

Роловой конфликт личности в организационном контексте: обзор метааналитических исследований

О. И. Деревянко, Л. В. Финькевич***

* магистр психологии, исследователь, старший преподаватель кафедры общей и организационной психологии Института психологии БГПУ, г. Минск, Белоруссия, ip_od@mail.ru

** кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры общей и детской психологии БГПУ, г. Минск, Белоруссия, ludfink@yandex.ru

Представлен аналитический обзор зарубежных исследований по проблеме ролевого конфликта личности в организационном контексте, проведенных с помощью метаанализа. Установлены модерирующие переменные, которые существенно влияют на выраженность ролевого конфликта личности. Авторами обоснованы преимущества использования мета-анализа в психологических исследованиях. Представленный аналитический обзор позволил определить критерии для повышения качества публикуемых исследовательских работ.

Ключевые слова: ролевой конфликт, ролевая неопределенность, метаанализ.

В общем представлении под ролевым конфликтом (РК) понимают состояние психологического конфликта, которое возникает в результате противоречивых и/или частично несовместимых ролевых требований и ожиданий к ролевому исполнителю (Ерина, 2000). Высокая степень выраженности РК значительно снижает эффективность организации в целом и негативным образом влияет на фокальную персону. Личность, которая находится в состоянии РК, испытывает нервно-психическое истощение. В результате чего личность нередко прибегает к моделям неадекватного общения, что является наиболее частой причиной дисгармоний межличностных отношений (Деревянко, 2013; Ерина, 2000).

Зарубежные современные исследования РК в управленческой деятельности (Деревянко, 2013; Ерина, 2000; Fisher, Gitelson, 1983; Jackson, Schuler, 1985; Schmidt et al., 2012; Shen, 2005; Tubre, Collins, 2000) свидетельствуют о том, что наблюдается интенсификация РК, в силу сложности содержания и характера управленческой деятельности на нынешнем этапе развития общества. Следовательно, в условиях глобализации социально-экономических процессов становится особенно актуальной проблема обобщения имеющихся данных о РК руководителя, так как эффективность организации в целом определяется эффективностью ее руководства. Данное заключение требует от исследователей адекватных методов консолидации имеющихся знаний. С нашей точки зрения, таким методом является метаанализ.

Метаанализ является методом статистического обобщения результатов ряда исследований. К несомненным преимуществам мета-анализа относится

возможность увеличения статистической мощности исследования. Также метаанализ позволяет включать в собственное исследование выявленные модулирующие переменные (Корнилов, Корнилова, 2010).

Систематический обзор научных баз данных (Science Direct издательства Elsevier (Netherlands); Scopus издательства Elsevier (Netherlands); Springer Nature; EBSCO Discovery Service (USA); Ulrich's Periodicals Directory (USA); PubMed; Google Scholar) позволил нам обнаружить ряд зарубежных исследований, посвященных мета-анализу РК.

Первое мета-аналитическое исследование «A Meta-Analysis of the Correlates of Role Conflict and Ambiguity» провели С. D. Fisher и R. Gitelson в США (1983), его основной целью являлось выявление и описание характера связи РК и ролевой неопределенности (РН) (Fisher, Gitelson, 1983). Преимущественно в метаанализ были включены исследования, в которых психодиагностика РК проводилась с помощью Шкалы Ролевого Конфликта («Role Conflict Scale», Rizzo, House, Lirtzman). Результаты свидетельствуют о следующем. РН положительно коррелирует с уровнем образования и отрицательно связана с вовлеченностью, удовлетворенностью трудом и возрастом сотрудников. РК имеет положительную связь с позицией сотрудника в организации (чем выше должностная позиция, тем выше уровень РК) и отрицательную связь с приверженностью, удовлетворенностью оплатой труда и взаимодействием с коллегами, а также участием в процессе принятия решений. Исследователи выделили три группы: рабочие, специалисты и управленцы. Оказалось, что у специалистов более выражена склонность к увольнению под воздействием РК, чем у рабочих. В то же время в управленческой среде такого явления не выявлено. В группе «управленцы» установлены сильные отрицательные связи РК с РН и удовлетворенностью руководством. Также был установлен тот факт, что производительность труда сильнее коррелирует (отрицательная связь) с РК у специалистов, чем в управленческой среде.

Основные выводы, которые сделали авторы, свидетельствуют о том, что результаты многих корреляций остались неясными. Даже при контроле изменений размера выборки и профессионального уровня сила и направленность связи между РК и РН с общей удовлетворенностью работой сильно варьируется в разных выборках. Это позволяет говорить о необходимости дальнейшего поиска модулирующих переменных, которые различались бы в разных выборках, с учетом возраста, пола, уровня власти, потребности в ясности роли, и так далее.

И еще один значимый вывод сделали авторы. При публикации эмпирических данных необходимо помнить о том, что для полноты и достоверности метаанализа необходимо включать данные с незначимыми результатами, которые крайне редко представляются в публикациях (Fisher, Gitelson, 1983).

В 1985 г. в США S. E. Jackson и R. S. Schuler провели исследование «A Meta-analysis and Conceptual Critique of Research on Role Ambiguity and Role Conflict in Work Settings» (Jackson, Schuler, 1985). В основу исследования легли идеи о том, что предыдущий метаанализ является недостаточным и не отражает всех сторон заявленной проблемы. Целью работы стало: провести всеобъемлющий обзор научной литературы по проблеме взаимосвязи РН и РК; сделать выводы о значимости РН и РК в объяснении организационного поведения; предложить новые направления для будущих исследований.

S. E. Jackson и R. S. Schuler включили в мета-анализ 58 исследований за период 1970–1983 гг. Основным критерием была взаимосвязь РК с РН. Каждая из этих переменных имела связи с различными организационными, а также личностными характеристиками. Помимо этого, в качестве переменных в исследовании были включены некоторые аффективные и поведенческие реакции личности (Jackson, Schuler, 1985).

По итогам проведенного мета-анализа S. E. Jackson и R. S. Schuler сделали несколько выводов. Во-первых, ряд исследований, в которых существует значимые различия в результатах исследований и существенное отличие дисперсии в исследованиях РК и РН должны быть заменены исследованиями с хорошо теоретически обоснованным модератором. Во-вторых, необходимо изучить предпосылки и последствия РК и РН в организации с использованием причинно-следственной конструкции. В-третьих, необходимо изучить взаимосвязь между объективными и субъективными критериями РК и РН. В-четвертых, на основе проведенного исследования авторы считают, что РК и РН следует рассматривать как отдельные конструкты. Кроме того, что касается именно РК, то недостаточно уделяется внимания различным типам РК. В-пятых, необходим более строгий теоретический подход к причинно-следственной конструкции РК и РН. С практической точки зрения, для дальнейших исследований необходимо создание адекватного диагностического инструментария конкретных аспектов роли, которые являются неоднозначными или противоречащими друг другу (Jackson, Schuler, 1985).

В 2000 г. в «*Journal of Management*» опубликована статья T. C. Tubre и J. M. Collins «Jackson and Schuler (1985) Revisited: A Meta-Analysis of the Relationships Between Role Ambiguity, Role Conflict and Job Performance» (Tubre, Collins, 2000). Исследователи продолжили работу по проблеме взаимосвязи РК и РН и их взаимосвязи с производительностью, удовлетворенностью трудом и организационной приверженностью. По мнению авторов, предыдущие мета-анализы были ограничены небольшим размером выборки и недостоверной информацией о надежности критерия.

При изучении взаимосвязи между РК и производительностью труда на основании объясненной дисперсии было выдвинуто предположение о наличии скрытого модератора. В качестве модераторов исследователи рассматривали тип задания и должностную позицию. Результаты свидетельствуют о том, что РК и производительность труда являются наиболее значимыми для профессиональных, технических и управленческих заданий. Однако различия в корреляции между подгруппами имеют весьма малую величину, и все корреляции указывают на слабую связь между РК и производительностью труда. Включение такого модератора, как должностная позиция, позволила получить результаты, которые в полной мере согласуются с ранее полученными данными в работе S. E. Jackson и R. S. Schuler (Tubre, Collins, 2000).

В результате авторы сделали вывод, что исследование имеет ряд ограничений, которые должны были быть решены в исходных работах. Во-первых, существует трудность в интерпретации наблюдаемых связей между восприятием роли и производительностью. Поскольку РН и РК являются самооценочными, то эти показатели могут находиться под влиянием предварительных субъек-

тивных знаний об уровне производительности. Во-вторых, при рассмотрении вопроса о взаимосвязи должностной позиции и РК, неправомерно рассматривать должностную позицию без учета сложности выполняемого задания в рамках этой позиции. Основные выводы: неясность и неоднозначность типа задания может объяснять ролевую неопределенность. Следовательно, РН не должна быть исключена из дальнейших исследований как несущественная (ibid.).

Дальнейшие мета-аналитические исследования сместили предмет изучения с характера связи между РК и ролевой неопределенностью на выявление организационных и личностных факторов, обуславливающих силу выраженности РК и ролевой неопределенности.

Так, в 2005 г. была опубликована статья «A Meta-Analysis of Role Ambiguity and Role Conflict on IS Professional Job Satisfaction» в сборнике «Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences – 2005», автор – Yide Shen (Shen, 2005). РН и РК в организационном контексте в условиях интенсивного информационного потока, являются стрессогенными факторами, которые оказывают непосредственное влияние на удовлетворенность трудом. Снижение удовлетворенности работой приводит к увеличению невыходов на работу, к ухудшению физического здоровья, к стрессу, что, в свою очередь, ухудшает качество трудовой жизни профессионалов.

Несмотря на очень ограниченный перечень включенных в метаанализ публикаций, Yide Shen удалось обнаружить, что обе переменные (РК и РН) отрицательно коррелирует с удовлетворенностью работой. Автор считает, что в дальнейших исследованиях РК в организационном контексте основной упор должен быть сделан на поиске и описании модулирующих факторов, таких, например, как пол, личные качества, должностные обязанности, самоэффективность, толерантность к неопределенности, организационная структура и др. Одним из наиболее перспективных направлений в исследовании взаимосвязи указанных переменных автор видит в изучении корреляции между стрессогенными факторами и конкретными аспектами удовлетворенности работой (например: удовлетворенность оплатой, удовлетворенность сотрудничеством, значимостью заданий и т. д.) (Shen, 2005).

Современные исследования РК в организационном контексте обусловлены множеством преобразований в организациях, таких как реструктуризация, сокращение штата и аутсорсинг. Следовательно, сотрудникам организаций приходится выполнять множество задач, связанных с новыми или расширенными функциями. В обозначенных условиях нередко возникает РК, который становится источником депрессивных состояний, развивающихся у сотрудников организаций.

В 2012 г. появляется публикация в *European Journal of Work and Organizational Psychology* «Uncertainty in the workplace: Examining role ambiguity and role conflict, and their link to depression – a meta-analysis», авторами которой являются – S. Schmidt, U. Roesler, T. Kusserow, R. Rau. Преимущественно выборка была представлена медицинскими работниками, управленческим персоналом и в меньшей степени представителями рабочих специальностей. В качестве модулирующих критериев в исследовании рассматривались – профессиональная направленность, страна проведения исследования и год публикации. Це-

лью исследования являлась интеграция выводов относительно взаимосвязей ролевой неопределенности, РК и депрессии.

При обсуждении полученных результатов авторы отметили, что РН и РК значимо связаны с депрессией. Чем ярче выражены РН и РК, тем ярче выражены симптомы депрессии. В то же время было установлено, что некоторые исходные исследования оказывают значительное влияние на выраженность этой связи, в сторону ее ослабления. Например, было выдвинуто предположение о том, что в некоторых профессиональных средах РН и РК менее значимо связаны с депрессией, за счет отдаленных результатов работы. При этом отмечалось, что постановка четких оперативных задач для достижения поставленной цели значительно ослабевают связь между РН, РК и депрессией.

S. Schmidt, U. Roesler, T. Kusserow и R. Rau обсуждали вопрос о правомерности рассмотрения феноменов «ролевая неопределенность» и «ролевой конфликт» как отдельных переменных для мета-анализа (Schmidt et al., 2012). В предыдущих исследованиях достаточно часто эти феномены рассматривались как общий компонент одной схемы. Опираясь на теоретическую модель R. Kahna, авторы пришли к единому мнению, что данные феномены должны изучаться в рамках мета-анализа как самостоятельные.

Примечательно, что авторы указывают на возможную методологическую ошибку при сборе данных. РН и РК могут подавлять друг друга в ситуациях, когда опрос респондентов на выявление признаков депрессии производился в разных условиях. В одном случае на рабочем месте, в другом случае удаленно от рабочего места.

Анализ модерирующих переменных (профессиональная направленность, страна, год публикации) позволил сделать следующие выводы. Наиболее значимые результаты были получены при исследовании взаимосвязи ролевой неопределенности, РК, депрессии и модерирующей переменной – страны. Опираясь на теоретические работы Г. Хофштеда и представления о странах с более строгими традициями, установлена значимая связь между страной и уровнем депрессии. Чем более строгие традиции, тем ярче выражены проявления депрессии. Однако взаимосвязи с ролевой неопределенностью, РК и страной обнаружены не были.

В заключение авторы указывают на ряд ограничений в их работе. Вследствие этого авторы формулируют необходимые критерии для описания профессиональной среды. Это форма собственности, организационная структура, стаж работы для каждой подгруппы. Так же как и предыдущие авторы, они отмечают низкий уровень предоставляемой информации, как значимых, так и незначимых результатов. Незначимые результаты могут быть низкими или незначимыми на статистическом уровне, но они все еще могут быть существенным для практических целей. В целом, эти ограничения значительно снижают качество метааналитических исследований (Schmidt et al., 2012).

Заключение

Таким образом, в результате обобщения данных метааналитических исследований РК можно сделать следующие выводы.

Роловой конфликт — это самостоятельный психологический феномен, который имеет содержательные особенности проявления в организационном контексте.

Роловой конфликт тесно взаимосвязан с роловой неопределенностью. Эта связь может вариативно проявляться в организационном контексте, в зависимости от спецификации личностных и организационных факторов в определенной профессиональной среде.

При выявлении характера связи между РК, роловой неопределенностью, личностными и организационными факторами первые не могут рассматриваться как единый конструкт. Необходимо устанавливать и описывать связи с РК и роловой неопределенностью, отдельно.

Используемый психодиагностический инструментарий для изучения ролового конфликта (Шкала ролового конфликта — The Role Conflict Scale) (Rizzo et al., 1970) обладает достаточной универсальностью при работе с разными категориями сотрудников. При этом следует отметить, что данный инструментарий имеет и ограничения — не предоставляет возможности определить тип РК.

Роловой конфликт является стрессогенным фактором, который оказывает негативное воздействие на физическое и психологическое состояние фокальной персоны, что, в свою очередь, сказывается на эффективности производственного процесса в целом.

Роловой конфликт является одним из источников депрессивных состояний, с вариативными особенностями в зависимости от условий профессиональной среды.

В ходе проведенных мета-аналитических исследований было сделано достаточное количество критических замечаний к исходным публикациям, включенных в метаанализ. Основная причина — это влияние исходных данных на качество метаанализа.

Исследователями отмечено, что для качественного мета-анализа необходимо включение в анализ не только значимых результатов, но и незначимых. Научным сообществом не принято публиковать отрицательный результат, полученный в ходе эмпирического исследования, особенно в индексируемых изданиях. Дополнительный поиск исходных публикаций становится затратным и малоэффективным.

Второй момент. В отдельных исходных работах имеются ограничения в представлении статистических данных. В частности, не указывается описательная статистика, не указывается коэффициент надежности (Cronbach's α). Достаточно часто размещаются статистические данные факторного, регрессионного анализа, при этом полностью отсутствует информация по корреляционному анализу. Также достаточно часто нет информации по используемой методологии и психодиагностическому инструментарию. В этом случае приходится опираться на числовые значения и на основании этого делать выводы об используемом инструментарии.

Третий момент. В большинстве публикаций скудно представлены описательные характеристики исследуемой выборки. По мнению исследователей, в публикации необходимо включать не только полное описание социально-демографических характеристик, но и полное описание содержания и характера условий реализации профессиональной деятельности респондентов.

В заключение хочется отметить, что данный метод статистической обработки данных имеет преимущественное значение для психологической науки не только потому, что позволяет консолидировать и интегрировать имеющиеся данные по изучаемому феномену. Метаанализ позволяет существенно оптимизировать временные и финансовые затраты. Метаанализ способен стимулировать научное сообщество к выработке единых стандартов к публикациям. Метаанализ, на наш взгляд — один из методов, который позволяет устанавливать эффективные международные связи между исследователями.

Литература

- Деревянко О. И.* Ролевой конфликт в управленческой деятельности: теоретические подходы, психодиагностические методы измерения, современное состояние // Научные труды Республиканского института высшей школы. Исторические и психолого-педагогические науки: Сборник научных статей. В 2 ч. Минск: Республиканский институт высшей школы, 2013. Вып. 13. Ч. 2. С. 102–110.
- Ерина С. И.* Ролевой конфликт и его диагностика в деятельности руководителя: Учеб. пособие. Ярославль: Изд-во Яросл. гос. ун-та, 2000.
- Корнилов С. А., Корнилова Т. В.* Мета-аналитические исследования в психологии // Психологический журнал. 2010. Т. 31. № 6. С. 5–17.
- Фейгин В. Л.* Основы мета-анализа: теория и практика. URL: <https://www.mediasphera.ru/journals/mj/99/7/7-99-1.htm> (дата обращения: 26.11.2017).
- Fisher C. D., Gitelson R.* A Meta-analysis of the correlates of role conflict and ambiguity // Journal of Applied Psychology. 1983. V. 68. № 2. P. 320–333.
- Jackson S. E., Schuler R. S.* A Meta-analysis and Conceptual Critique of Research on Role Ambiguity and Role Conflict in Work Settings // Organizational behavior and human decision processes. 1985. V. 6. № 1. P. 16–78.
- Shen Y.* A Meta-analysis of role ambiguity and role conflict on IS professional job satisfaction // Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on System Sciences. Big Island, HI, USA. 2005. P. 1–11.
- Schmidt S., Roesler U., Kusserow T., Rau R.* Uncertainty in the workplace: Examining role ambiguity and role conflict, and their link to depression — a meta-analysis // European Journal of Work and Organizational Psychology. 2012. V. 23. № 1. P. 91–106.
- Tubre T. C., Collins J. M.* Jackson and Schuler (1985) Revisited: A meta-analysis of the relationships between role ambiguity, role conflict and job performance // Journal of Management. 2000. V. 26. № 1. P. 155–169.

Personal role conflict in an organizational context: a review of meta-analytic studies

*O. I. Derevianko**, *L. V. Finkevich***

** master of psychology, researcher, senior lecturer, department of general and organizational psychology, Institute of Psychology, Belarusian State Pedagogical University, Minsk, Republic of Belarus, ip_od@mail.ru*

*** candidate of psychological sciences, associate professor, associate professor of the department of general and child psychology, Belarusian State Pedagogical University, Minsk, Republic of Belarus, ludfink@yandex.ru*

An analytical review of foreign studies on the problem of personality role conflict in an organizational context, conducted with the help of Meta-analysis, is presented. Moderating variables have been established that significantly affect the severity of the role conflict of the individual. The authors substantiate the advantages of using Meta-analysis in psychological research. The presented analytical review made it possible to determine the criteria for improving the quality of published research papers.

Keywords: role conflict, role uncertainty, Meta-analysis.