

ГРАЖДАНСКОЕ ПОВЕДЕНИЕ И ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КОММУНИКАТИВНОСТЬ РАБОТНИКОВ В ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОМ КОНТЕКСТЕ

СИДОРЕНКОВ АНДРЕЙ ВЛАДИМИРОВИЧ,

*доктор психологических наук, профессор,
и.о. заведующего кафедрой психологии управления
и юридической психологии,
Южный федеральный университет,
e-mail: av.sidorenkov@yandex.ru;*

БОРОХОВСКИЙ ЕВГЕНИЙ ФЕДОРОВИЧ,

*Ph. D, ассоциированный профессор,
руководитель метааналитических проектов,
Университет Конкордия (Канада, Монреаль),
e-mail: eborokhovski@education.concordia.ca*

Цитирование: Сидоренков, А. В., Бохоровский, Е.Ф. (2020). Гражданское поведение и организационная коммуникативность работников в институциональном контексте // *Journal of Institutional Studies*, 12(2), 119-131. DOI: 10.17835/2076-6297.2020.12.2.119-131

Изучены общие и отличительные особенности двух измерений гражданского поведения (квалифицированные идеи и предложения, помощь и поддержка) и организационной коммуникативности работников в малой группе (отделе, кафедре) и в подразделении (управлении, факультете и т.п.) в трех сферах общества – бизнес, поддержание правопорядка и высшее образование. Девяносто один руководитель оценили посредством двух опросников 624 работников. Обнаружено, что гражданское поведение и коммуникативность сотрудников сильнее проявляются в группе, чем в подразделении во всех трех сферах. Квалифицированные идеи и предложения, а также организационная коммуникативность работников в группе и подразделении сильнее выражены в высших учебных заведениях и правоохранительном учреждении, чем в коммерческих компаниях. Помощь и поддержка на уровне подразделения заметно сильнее в вузах и компаниях по сравнению с правоохранительным учреждением. Также проанализированы связи демографических характеристик и продолжительности работы сотрудников в группе/организации с их гражданским поведением и коммуникативностью. Обнаружена тенденция, выражающаяся в том, что женщины в коммерческих компаниях и вузах склонны сильнее проявлять организационное гражданское поведение и коммуникативность на уровне группы и/или подразделения, чем мужчины. Стаж работы сотрудников вузов положительно связан с их квалифицированными идеями и предложениями, помощью и поддержкой в группе.

Ключевые слова: организационное гражданское поведение; квалифицированные идеи и предложения; помощь и поддержка; организационная коммуникативность.

Благодарность: Работа выполнена при финансовой поддержке Российского фонда фундаментальных исследований (проект № 19-013-00393 «Идентичность и организационное поведение сотрудников: многоуровневый анализ»).

ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AND COMMUNICATIVENESS OF EMPLOYEES IN THE INSTITUTIONAL CONTEXT

ANDREY V. SIDORENKOV,

*Doctor of Psychology, Professor,
Head of the Department of Psychology of Management,
Southern Federal University,
e-mail: av.sidorenkov@yandex.ru;*

EVGUENI F. BOROKHOVSKI,

*Ph.D., Affiliate Associate Professor,
Department of Education, Systematic Reviews Project Manager,
Concordia University (Canada, Montreal),
e-mail: eborokhovski@education.concordia.ca*

Citation: Sidorenkov, A. V., Borokhovski, E. F. (2020). Organizational citizenship behavior and communicativeness of employees In the institutional context. *Journal of Institutional Studies*, 12(2), 119-131. DOI: 10.17835/2076-6297.2020.12.2.119-131

This study examined two dimensions of organizational citizenship behaviour (specifically – offering quality ideas and suggestions, providing help and support) and organizational communication skills of professionals at the work group level (e.g., department, research unit) and at the division level (e.g., management, faculty) in organizations of various professional fields, such as business, law enforcement and higher education. Ninety-one managers from eleven commercial companies, one law enforcement agency and seven higher education state institutions evaluated 624 employees (i.e., their subordinates) on two dimensions of citizenship behaviour and organizational communication using two questionnaires. It was found that the citizenship behaviours of offering quality ideas and suggestions and of providing help and support, as well as the organizational communicative skills of employees are more pronounced in work groups than in divisions in all three professional areas. Quality ideas and suggestions and organizational communication skills of employees (both at the group and at the division levels) are higher in the educational institutions and the law enforcement agency than they are in commercial companies. The help and support of employees (only at the division level) is noticeably higher in universities and in companies than in the law enforcement agency. Gender emerged as a significant predictor of two dimensions of the citizenship behaviour and, even stronger of communication in groups and divisions among company employees, as well as of the citizenship behaviour and communication at the division level in educational institutions. Neither age nor the length of group/organization membership correlated with the citizenship behaviour and communicativeness among all categories of workers (with just a few exceptions).

Keywords: organizational citizenship behaviour; quality ideas and suggestions, help and support, organizational communicativeness.

JEL: D23, D90, J24, M11

Введение

Эффективность и развитие организации зависит не только от того, насколько работники квалифицированно и ответственно выполняют свои непосредственные обязанности, но и от их определенных форм поведения и коммуникации.

Среди аспектов поведения надо обратить внимание на те, которые прямым образом не относятся к ролевым (профессиональным, должностным) обязанностям работников и не отображены в принятой системе их стимулирования, но способствуют улучшению организационных, технологических и/или социально-психологических составляющих производственного процесса. Такими формами поведения являются организационное гражданское поведение (Organ, 1988), экстра-ролевое поведение (Van Dyne et al., 1995), контекстное выполнение (Motowidlo, Van Scotter, 1994) и организационная спонтанность (George, Jones, 1997). Интерес к ним постоянно возрастает. Если за шестилетний период с 1983 по 1988 гг. за рубежом им были посвящены 13 публикаций, то за такой же период с 1993 по 1998 гг. – 122 (Podsakoff et al., 2000), а по нашим подсчетам (из баз данных Academic Search Complete (EBSCO), Business Source Complete (EBSCO), PsycINFO & PsycArticles (APA PsycNET) и иных источников) с 2013 по 2018 гг. – 238 (без учета эмпирических исследований непроизводственных выборок, например – студенческих), в том числе мета-анализ (Jiao et al., 2013). Просмотр 53 российских журналов и поиск в elibrary.ru позволили обнаружить только шесть статей по данной тематике, опубликованных в России за период с 2000 по 2018 гг., из которых две имеют жанр информационно-аналитического обзора (Баринов, 2010; Гулевич, 2013), три – эмпирического исследования (Балабанова, Баранова, Деминская, 2017; Климов, 2014, 2015) и одна – разработки методики (Ребзуев, 2009). Эта статистика указывает на очевидное отставание отечественной науки в исследовании данной проблематики.

Такое пристальное внимание к организационному гражданскому поведению и пересекающимся с ним формам поведения не случайно, так как они имеют существенные последствия на индивидуальном и организационном/групповом уровнях. (Далее в статье термин «организационное гражданское поведение» (ОГП) будет применяться в широком значении, покрывая все указанные формы поведения, так как между ними нет четкого различия). В первом случае ОГП положительно влияет на управленческие оценки и решения (Podsakoff et al., 2009; Podsakoff et al., 2000), адаптацию к изменениям (Bruque et al., 2016) и др. Во втором случае оно позитивно связано с выполнением работы (Podsakoff et al., 2009). В свою очередь, проявление работниками ОГП обусловлено не только их индивидуальными особенностями, но и социокультурными традициями общества, доминирующей культурой в конкретной организации, спецификой и условиями трудовой деятельности в ней и др. Так, если в обществе и организации поощряется индивидуальная конкуренция, в противоположность сотрудничеству внутри коллективов и конкуренции между коллективами, то можно ожидать более слабое проявления ОГП в виде оказания помощи коллегам. Если проявление сотрудниками инициативы только декларируется, то вряд ли можно рассчитывать на их добровольную высокую активность в высказывании мнений по устранению проблем и улучшению работы.

Существует широкий спектр конкретных измерений (проявлений) ОГП, количество которых к началу 2000 г. было около 30 (Podsakoff et al., 2000), а в настоящее время мы насчитали примерно 40 (например, альтруизм, добросовестность, принятие и соблюдение организационных правил, продвижение интересов организации). Среди них специалисты часто обращают внимание на оказание помощи (помогающее поведение, межличностную помощь) и высказывание мнения.

Оказание помощи включает в себя различные аспекты поведения: от помощи коллеге, имеющему большую рабочую нагрузку, до привлечения его внимания к ошибкам и предоставления ему информации по использованию новой технологии (George,

Jones, 1997). В данном исследовании изучается более широкий конструкт – «помощь и поддержка» (ПП), который отображает склонность работника: а) помочь коллегам, когда они об этом просят; б) делиться своим профессиональным опытом с коллегами; в) приободрить, оказать моральную поддержку коллегам. Включение компонента поддержки обусловлено тем, что некоторым квалифицированным работникам, оказывающимся в трудной ситуации, иногда достаточно только психологической поддержки, чтобы воспрянуть духом и суметь совладать с трудностями.

Конструкт «высказывание мнений» раскрывается как продвигающее поведение, призванное улучшить положение дел, и не сводимое к беспочвенной критике (например, ориентированные на изменения предложения и рекомендации по улучшению) (Van Dyne, LePine, 1998). В соответствии с таким взглядом предполагается, что высказывание мнений имеет положительное влияние на организационное функционирование, поскольку оно определяет новые или лучшие способы ведения дел, обращает внимание руководства на критические проблемы относительно существующих методов работы или процедур. Обращая внимание на позитивные аспекты высказывания мнений, можно заметить, что в них не отображено качество мнений. Работник может много высказываться по поводу сохранения или изменения чего-то в производственной среде, но при этом не давать обоснования, не предлагать толковых идей и нового видения. В связи с этим мы вводим конструкт «квалифицированные идеи и предложения» (КИП), который раскрывается следующим образом: а) умение давать всестороннюю оценку проблемы или ситуации в группе (подразделении, организации); б) готовность и способность давать дельные предложения относительно решения возникающих проблем или ставящихся задач; в) стремление применять свои квалифицированные знания и умения на пользу дела и коллектива.

В конструктивном обсуждении возникающих проблем и путей их устранения, способах решения задач и принятия решения в коллективе значительную роль играют определенные особенности общения работников. Обнаружено, что успешность коллективного решения проблемной ситуации (задачи) зависит от взаимопонимания (Ярошевский, Иванов, 1988), качества сотрудничества (Брихцин, 1987), совместного использования информации членами группы (Mesmer-Magnus, DeChurch, 2009). Одной из важных особенностей делового общения работников является их организационная коммуникативность (ОК) – готовность и умение обмениваться информацией и взаимодействовать с другими в процессе решения задач в рамках совместной деятельности и выполняемых профессиональных ролей. ОК представляет собой интегральное свойство, включающее в себя несколько аспектов: а) передача деловой информации – готовность и умение работника делиться с коллегами необходимой для работы информацией; б) понимание мнений – готовность и умение работника находить с другими взаимопонимание по обсуждаемым деловым вопросам, признавать ошибочность своей позиции и правоту мнения коллег относительно важных вопросов; в) согласование действий – готовность и умение работника согласованно действовать с другими, объединять усилия для решения общих задач. Выраженность этой характеристики может с высокой вероятностью обуславливать склонность человека к кооперативному поведению, его вклад в успешность совместной деятельности, в том числе в процессе принятия групповых решений.

С точки зрения социального конструктивизма (конструкционизма), решающую роль в конструировании людьми окружающего мира и «Я» в этом мире играют дискурс и отношения между людьми (Улановский, 2009). Человек конструирует мир в своем сознании не индивидуально, а совместно с другими в общении и социальных практиках (Улановский, 2004). Можно сказать, что оказание помощи и поддержки, высказывание квалифицированных идей и предложений, а также коммуникативность работников преломляются через систему их личностных конструктов, которая формируется и

трансформируется в процессе совместной деятельности и общения внутри организации. Системы конструкторов, охватывающих внутриорганизационный мир, в значительной мере связаны с совместно разделяемыми сотрудниками ключевыми нормами и ценностями работы и общения, но, бесспорно, содержат уникальные элементы, что подчеркивает их индивидуальный характер.

Характеристики ОПП и делового общения обусловлены некоторыми индивидуальными особенностями работников, формой организации совместной деятельности и контекстуальными факторами. В частности, детерминирующую роль могут играть пол, возраст и стаж работы в организации. В одних исследованиях не было обнаружено корреляции пола и возраста с оказанием помощи (Farmer et al., 2015), совершенствованием выполнения, сверхурочным выполнением и помощью коллегам (Климов, 2014), отличия ОПП новых сотрудников в зависимости от их демографических характеристик (Zhang, 2017). В других было показано, что пол и возраст могут влиять на оказание помощи (Van Dyne, LePine, 1998). В частности, женщины, по сравнению с мужчинами, больше склонны к альтруизму (оказанию помощи) (Lovell et al., 1999). Относительно стажа работы наблюдалась подобная картина. Например, учителя, которые проработали в одной и той же школе менее и более девяти лет, не отличались по своему гражданскому поведению (Vigoda-Gadot et al., 2007). Вместе с тем, была обнаружена положительная связь стажа работы учителей с совершенствованием ими выполнения работы (Климов, 2014). Однако остается неясной роль пола, возраста и стажа работы в проявлении других характеристик ОПП (в том числе, ПП и КИП) и организационной коммуникативности.

Отметим несколько важных особенностей, характерных для исследований ОПП и деловой коммуникации работников. Во-первых, разные проблемы ОПП преимущественно изучались в контексте организации в целом и редко – на уровне подразделения (например, управления в компании, факультета в вузе) и малой группы (отдела, кафедры). В свою очередь, общение работников исследовалось в основном в виде кооперации и конкуренции внутри малых групп и редко – в контексте подразделения или организации. Очевидно, что характеристики ОПП и деловой коммуникации в разной мере будут проявляться на трех организационных уровнях.

Во-вторых, исследователи чаще обращают внимание на интересующие нас формы поведения работников в бизнес-организациях, намного реже – в государственных административных учреждениях, высших учебных заведениях и крайне редко – в силовых структурах (вооруженных силах, правоохранительных органах и др.). Характеристики ОПП и общения сотрудников в организациях могут отличаться по степени их выраженности в разных сферах общества, для которых характерна институциональная специфика. Потому необходим сравнительный анализ поведения и коммуникации в разных институциональных контекстах.

В-третьих, в странах с разными культурными традициями могут быть отличия в мере выраженности и особенностях восприятия работниками ОПП и организационного общения. Например, обнаружено, что конфуцианские азиаты рассматривают ОПП как часть своей работы в большей степени, чем их англоязычные коллеги (Jiao et al., 2013). В связи с этим возникает вопрос: как проявляются характеристики гражданского поведения и делового общения в российских организациях?

Цель исследования – изучить особенности проявления организационного гражданского поведения (на примере таких характеристик, как помощь и поддержка, квалифицированные идеи и предложения) и организационной коммуникативности работников в разных институциональных контекстах.

Гипотезы исследования:

1. Два аспекта организационного гражданского поведения (помощь и поддержка, квалифицированные идеи и предложения) и организационная коммуникативность сотрудников значительно сильнее проявляются на уровне группы, чем подразделения.

2. Оба аспекта организационного гражданского поведения и организационная коммуникативность работников сильнее выражены в правоохранительных органах и высших учебных заведениях, чем в коммерческих компаниях.

3. Пол и продолжительность работы в группе/организации, в противоположность возрасту, положительно связаны с оказанием помощи и поддержки, высказыванием квалифицированных идей и предложений, организационной коммуникативностью сотрудников в группе и подразделении.

Метод

Участники исследования. Исследование было проведено в 11 коммерческих компаниях, одном государственном правоохранительном учреждении (с правоприменительными функциями) областного уровня и семи государственных вузах. Оценка ПП, КИП и ОК сотрудников производилась их непосредственными руководителями (28 руководителей отделов в компаниях и 31 – в правоохранительном учреждении, 32 заведующих кафедр в вузах). Первоначально были собраны результаты оценок 655 человек. Для обеспечения более высокой достоверности результатов были исключены опросные бланки, в которых наблюдалось предполагаемое искажение руководителями сделанных оценок, например, даны совершенно одинаковые оценки своим подчиненным. В результате такого отбора были оставлены для дальнейшего анализа данные 624 работников: 1) 192 сотрудников бизнес-структур (34,9% мужчин и 65,1% женщин в возрасте от 24 до 61 года ($M = 37,4$; $SD = 8,51$); средний стаж работы в компании/отделе – 6,2 / 5,3 лет); 2) 265 сотрудников правоохранительного учреждения (76,6% мужчин и 23,4% женщин в возрастном диапазоне 19–55 лет ($M = 32,4$; $SD = 6,97$); средний стаж работы в организации/отделе – 7,3 / 5,6 лет); 3) 167 научно-педагогических работников (34,1% мужчин и 65,9% женщин в возрасте от 23 до 75 лет ($M = 44,36$; $SD = 11,82$); средний стаж работы в вузе/на кафедре – 14,1 / 11,2 лет).

Методический инструментарий. Для оценки организационного гражданского поведения работников был использован двухфакторный опросник организационного гражданского поведения, состоящий из шести пунктов по три в каждой субшкале: «квалифицированные идеи и предложения» (например, «Склонен(на) давать всестороннюю оценку проблемы, ситуации или состоянию дел») и «помощь и поддержка» («Помогает коллегам, когда они об этом просят»). Опросник основан на методе экспертных оценок и состоит из двух частей: «Отдел [Кафедра]» и «Управление [Департамент, Служба, Факультет]», что позволяет оценить два аспекта ОПГ в контексте малой группы (например, отдела) и подразделения (управления). Поэтому руководители дважды оценивали работников по одним и тем же пунктам. Оценка производилась по шестибальной шкале (от «1» – полностью не согласен до «6» – абсолютно согласен).

Также был использован опросник организационной коммуникативности, который включает шесть пунктов (например, «Умеет найти точки соприкосновения при разных мнениях с коллегами по деловым вопросам», «Склонен(на) объединять усилия с другими для достижения общей цели») (Сидоренков, 2019). Он, как и предыдущий опросник, основан на методе экспертных оценок, и состоит из двух частей: «Отдел [Кафедра]» и «Управление [Департамент, Служба, Факультет]» для измерения коммуникативности в контексте, соответственно, группы и подразделения. Этот опросник также предполагает 6-балльную шкалу оценивания.

Статистическая обработка данных осуществлялась по всей выборке и отдельно по каждой категории работников. Рассчитывались описательные статистики (среднее и стандартное отклонение), непараметрические критерии Вилкоксона и Манна-Уитни. Обработка данных производилась посредством программного пакета SPSS 17.0.

Результаты исследования

Сравнение проявления двух характеристик гражданского поведения – «квалифицированные идеи и предложения» и «помощь и поддержка» – в группе (отделе, кафедре) и подразделении (управлении, факультете и т.п.) показало статистически значимые различия по выборке в целом (табл. 1) и в каждой сфере деятельности в отдельности (табл. 2). Если посмотреть на средние значения, то можно увидеть тенденцию, а именно: обе характеристики ОГП сильнее выражены в группе, чем в подразделении. Подобная картина наблюдается относительно организационной коммуникативности. Таким образом первая гипотеза полностью подтвердилась, а именно: два измерения гражданского поведения и организационная коммуникативность работников имеют тенденцию сильнее проявляться в группе, чем в подразделении.

Таблица 1

Характеристики организационного гражданского поведения и организационная коммуникативность на уровне группы и подразделения (описательные статистики и значения *W*-критерия)

Статистики	Гражданское поведение				Организационная коммуникативность	
	Квалифицированные идеи и предложения		Помощь и поддержка		Группа	Подразделение
	Группа	Подразделение	Группа	Подразделение		
<i>M</i>	13,12	11,72	13,16	11,97	27,22	25,16
<i>SD</i>	3,20	3,48	3,41	3,51	6,33	6,36
<i>Z(W)</i>	-13,14***		-11,25***		-12,45***	

Таблица 2

Характеристики гражданского поведения и организационная коммуникативность в разных сферах деятельности (*M* и значения *W*-критерия)

Переменные поведения и коммуникативности	Организационные единицы	Сфера деятельности		
		Бизнес	Поддержание правопорядка	Высшее образование
Квалифицированные идеи и предложения	Группа	12,30a	13,70б	13,14б
	Подразделение	11,15a	12,04б	11,86б
<i>W-критерий</i>		-6,99***	-9,16***	-6,39***
Помощь и поддержка	Группа	13,07	12,98	13,55
	Подразделение	12,26a	11,35б	12,62a
<i>W-критерий</i>		-4,47***	-8,99***	-4,89***
Организационная коммуникативность	Группа	25,70a	28,14б	27,56б
	Подразделение	24,41a	25,24	25,96б
<i>W-критерий</i>		-5,32***	-9,45***	-6,11***

Примечание: 1) *** – $p < 0,001$; 2) аббревиатуры «а» и «б» указывают пары переменных, статистически значимо отличающихся между собой.

Сравнивая особенности поведения и коммуникативности работников в разных институциональных контекстах (табл. 2), можно обнаружить статистически значимые отличия (*U*-критерий), которые свидетельствуют о более высокой выраженности (судя по средним значениям):

1) квалифицированных идей и предложений одновременно в группе и подразделении в правоприменительном учреждении ($Z = -4,18$, $p = 0,000$ и $Z = -2,91$, $p = 0,004$, соответственно) и вузах ($Z = -2,22$, $p = 0,026$ и $Z = -2,46$, $p = 0,014$, соответственно) по сравнению с компаниями;

2) помощи и поддержки только на уровне подразделения в компаниях ($Z = -2,96$, $p = 0,003$) и вузах ($Z = -3,97$, $p = 0,000$), чем в правоприменительном учреждении;

З) организационной коммуникативности:

- на уровне группы в правоприменительном учреждении ($Z = -3,83, p = 0,000$) и вузах ($Z = -2,70, p = 0,007$) по сравнению с компаниями;
- на уровне подразделения в вузах ($Z = -2,50, p = 0,012$) по сравнению с компаниями.

Следовательно, вторая гипотеза полностью подтвердилась относительно «квалифицированные идеи и предложения» и «организационная коммуникативность» как на уровне группы, так и подразделения. Эта гипотеза не нашла подтверждения касательно проявления помощи и поддержки: а) не обнаружено значимых отличий на уровне группы между работниками правоохранительного учреждения и компаний, вузов и компаний; б) на уровне подразделения помощь и поддержка значимо сильнее проявляется у работников компаний и вузов по сравнению с сотрудниками правоохранительного учреждения.

Корреляция двух демографических (пол и возраст) и двух организационных (стаж работы в организации и группе) характеристик работников с измерениями их гражданского поведения и организационной коммуникативности показала ряд статистически значимых связей (табл. 3). Пол значимо коррелировал с: а) квалифицированными идеями и предложениями работников на уровне группы (в коммерческих компаниях) и подразделения (в вузах); б) помощью и поддержкой сотрудников на уровне группы (в компаниях) и подразделения (в компаниях и вузах); в) организационной коммуникативностью на уровне группы (в компаниях) и подразделения (в компаниях и вузах). Положительные значимые связи свидетельствует о том, что характеристики ОГП и ОК указанных категорий работников на уровне группы и/или подразделения несколько сильнее проявляются у женщин, чем мужчин. (В данном исследовании пол кодировался следующим образом: 1 = мужчины и 2 = женщины.)

Таблица 3

**Корреляция персональных характеристик с гражданским поведением
и организационной коммуникативностью работников**

Поведение и коммуникативность	Выборка	Пол	Возраст	Стаж в организации	Стаж в группе
КИП-Г	Бизнес	0,16*	-0,08	-0,03	-0,02
	Правопорядок	0,05	0,07	0,01	0,10
	Образование	0,14	0,03	0,19*	0,12
КИП-П	Бизнес	0,11	-0,04	-0,09	-0,07
	Правопорядок	0,07	0,06	0,00	-0,11
	Образование	0,18*	0,01	0,13	0,10
ПП-Г	Бизнес	0,23**	-0,05	-0,01	-0,06
	Правопорядок	0,11	0,11	0,11	-0,01
	Образование	0,05	0,03	0,17*	0,12
ПП-П	Бизнес	0,15*	-0,01	-0,05	-0,08
	Правопорядок	0,02	0,10	0,06	-0,10
	Образование	0,16*	-0,03	0,08	0,12
ОК-Г	Бизнес	0,32***	-0,12	-0,03	-0,06
	Правопорядок	-0,01	0,05	-0,04	-0,07
	Образование	0,10	-0,04	0,15	0,10
ОК-П	Бизнес	0,32***	-0,15*	-0,11	-0,13
	Правопорядок	0,00	0,09	-0,03	-0,15*
	Образование	0,21**	-0,11	0,05	0,07

Примечание: КИП-Г / КИП-П – квалифицированные идеи и предложения на уровне группы / подразделения, ПП-Г / ПП-П – помощь и поддержка на уровне группы / подразделения, ОК-Г / ОК-П – организационная коммуникативность на уровне группы / подразделения. *** – $p < 0,001$, ** – $p < 0,01$, * – $p < 0,05$.

Возраст (работников компаний) и стаж работы в группе (сотрудников правоохранительного учреждения) имеют значимую отрицательную связь с организационной коммуникативностью на уровне подразделения, а стаж работы в организации положительно связан с квалифицированными идеями и предложениями, помощью и поддержкой (на уровне группы) работников вузов.

Таким образом, третья гипотеза полностью не подтвердилась. То есть подтверждено, что пол, по сравнению с возрастом, является более сильным предиктором характеристик ОГП и ОК в компаниях и вузах, но не обнаружена более весомая роль стажа работы, чем возраста.

Обсуждение результатов

Более высокая выраженность двух характеристик гражданского поведения и организационной коммуникативности в группе, чем в подразделении, обусловлена особенностями деятельности работников на уровне этих организационных страт. Профессиональная деятельность большинства сотрудников протекает в основном в рабочих группах, а потому они имеют более высокую взаимозависимость с коллегами в ингруппе, чем с работниками из других групп, несут ответственность за свою и коллективную работу прежде всего на уровне группы, а не подразделения. Кроме того, работники лучше знают членов своей группы, по сравнению с представителями других групп, в том числе имеют больше представления о том, что можно от них ожидать.

Квалифицированные идеи и предложения и организационная коммуникативность работников на уровне группы и подразделения несколько сильнее выражены в вузах и правоохранительной структуре, чем в бизнес-организациях. Так, в вузах, по сравнению с частными компаниями, более демократичная среда в плане высказывания мнений и внесения предложений, а инициатива по совершенствованию поддерживается не только на словах, но и на деле. Также научно-педагогические работники в целом имеют достаточно высокий уровень квалификации и эрудиции. В правоохранительном учреждении, в котором примерно 85% от общего числа обследованных сотрудников были работники служб режима и охраны, чрезвычайно важно высказывать конструктивные соображения по деловым вопросам. Это обусловлено тем, что их работа сопряжена с возникновением чрезвычайных ситуаций, которые надо стараться предвидеть и минимизировать, что в значительной степени достигается посредством обсуждения и высказывания предложений. Кроме того, многие научно-педагогические работники вовлечены в выполнение разного рода общественных работ (например, координаторы направлений, члены ученого совета и учебно-методической комиссии и др.), точно также как и сотрудники правоприменительного учреждения (участие в аттестационной и дисциплинарной комиссиях, женсовете и др.). Поэтому в данных сферах профессиональной деятельности наблюдается более высокое проявление квалифицированных идей и предложений, чем в коммерческих компаниях.

В вузах нет такой высокой профессиональной и карьерной конкуренции среди работников, как в бизнес-организациях. Кроме того, значительная часть научно-педагогических работников обладает высоким уровнем коммуникабельности, а потому их организационная коммуникативность сильнее, чем среди сотрудников компаний. Более сильное проявление этой характеристики (на уровне группы) работников правоохранительного учреждения, чем у сотрудников компаний, связано со спецификой их профессиональной деятельности и организационным контекстом. Готовность и умение работников (особенно служб режима и охраны) делиться с коллегами необходимой для работы информацией, согласовывать мнения и действия является важнейшим фактором успешного несения службы, в том числе обеспечения безопасности.

Вместе с тем, в правоприменительном учреждении помощь и поддержка слабее (на уровне подразделения), чем в вузах и компаниях. Возможно, это связано с двумя

обстоятельствами. Во-первых, в выборке участников из правоприменительного учреждения значительно больше было мужчин, чем женщин, тогда как в выборках вузов и компаний соотношение по половому признаку было прямо противоположным. Как показали результаты нашего исследования, женщины более склонны, по сравнению с мужчинами, к оказанию помощи. Во-вторых, в правоприменительном учреждении явно проявляется локальная персональная конкуренция по поводу присвоения очередного звания, которое имеет важное значение для размера зарплаты и при выходе на пенсию (чем выше звание, тем больше пенсия). Такая конкуренция обычно сильнее выражена тогда, когда работники с большим стажем получают новое звание позже работников с меньшим стажем работы в данной организации. Естественно, что есть иные аспекты конкуренции, но указанный пласт соперничества имеет наиболее важное значение для служащих, так как непосредственно касается их материальных выгод.

Более сильная выраженность квалифицированных идей и предложений у женщин, чем у мужчин, можно объяснить более высокой активностью многих женщин, а некоторое преобладание организационной коммуникативности – большим вниманием к процессу коммуникации и проявлением большей гибкости в общении. Возраст имеет заметную отрицательную связь только с организационной коммуникативностью работников компаний. То есть чем старше многие работники, тем менее они склонны (или способны) к конструктивному обмену деловой информацией, нахождению взаимопонимания и согласованию действий с коллегами. В свою очередь, стаж работы сотрудников в вузе положительно сказывается на их квалифицированных идеях и предложениях, оказании помощи и поддержки коллегам по кафедре. Связь стажа с первой характеристикой обусловлена, вероятно, значительным профессиональным и социальным опытом работников в данной организации (средний стаж сотрудников этой категории в два раза превышает стаж работников двух других категорий), а со второй характеристикой – большей приверженностью гуманистическим традициям высшей школы.

Заключение

Организационное гражданское поведение и организационная коммуникативность работников в разной мере проявляются на уровне малой группы и подразделения, а также имеют общие и специфические особенности выраженности в разных институциональных контекстах.

Значение полученных результатов заключается в том, что они расширяют представление об аспектах гражданского поведения и коммуникативности работников в организациях, а также демонстрируют необходимость изучать их с учетом уровней организационной структуры, на которых они проявляются, и организационного контекста.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Балабанова, Е. С., Баранова, Д. А., Деминская, В. Э. (2017). Надроловое поведение работника: проявления, предпосылки и последствия // *Вестник Санкт-Петербургского университета. Социология*, 10(2), 185–200. Doi:10.21638/11701/spbu12.2017.204

Баринов, Д. А. (2010). Организационная гражданственность сотрудников: определение понятия // *Труд и социальные отношения*, 2, 110–114.

Брихцин, М. (1987). Лабораторные методы исследования коммуникативных процессов в условиях совместной деятельности // *Общение и оптимизация совместной деятельности* / Под ред. Г. М. Андреевой и Я. Яноушека. М.: Изд-во Моск. ун-та, с. 53–64.

Гулевич, О. А. (2013). Гражданское поведение в организации: условия и последствия // *Организационная психология*, 3(3), 2–17. URL: <http://orgpsyjournal.hse.ru>

Климов, А. А. (2014). Экстрароловое поведение учителей: роль идентификации с коллективом, стажа и школы как образовательной организации // *Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз*, 6(36), 253–269.

Климов, А. А. (2015). Восприятие целостности рабочей группы и организации как предикторы гражданственного поведения в организации // *Психология. Журнал Высшей школы экономики*, 12(1), 131–144.

Ребзуев, Б. Г. (2009). Разработка конструкта трудового поведения и шкалы экстраролевого трудового поведения // *Психология. Журнал Высшей школы экономики*, 6(1), 3–57.

Сидоренков, А. В. (2019). Разработка опросника организационной коммуникативности // *Вопросы психологии*, 5, 74–83.

Улановский, А. М. (2009). Конструктивизм, радикальный конструктивизм, социальный конструкционизм: мир как интерпретация // *Вопросы психологии*, 2, 35–45.

Улановский, А. М. (2004). Теория речевых актов и социальный конструкционизм // *Постнеклассическая психология. Журнал конструкционистской психологии и нарративного подхода*, 1, 88–98.

Ярошевский, М. Г., Иванов, М. А. (1988). Совместная научная деятельность как объект прикладного социально-психологического исследования // *Совместная деятельность: Методология, теория, практика / Отв. ред. А. Л. Журавлев и др. М.: Наука*, с. 168–182.

Bruque, S., Moyano, J., Piccolo, R. (2016). OCB and external–internal social networks: effects on individual performance and adaptation to change // *International Journal of Human Resource Management*, 27(1), 1–22. doi: 10.1080/09585192.2015.1020441

Farmer, S. M., Van Dyne, L., Kamdar, D. (2015). The contextualized self: How team-member exchange leads to coworker identification and helping OCB // *Journal of Applied Psychology*, 100(2), 583–595. doi: 10.1037/a0037660

George, J. M., Jones, G. R. (1997). Organizational spontaneity in context // *Human Performance*, 10, 153–170. doi: 10.1207/s15327043hup1002_6

Jiao, C., Richards, D. A., Hackett, R. D. (2013). Organizational citizenship behavior and role breadth: A meta-analytic and cross-cultural analysis // *Human Resource Management*, 52(5), 697–714. doi: 10.1002/hrm.21555

Lovell, S. E., Kahn, A. S., Anton, J., Davidson, A., Dowling, E., Post, D., Mason, Ch. (1999). Does gender affect the link between organizational citizenship behavior and performance evaluation? // *Sex Roles*, 41(5–6), 469–478. doi:10.1023/A:1018883018719

Mesmer-Magnus, J. R., DeChurch, L. A. (2009). Information sharing and team performance: A meta-analysis // *Journal of Applied Psychology*, 94(2), 535–546. DOI: 10.1037/a0013773

Motowidlo, S. J., Van Scotter, J. R. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance // *Journal of Applied Psychology*, 79(4), 475–480. doi: 10.1037/0021-9010.79.4.475

Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.

Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, Ph. M., Blume, B. D. (2009). Individual- and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis // *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 122–141. doi: 10.1037/a0013079

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research // *Journal of Management*, 26(3), 513–563. doi: 10.1177/014920630002600307

Van Dyne, L., LePine, J. A. (1998). Helping and voice extra-role behaviors: Evidence of construct and predictive validity // *Academy of Management Journal*, 41, 108–119. doi: 10.2307/256902

Van Dyne, L., Cummings, L. L., Parks, J. M. (1995). Extra-role behaviors: In pursuit of construct and definitional clarity (A bridge over muddied waters) // *Research in organizational behavior*. vol. 17 / L. L. Cummings, B. M. Staw (Eds.). Greenwich, CT: JAI Press. pp. 215–285.

Vigoda-Gadot, E., Beeri, I., Birman-Shemesh, T., Somech, A. (2007). Group-level organizational citizenship behavior in the education system: A scale reconstruction and validation // *educational administration quarterly*, 43(4), 462–493. doi: 10.1177/0013161X07299435

Zhang, J.-R., Zhou, Z.-F., Wang, H.-J., Ling, H. (2017). Organizational citizenship behavior characteristics and job satisfaction in new civil servants // *Chinese Journal of Clinical Psychology*, 25(3), 524–526.

REFERENCES

Balabanova, E. S., Baranova, D. A., Deminskaya, V. E. (2017). Employee extra-role behavior: Manifestations, antecedents and consequences. *Vestnik of Saint-Petersburg University. Sociology*, 10(2), 185–200. DOI: 10.21638/11701/spbu12.2017.204 (In Russian).

Barinov, D. A. (2010). Organizational Citizenship of Employees: Definition. *Labor and social relations*, 2, 110–114. (In Russian).

Brichcin, M. (1987). Laboratory methods for the study of communicative processes in a collaborative environment. Communication and optimization of joint activities. Eds. by G. M. Andreeva and Y. Yanoushek. Moscow: Moscow State University, 53-64. (In Russian).

Bruque, S., Moyano, J., Piccolo, R. (2016). OCB and external–internal social networks: effects on individual performance and adaptation to change. *International Journal of Human Resource Management*, 27(1), 1–22. doi: 10.1080/09585192.2015.1020441

Farmer, S. M., Van Dyne, L., Kamdar, D. (2015). The contextualized self: How team-member exchange leads to coworker identification and helping OCB. *Journal of Applied Psychology*, 100(2), 583–595. doi: 10.1037/a0037660

George, J. M., Jones, G. R. (1997). Organizational spontaneity in context. *Human Performance*, 10, 153–170. doi: 10.1207/s15327043hup1002_6

Gulevich, O. A. (2013). Organizational citizenship behavior: conditions and consequences. *Organizational Psychology*, 3(3), 2–17. URL: <http://orgpsyjournal.hse.ru> (In Russian).

Jiao, C., Richards, D. A., Hackett, R. D. (2013). Organizational citizenship behavior and role breadth: A meta-analytic and cross-cultural analysis. *Human Resource Management*, 52(5), 697–714. doi: 10.1002/hrm.21555

Klimov, A. A. (2014). Extra-role performance behavior of teachers: the role of identification with the team, of experience and of the school as an educational organization. *Economic and social changes: Facts, trends, forecast*, 6(36), 253–269. DOI: 10.15838/esc/2014.6.36.19 (In Russian).

Klimov, A. A. (2015). Entitativity of working team and organization as predictors of organizational citizenship behavior. *Psychology. Journal of Higher School of Economics*, 12(1), 131–144. (In Russian).

Lovell, S. E., Kahn, A. S., Anton, J., Davidson, A., Dowling, E., Post, D., Mason, Ch. (1999). Does gender affect the link between organizational citizenship behavior and performance evaluation? *Sex Roles*, 41(5–6), 469–478. doi:10.1023/A:1018883018719

Mesmer-Magnus, J. R., DeChurch, L. A. (2009). Information sharing and team performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 94(2), 535–546. DOI: 10.1037/a0013773

Motowidlo, S. J., Van Scotter, J. R. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 79(4), 475–480. doi: 10.1037/0021-9010.79.4.475

Organ, D. W. (1988). Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington, MA: Lexington Books.

Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, Ph. M., Blumeet, B. D. (2009). Individual- and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 122–141. doi: 10.1037/a0013079

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513–563. doi: 10.1177/014920630002600307

Rebzuev, B. G. (2009). Elaboration of the construct of work behavior and development of extrarole work behavior scale. *Psychology. Journal of Higher School of Economics*, 6(1), 3–57. (In Russian).

Sidorenkov, A. V. (2019). Development of a questionnaire on organizational communicative. *Voprosy psikhologii*, 5, 74–83. (In Russian).

Ulanovskii, A. M. (2004). Teoriya rechevykh aktov i sotsial'nyi konstruksionizm. *Postneklassicheskaya psikhologiya. Zhurnal konstruksionistskoi psikhologii i narrativnogo podkhoda*, 1, 88–98 (In Russian).

Ulanovskii, A. M. (2009). Konstruktivizm, radikal'nyi konstruktivizm, sotsial'nyi konstruksionizm: mir kak interpretatsiya. *Voprosy psikhologii*, 2, 35–45 (In Russian).

Van Dyne, L., Cummings, L. L., Parks, J. M. (1995). Extra-role behaviors: In pursuit of construct and definitional clarity (A bridge over muddied waters). *Research in organizational behavior*. 17. Eds. L. L. Cummings and B. M. Staw. Greenwich, CT: JAI Press. pp. 215–285.

Van Dyne, L., LePine, J. A. (1998). Helping and voice extra-role behaviors: Evidence of construct and predictive validity. *Academy of Management Journal*, 41, 108–119. doi: 10.2307/256902

Vigoda-Gadot, E., Beeri, I., Birman-Shemesh, T., Somech, A. (2007). Group-level organizational citizenship behavior in the education system: A scale reconstruction and validation. *Educational Administration Quarterly*, 43(4), 462–493. doi: 10.1177/0013161X07299435

Yaroshevsky, M. G., Ivanov, M. A. (1988). Joint scientific activity as an object of applied socio-psychological research. Joint activity: Methodology, theory, practice. Ed. by A. L. Zhuravlev. Moscow: Nauka. pp. 168–182.

Zhang, J.-R., Zhou, Z.-F., Wang, H.-J., Ling, H. (2017). Organizational citizenship behavior characteristics and job satisfaction in new civil servants. *Chinese Journal of Clinical Psychology*, 25(3), 524–526.