

## **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 38<sup>th</sup> 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 модулирующих переменных (профессиональная направленность, страна, год публикации) позволил сделать следующие выводы. Наиболее значимые результаты были получены при исследовании взаимосвязи ролевой неопределенности, РК, депрессии и модулирующей 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  $\alpha$ ). 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 38<sup>th</sup> 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.