que tienen distintas formas de trabajar.
- Recibo demandas incompatibles de dos o más personas.
- Hago cosas que son aceptables para algunos y no para otros.
- Se me asignan las tareas sin los recursos y materiales necesarios para realizarlas..
- Trabajo en cosas innecesarias.

## AMBIGÜEDAD DE ROL

No tengo claro cómo realizar mi trabajo, qué es y qué no es mi responsabilidad o cuando los criterios para evaluar el trabajo realizado no están claros.

### ¿Sufro ambigüedad de rol?

- Desconozco mis responsabilidades y competencias.
- No conozco los fines, planes y política general de mi empresa.
- No conozco qué objetivos o metas he de alcanzar.
- Desconozco cuánta autoridad tengo.
- Desconozco cuáles son mis derechos laborales y sociales.
- Desconozco qué sanciones y recompensas puedo esperar.
- No se me comunica si hago bien o no mis trabajos o si alcanzo los objetivos marcados.



ELUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO  
LABORANTZAREN ERKIDEKETA  
DEPARTAMENTO DE TRABAJO  
Y EMPLEO

GOBERNAMENTO VASCO PARA LA CULTURA PREVENTIVA  
EN LA PERSONA Y PEDAGOGIA EMPRESARIAL  
ENPRESA-TORRI ETZA ERANTORTZA  
PREBENTZIO-KULTURAREN ERKIDEKETA



### Consecuencias para la salud y la relación laboral.

- Estrés y agotamiento.
- Disminución de la satisfacción laboral.
- Dificultades en la toma de decisiones.
- Baja autoestima y conflicto emocional.
- Impacto en las relaciones sociales laborales.

### Medidas preventivas a adoptar.

- Definición clara de funciones, tareas y expectativas asociadas con cada puesto de trabajo.
- Sistemas de comunicación efectivos, accesibles y ágiles.
- Información a las personas trabajadoras y sus representantes.
- Formación para personas directivas: habilidades, estilos de mando, respeto a los valores éticos de las personas trabajadoras....



**Toda persona trabajadora debe conocer su rol y, por tanto, saber qué se espera de ella, cuáles son sus funciones, qué objetivos debe asumir, qué debe y qué no debe hacer, qué procedimientos debe seguir y para qué actividades, así como hasta dónde llega su responsabilidad.**