



05

## Factores psicosociales

### Definición de rol



#### ¿Qué entendemos por rol?

Definimos «rol» o «papel» del trabajador, en la empresa, como el conjunto de **expectativas de conducta asociadas al puesto de trabajo.**

Es el patrón de comportamiento, esperado de la persona que desempeña un trabajo, independientemente de la persona que lo ocupe.

#### Situaciones que influyen negativamente sobre la salud.

El papel que cada individuo debe desempeñar en el mundo laboral representa, en general, la forma en que se espera que se realice el trabajo. Las situaciones de ambigüedad y de conflicto de rol en el trabajo repercuten negativamente en el bienestar psicológico.

Si no están bien definidas las funciones, se facilita información inadecuada o insuficiente sobre el papel del trabajador en la empresa, demandas, instrucciones y/o exigencias incongruentes o incompatibles, encontramos...

#### Ambigüedad de rol.

Se puede definir como la falta de información claramente formulada acerca de las tareas, los métodos, o las consecuencias del desempeño de rol.

Se produce cuando el trabajador no tiene claro cómo realizar su trabajo y/o cuando se le facilita información inadecuada sobre cuál es su papel en la organización. Es decir cuando se envían expectativas con información insuficiente se produce esta ambigüedad de rol. Se suele manifestar en que dudamos sobre lo que tenemos que hacer, cómo se va a valorar y qué consecuencias tendrá tanto en la evaluación de desempeño como con los compañeros y jefes, no tenemos clara la política de la empresa y no conocemos nuestros derechos.

#### • Información incompleta, poco concisa sobre:

- Objetivos de trabajo.
- Responsabilidades
- Comunicación y relaciones.
- Autoridad.
- Procedimientos.



#### EJEMPLO PRÁCTICO

Ana, trabaja de administrativa en una oficina, su mando intermedio, le pide que le haga un informe sobre el stock del almacén con una base de datos, y su superior le pide un informe sobre el stock en Word. Ana recibe instrucciones contradictorias y poco claras sobre el trabajo que tiene que realizar.

Con la Financiación de:  
DI-0002/2011



## Conflicto de rol.

El INSHT en una de sus NTP<sup>1</sup>, establece que, la presencia de una situación conflictiva constituye un estresor importante teniendo como efecto inmediato una baja en el logro de los objetivos de la organización y una disminución de la satisfacción del trabajador.

Se produce cuando hay **demandas y/o exigencias** en el trabajo que son **incongruentes o incompatibles** entre sí

En la vida laboral hay muchos ejemplos: a un conductor de camión se le anima a hacer trampas con el tacómetro o el libro de trayectos (lo que representa un conflicto profesional o ético) para poder compaginar las demandas contradictorias de su hoja de ruta y las normas de tráfico que limitan la velocidad; a un investigador se le pide escribir un artículo sobre contraindicaciones de un medicamento de forma no comprometedor para la empresa que lo fabrica y comercializa; a un vigilante que eche a los mendigos de las escaleras del metro (y resulta que en su tiempo libre es voluntario de una ONG dedicada a las personas sin techo); una enfermera debe afrontar tratamientos o técnicas con las que no está de acuerdo (conflicto profesional o ético) a la vez que dar respuesta a las exigencias contradictorias de pacientes, familiares y médicos... Este tipo de conflictos pueden ser de larga duración en muchas ocupaciones y pueden resultar altamente estresantes.

Tanto la ambigüedad de rol como el conflicto de rol en el trabajo pueden generar **estrés de rol** y repercutir negativamente en el bienestar psicológico.

### Medidas preventivas

- Sistemas de comunicación efectivos y accesibles (ágiles, abiertos,...).
- Objetivos y política de empresa claros.
- Responsabilidades, funciones, derechos y deberes bien definidos.
- Comunicación de objetivos, métodos y procedimientos de trabajo.
- Consulta y participación de los trabajadores.
- Información sobre los resultados del trabajo.



| INDICADORES DE AMBIGÜEDAD DE ROL                                     | INDICADORES DE CONFLICTO DE ROL  |
|--|--|
| Sé cuanta autoridad tengo  | Debo hacer cosas que deberían realizarse de otra manera  |
| Los objetivos y metas de mi trabajo son claros y están planificados. | Se me asigna un trabajo sin recursos humanos para completarlo  |
| Sé que organizo mi tiempo correctamente                              | Para realizar el trabajo debo saltarme las reglas o las normas   |
| Sé exactamente qué se espera de mí                                   | Trabajo con dos o más grupos que tienen distintas formas de trabajar   |
| Se dan explicaciones claras sobre lo que debo hacer.                 | Recibo demandas incompatibles de dos o más personas<br>Hago cosas que son aceptables para algunos y no para otros<br>Se me asignan las tareas sin los recursos y materiales necesarios para realizarlas<br>Trabajo en cosas innecesarias |

<sup>1</sup> NTP 388: Ambigüedad y conflicto de Rol. Disponible en [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTécnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_388.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTécnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_388.pdf)