
Теоретико-эмпирические исследования

РАЗРАБОТКА КОНСТРУКТА ТРУДОВОГО ПОВЕДЕНИЯ И ШКАЛЫ ЭКСТРАРОЛЕВОГО ТРУДОВОГО ПОВЕДЕНИЯ

Б.Г. РЕБЗУЕВ



Ребзуев Борис Геннадьевич — доцент Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена, кандидат психологических наук.

Автор книги «Трудовая мотивация: измерение и изменение» (2006) и ряда статей в ведущих журналах.

Контакты: rebzuev@yandex.ru

Резюме

Целью этой статьи являлась разработка широкого конструкта трудового поведения и инструмента, измеряющего один из трех его типов, экстраролевое поведение. Итоговая 12-пунктовая шкала охватывала три измерения экстраролевых действий: совершенствование выполнения, сверхурочное выполнение и помощь коллегам. В дополнение была также разработана 4-пунктовая шкала эффективности работы, охватывающая измерения качества работы и продуктивности работы. Коэффициенты надежности обеих шкал составляли 0.84 и 0.76 соответственно. Конфирматорные факторные анализы показали удовлетворительное соответствие их факторных структур эмпирическим данным. Проверка конструктивной валидности показала, что обе шкалы обладают приемлемой конструктивной валидностью. Обсуждаются возможности применения обоих инструментов в будущих эмпирических исследованиях.

Ключевые слова: трудовое поведение, ролевое поведение, экстраролевое поведение, антиролевое поведение, ролевые ожидания

В отечественной психологии трудовое поведение традиционно связывалось со спецификой решаемых задач и потому никогда не рассматривалось в качестве широкого и универсального феномена. Долгое время такой же подход доминировал и в зарубежной психологии, пока внимание исследователей не привлекли действия, очевидно, выходящие за пределы тех задач, которые индивидам предписано выполнять по своей работе (например, воровство имущества организации или помощь коллеге, не справляющемуся с работой). Как обнаружилось, такие универсальные, не зависящие от специфики трудовой деятельности действия влияли на эффективность работы в не меньшей степени, чем решение специфических трудовых задач. Однако систематические исследования в этой области, начатые в 80-х годах, до сих пор развивались в рамках двух параллельных и почти не пересекавшихся линий, адресованных к организационному гражданскому поведению и девиантному трудовому поведению. Эти исследования внесли большой вклад в понимание различных форм универсальных трудовых действий, их механизмов и организационных предпосылок, но также породили немало вопросов. Мы полагаем, что характер этих вопросов таков, что они требуют осмысления с позиций более широкого конструкта трудового поведения. В настоящей статье мы ставим целью описать такой конструкт и разработать инструменты для его измерения.

Статья начинается с обзора зарубежных исследований двух типов организационного поведения, после

чего вводится новый конструкт трудового поведения, предлагается его типология и способы операционализации. После этого описываются три исследования, посвященных разработке Шкалы экстраролевого поведения и дополнительной Шкалы эффективности работы. В заключение обсуждаются возможности применения новых шкал, а также ограничения Шкалы экстраролевого поведения и ее отличия от зарубежных аналогов.

Теоретический обзор

Организационное гражданское поведение

В последнее двадцатилетие ряд зарубежных исследований организационного поведения сфокусировался на категории действий, которые приносят пользу организации, но могут не прописываться в качестве составной части формальной трудовой роли какого-либо исполнителя. Эта категория действий описывалась на основе разнообразных теоретических конструктов, таких как «просоциальное организационное поведение» (Brief, Motowidlo, 1986), «организационная спонтанность» (George, Brief, 1992), «контекстное выполнение» (Borman, Motowidlo, 1993), «экстраролевое поведение» (Van Dyne et al., 1995), однако наибольшее внимание исследователей получило «организационное гражданское поведение» (Smith et al., 1983; Organ, 1988).

Вводя конструкт организационного гражданского поведения — *organizational citizenship behavior* (ОГП), Д. Орган (Smith et al., 1983; Organ, 1988) надеялся с его помощью

дать ответ на давний, но не поддающийся ответу вопрос: связана ли удовлетворенность работой с выполнением работы? Ответ Д. Органа состоял в том, что основная причина трудностей с доказательством бытующих представлений, что удовлетворенный работник одновременно является и более продуктивным, связана с тем, что психологи слишком узко трактовали само понятие выполнения работы (job performance). По его мнению, ОПП позволило бы отразить более широкую форму выполнения работы, с большей вероятностью связанную с возможными предпосылками наподобие специфических трудовых установок и типов личности. Д. Орган определил ОПП как «индивидуальное поведение работника, которое является дискреционным, не учитываемым непосредственно или эксплицитно формальной системой вознаграждений и которое в целом способствует эффективному функционированию организации» (Organ, 1988, p. 4). С 1990-х годов наблюдался рост публикаций на тему ОПП. Авторы одного из недавних метаанализов обнаружили около 400 эмпирических работ в области ОПП (Hoffman et al., 2007).

ОПП изначально рассматривалось многомерным конструктом, охватывающим разные формы поведения. За прошедшие годы было разработано несколько классификаций ОПП. Первая классификация, предложенная К. Смитом и др. (Smith et al., 1983), выделяла два основных измерения ОПП: альтруизм — altruism (оказание помощи другим работникам) и генерализованное подчинение — generalized compliance (строгое следование организационным нор-

мам, правилам и ожиданиям). Эта классификация и соответствующая измерительная шкала были разработаны К. Смитом и др. по результатам интервью с менеджерами, которых просили «описать случаи полезного, но не абсолютно требуемого, трудового поведения» (там же, p. 656). Впоследствии Д. Орган (Organ, 1988) предложил расширенную классификацию ОПП, включающую пять измерений: альтруизм, сознательность — conscientiousness (совпадающую с генерализованным подчинением), стойкость — sportsmanship (толерантность к неудобствам и трудностям, возникающим в процессе работы), гражданственность — civic virtue (ответственное и конструктивное участие в решении внутриорганизационных проблем) и предупредительность — courtesy (удерживание других работников от действий, влекущих негативные последствия для них или для организации). На базе этой классификации П. Подсакофф и др. (Podsakoff et al., 1990) разработали шкалу, приобретающую широкую популярность в исследованиях ОПП. Классификация Д. Органа неоднократно модифицировалась другими авторами. Например, Л. Вильямс и С. Андерсон (Williams, Anderson, 1991) предложили двумерную классификацию, полагая, что ОПП можно рассматривать в терминах действий, направленных на индивидов (ОПП-И) или на организацию (ОПП-О). По их мнению, классификацию Д. Органа можно сократить таким образом, что два из пяти измерений (альтруизм и предупредительность) будут образовывать ОПП-И, а три оставшихся (сознательность, стойкость и гражданственность) — ОПП-О. Такие же

типы ОГП выделяют в своих шкалах и другие исследователи (Becker, Randall, 1994; Lee, Allen, 2002). Ряд авторов (например: Allen, Rush, 1998) рассчитывали в исследованиях общий показатель ОГП, получаемый суммированием ответов на пункты шкалы П. Подсакоффа и др. В результате всех этих модификаций в современных исследованиях используются либо пять, либо два частных показателя, либо общий показатель ОГП, в зависимости от целей исследования. В качестве источников информации преимущественно используются экспертные оценки (например, руководители и коллеги) и реже самооценки работников.

Кроме оригинальных классификаций К. Смита и др. и Д. Органа следует упомянуть четырехмерную классификацию ОГП, предложенную Дж. Грэхем (Graham, 1989). В отличие от К. Смита с соавт. и Д. Органа, не приводивших теоретических обоснований выделяемым ими формам, Дж. Грэхем опиралась на политологическую теорию о гражданском поведении. Она отнесла к гражданскому поведению межличностную помощь — *interpersonal helping* (совпадающую с альтруизмом), индивидуальную инициативу — *individual initiative* (действия, улучшающие индивидуальное и групповое выполнение работы), личное усердие — *personal industry* (выполнение трудовых функций на уровне, выходящем за пределы обычных требований) и организационный патриотизм — *loyal boosterism* (действия, улучшающие имидж организации в глазах посторонних лиц). На базе этой классификации была разработана шкала ОГП (Moorman, Blakely,

1995), однако ее популярность уступает популярности шкал Смита с соавт. и Подсакоффа с соавт.

Большинство исследований ОГП было связано с моделированием его предпосылок и следствий, а также с объяснением механизмов его функционирования. За прошедшие годы было предложено несколько таких механизмов, а также проведен ряд метаанализов, обобщивших данные о предпосылках и следствиях ОГП.

Как уже говорилось, вводя понятие ОГП, Д. Орган считал его следствием удовлетворенности работой. И действительно, уже первые исследования ОГП показали, что его наилучшим предиктором оказалась удовлетворенность работой (Bateman, Organ, 1983, Smith et al., 1983;). Вместе с тем представлялось очевидным, что удовлетворенность не способна объяснить ОГП, поскольку она сама нуждается в объяснении. В частности, неудовлетворенность работой сама по себе относится к категории последствий, в управлении которыми менеджеры сталкиваются с серьезными трудностями. Пытаясь разрешить эту проблему, Д. Орган (Organ, 1990) высказал соображение, что наиболее ценное объяснение ОГП для исследователей и практикующих менеджеров способны обеспечить индивидуальные диспозиции работников. Однако последующий метаанализ Д. Органа и К. Райана (Organ, Ryan, 1995) не подтвердил этого предположения. Хотя некоторые диспозиции (например, сознательность, уступчивость и позитивная аффективность) значимо прогнозировали различные формы ОГП, такая связь могла быть результатом вариации общего метода. Так, она исчезала

после того, как авторы исключили из своего анализа исследования, в которых использовались самооценки ОГП, и оставили только те, в которых использовались экспертные оценки (руководителей или коллег). В целом результаты метаанализа показали, что ОГП лучше прогнозировалось не диспозициями, а трудовыми аттитюдами. Авторы были вынуждены признать, что ситуационные факторы лучше объясняют ОГП, чем диспозициональные, и предложили другой механизм ОГП, согласно которому различные диспозициональные факторы, такие как уступчивость, сознательность (факторы из «Большой пятерки» — McCrae, Costa, 1987), позитивная аффективность и негативная аффективность, «предрасполагают работников к определенным ориентациям в отношении коллег и руководителей. И такие ориентации могут повышать вероятность возникновения с их стороны отношения, которое работники будут расценивать как удовлетворительное, поддерживающее, справедливое и заслуживающее приверженности» (Organ, Ryan, 1995, p. 794). Иными словами, ОГП вызывается диспозициями не напрямую, а через их влияние на эмоциональное отношение работника к организации. Д. Орган и К. Райан назвали его аффективным фактором «морального духа», предположительно лежащим в основе таких связанных с ОГП трудовых аттитюдов, как удовлетворенность, организационная приверженность, восприятие организационной справедливости и восприятие лидерской поддержки.

Другое объяснение ОГП опирается на современную теорию со-

циального обмена и рассматривает такие действия как результат усиления отношений между индивидом и организацией и ее членами (Storanzano et al., 2001). На начальном этапе между работником и организацией складываются отношения экономического обмена: работник соглашается выполнять свои обязанности в обмен на оплату и другие блага со стороны организации. Если работник расценивает такие отношения справедливыми, они переходят на следующую стадию, стадию социального обмена, или межличностных отношений. В отличие от экономических отношений социальные отношения предполагают взаимное доверие и заботу партнеров друг о друге и направлены на получение не экономических, а социоэмоциональных вознаграждений, таких как право быть услышанным, уважение к себе и т. п. Когда работник видит, что организация старается поддерживать такие отношения, его позитивный аттитюд к ней может приводить к ответному поведению через улучшение выполнения работы. Но поскольку подобное выполнение может сдерживаться потолочными эффектами или другими факторами (например, недостатком умений), работник может вовлекаться в различные формы гражданских действий. Отличительная черта отношений социального обмена состоит в их способности исказить восприятие поведения партнера. Он может оцениваться как более справедливый, чем является. Пребывая в таких отношениях, работники иногда могут терпимо относиться к нарушениям со стороны организации в области экономического обмена, но

при этом жестко реагировать на нарушения социального обмена. В лучшем случае работник может переключиться на жесткое соблюдение баланса экономического обмена (не будет выходить за рамки выполнения формальных обязанностей и требовать всех положенных ему вознаграждений), в худшем — вовлекаться в действия, наносящие организации ущерб. Таким образом, согласно Р. Кропанзано и др., справедливое обращение организации с работником (наряду с другими причинами) вызывает более тесные и менее регламентированные отношения социального обмена. Эти отношения формируют у работника обязательства отплатить тем же данному руководителю или организации. Такими способами оплаты может являться ОГП. В качестве индикаторов отношений социального обмена Р. Кропанзано и др. предложили использовать такие традиционно изучаемые переменные, как доверие к организации, восприятия организационной и лидерской поддержки, качество отношений обмена между лидером и членом, организационная приверженность и психологические контракты. Они опосредуют связь между восприятиями организационной справедливости и ОГП.

Существуют также объяснения ОГП с позиций теории социальной идентичности (Tyler, Blader, 2000) и мотивации (Niehoff, 2000), однако на сегодня более обоснованными выглядят объяснения Д. Органа и К. Райана (Organ, Ryan, 1995) и Р. Кропанзано и др. (Cropanzano et al., 2001), находящие определенную поддержку в существующих метаанализах (Organ, Ryan, 1995; Podsakoff et

al., 1996; Podsakoff et al., 2000). При этом объяснение Р. Кропанзано с соавт. кажется более широким, поскольку оно не исключает участия в процессах формирования отношений между работником и организацией диспозициональных факторов. Однако оно не охватывает всех выявленных на сегодня предпосылок ОГП. В частности, один из последних метаанализов (Podsakoff et al., 2000) обнаружил четыре основные категории предпосылок ОГП: трудовые аттитюды, лидерские действия, ролевые характеристики и характеристики задач. Если три первые категории находят объяснение с позиций межличностных отношений, то характеристики задач (например, задачи, обеспечивающие обратную связь, нерутинные задачи и интринсивно удовлетворяющие задачи) выпадают из такого контекста. Конечно, руководитель может влиять на характер решаемых работником задач, но проблема состоит в том, что такие задачи прогнозировали ОГП даже в тех случаях, когда руководители не имели к ним отношения (Podsakoff et al., 1996).

В завершение остановимся на проблемах, с которыми столкнулись исследователи ОГП. Первая из них связана с размерностью конструкта ОГП. Метаанализ его размерности (LePine et al., 2002) обнаружил, что: (а) пять измерений ОГП, предложенных Д. Органом, тесно связаны друг с другом (в среднем $r = 0.67$); (б) корреляции различных измерений ОГП с трудовыми аттитюдами (т. е. с удовлетворенностью, приверженностью и т. п.) практически не различались; и (в) отдельные измерения ОГП не объясняли вариаций в

оценках любого трудового аттитюда за пределами той, которую объяснял общий показатель ОГП. Отсюда Дж. Лепайн и др. заключили, что ОГП, по-видимому, лучше рассматривать не как многомерный, а как одномерный конструктор. Этот неожиданный результат поднимает вопросы в отношении адекватности рассмотренных выше классификаций, поскольку проблемы с размерностью обнаружались и в четырехмерной модели Дж. Грэхем (Moorman et al., 1998). Кроме того, модель Д. Органа не получает поддержки в кросс-культурных исследованиях (см.: Gautam et al., 2005). По-видимому, такая модель акцентирует ценности, специфические для западных индивидуалистических культур (например, стойкость, гражданственность и предупредительность — все являются «эмическими»), в то время как двумерная модель (альтруизм и сознательность) оперирует более универсальными, или «этическими», конструктами.

Другая проблема касается теоретического определения ОГП. Напомним, что Д. Орган определил его как «индивидуальное поведение работника, которое является дискреционным, не учитываемым непосредственно или эксплицитно формальной системой вознаграждений и которое в целом способствует эффективному функционированию организации» (Organ, 1988, p. 4). Метаанализы показали (Podsakoff et al., 2000; Hoffman et al., 2007), что ОГП действительно прогнозирует не только индивидуальное выполнение, но и выполнение на уровне подразделения и даже всей организации в целом. Это согласуется с идеей

Д. Органа, что ОГП улучшает организационную эффективность, поскольку такие действия исполняют роль смазки в социальном механизме организации, снижают трение и увеличивают его КПД (Bateman, Organ, 1983; Smith et al., 1983). Вместе с тем под вопросом оказались две другие части определения ОГП. Исследования показали, что многие гражданские действия, являвшиеся, по мнению Д. Органа, дискреционными и не учитываемыми формальной системой вознаграждений, в действительности воспринимаются работниками составной частью своих трудовых обязанностей, с одной стороны, и учитываются менеджерами в решениях относительно продвижения, направления на обучение и распределения вознаграждений, с другой (см.: Podsakoff et al., 2000). Кроме того, со временем Д. Орган все чаще стали упрекать за то, что выделяемые им действия не рассматриваются в их исключительно наблюдаемой форме, а определяются в терминах «альтруизма» и других позитивных характеристик, что придает определяемому поведению социально желательное значение, влияя на его теоретическое осмысление и сужая круг поиска его возможных предпосылок.

В ответ на эти проблемы Д. Орган (Organ, 1997) попытался пересмотреть свое определение ОГП, проанализировав смежные понятия экстраролевого поведения (Van Dyne et al., 1995) и контекстного выполнения (Borman, Motowidlo, 1993). Д. Орган отверг предложенный Л. Ван Дайном с соавт. (Van Dyne et al., 1995) конструктор «экстраролевого поведения», определяемый как «поведение,

которое приносит пользу организации и/или направлено на прине- сение пользы организации, является дискреционным и выходит за преде- лы существующих ролевых ожида- ний» (р. 218). По мнению Д. Органа, такое определение ставит рабочую роль субъекта в зависимость от ожи- даний отправителя этой роли, в ре- зультате чего ОГП перемещается в область феноменологии, ненаблю- даемой и субъективной по своему характеру. С точки зрения Д. Органа, наиболее адекватное определение ОГП обеспечивает конструкт «кон- текстного выполнения» В. Бормана и С. Мотовидло (Borman, Motowidlo, 1993). Контекстные действия «об- служивают не столько техническую сторону работы, сколько более широкое организационное, социаль- ное и психологическое окружение, в котором эта техническая сторона должна функционировать» (р. 73). Такое определение не отягощено какими-либо отсылками к дискреци- онности, вознаграждениям, в нем не указывается специфических мотивов, движущих субъектом, и не при- влекается каких-либо других пред- полагаемых предпосылок. В чем при- сутствует субъективность, так это в неопределенности границ между тем, что входит, и тем, что не входит в эту «техническую сторону». Однако, как отмечает Д. Орган, такая неопреде- ленность, по-видимому, является не- устранимой.

Девиантное трудовое поведение

В отличие от организационных гражданских действий область деви- антных трудовых действий (deviant

workplace behaviors) гораздо более широка. К началу 80-х годов был накоплен значительный объем ис- следований по таким девиантным действиям на рабочем месте, как хи- щения, мелкое воровство, саботаж, ленивое и небрежное выполнение работы, опоздания и абсентеизм. Однако из-за отсутствия какой-либо принятой концепции или теории для анализа таких действий каждое из этих исследований представляло со- бой скорее попытку изучения специ- фического типа поведения, нежели девиантного трудового поведения (ДТП) в целом. Как и в случае с ОГП, ранние попытки целостного ос- мысления этой категории действий относятся к 1980-м годам. Но в отличие от ОГП, в обсуждении проб- лем которого большинство исследо- вателей пользуются термином «орга- низационное гражданское поведе- ние», в области ДТП такого уни- версального термина не сложилось (Griffin, O'Leary-Kelly, 2004). По дан- ным разных авторов, используется от 8 (Robinson, Greenberg, 1998) до 19 (Vardi, Weitz, 2004) различных терминов и определений. Среди них чаще всего применяются термины «девиантное поведение» (Robinson, Bennett, 1995), антисоциальное пове- дение (Giacalone, Greenberg, 1997), контрпродуктивное поведение (Sackett, 2002), дисфункциональное поведение (Dysfunctional behavior..., 1998) и нарушающее организацион- ное поведение (Vardi, Wiener, 1996).

В попытке добиться концептуаль- ной ясности в отношении ДТП и свя- занных понятий С. Робинсон и Дж. Гринберг (Robinson, Greenberg, 1998) предложили пять основных ша- гов в анализе трудовой девиантности,

позволяющие выделить ее ключевые измерения. Этот анализ начинается с субъекта таких действий, который может находиться внутри или за пределами организации. Большинство связанных понятий фокусируется на внутреннем субъекте. Второй шаг предполагает оценку того, являются ли действия сознательными или непреднамеренными; в большинстве трактовок девиантности рассматриваются сознательные действия. Третий шаг относится к оценке того, является ли объект таких действий внутренним или внешним по отношению к организации; большинство трактовок фокусируется на внутренних объектах. Четвертый шаг отмечает тип возникающих действий (например, прямые—непрямые, активные—пассивные, вербальные—физические), а заключительный шаг включает рассмотрение последствий этих действий. Большинство трактовок осуществляется в терминах нарушения норм, тогда как другие обращены к его результатам. Наконец, авторы большинства трактовок рассматривают только пагубные результаты такого поведения, и лишь немногие адресуются и к его потенциально благоприятным последствиям (например, когда некая организационная норма является порочной). Если исходить из логики этого анализа, то наиболее типичным можно признать определение С. Робинсона и Р. Беннета, характеризующее ДТП как «сознательное поведение, которое нарушает важные организационные нормы и вследствие этого несет угрозу благополучию организаций, их членам или тем и другим» (Robinson, Bennett, 1995, p. 556).

Как и ОГП, ДТП принято рассматривать как многомерный конструкт. Специфические формы поведения в обоих случаях выделялись преимущественно с помощью факторного анализа списков поведенческих характеристик. Последние составлялись авторами разными способами: путем сбора критических инцидентов, связанных с такими действиями; перечисления действий, известных им самим; заимствования таких списков у других исследователей или какой-либо комбинации этих способов. Однако в отличие от исследователей ОГП, составлявших свои списки на основе мнений менеджеров, исследователи ДТП делали это на основе мнений самих работников. Первую классификацию девиантных действий предложили Р. Холлингер и Дж. Кларк (Hollinger, Clark, 1982; 1983), сгруппировавшие их в две широкие категории. Первая категория, «девиантное отношение к собственности», характеризует ненадлежащее обращение работника с активами работодателя (например, воровство, порча имущества и разглашение конфиденциальных сведений). Вторая категория, «девиантное отношение к продуктивности», характеризует нарушение нормативных требований к выполнению работы (например, прогулы, опоздания, употребление алкоголя, медлительность или небрежность в выполнении работы).

С. Робинсон и Р. Беннет (Robinson, Bennett, 1995) обратили внимание на то, что в этот набор действий не вошли межличностные действия, такие как домогательства, сплетни и т. п., и попытались расширить теорию Р. Холлингера и Дж. Кларка.

Они привлекли работников для генерирования критических инцидентов ДТП, попросили их попарно сравнить между собой различные действия по степени сходства, после чего подвергли полученную матрицу парных сравнений многомерному шкалированию. Они получили двумерную типологию: действия, направленные на организацию (девиантное отношение к собственности и продуктивности по Холлингеру и Кларку) или на ее членов (например, домогательства, сплетни, словесные оскорбления), и действия, связанные с незначительными или с серьезными нарушениями.

Впоследствии Р. Беннет и С. Робинсон (Bennett, Robinson, 2000) на основе факторного анализа разработали шкалу для измерения ДТП и представили данные в поддержку ее конструктивной валидности. Это исследование подтвердило проведенное ими ранее различие между действиями, направленными на организацию и на индивидов. Однако авторы отказались от использования измерения «незначительность—серьезность нарушений», поскольку оно отражало скорее количественные, нежели качественные различия в девиантных действиях. Эта шкала, состоящая из 19 пунктов, позволяет рассчитывать общий показатель ДТП и два частных: поведение, направленное на организацию (ДТП-О), и поведение, направленное на индивидов (ДТП-И), — и является одним из самых распространенных инструментов для измерения ДТП.

М. Грейс и П. Сакетт (Gruys, Sackett, 2003) составили список девиантных действий, объединенных ими в

11 категорий, и использовали отличающуюся от С. Робинсона и Р. Беннета (Robinson, Bennett, 1995) процедуру их оценки. Они просили работников попарно сравнивать категории не по степени их сходства, а по вероятности, с которой человек, совершающий действие из одной категории, будет совершать действие из другой категории. В результате они получили двумерную типологию. Первым измерением являлось межличностное—организационное измерение, отражавшее категории действий, направленных на организацию или ее членов. Оно совпало с межличностным—организационным поведением С. Робинсона и Р. Беннета (там же). Второе отражало степень, в которой категории действий относятся к содержанию или контексту работы (например, небрежность в работе и прогулы связаны с содержанием работы, тогда как воровство или порча имущества не связаны с решением специфических задач и относятся к контексту).

Наконец, сравнительно недавно П. Спектор и др. (Spector et al., in press) предложили использовать в зависимости от целей исследования три возможные классификации ДТП: глобальное измерение ДТП, двумерную классификацию (действия, направленные на организацию или людей, соответствующие измерению С. Робинсона и Р. Беннета — Robinson, Bennett, 1995) и пятимерную классификацию (оскорбительное обращение, девиантное отношение к продуктивности, саботаж, воровство и уклонение от работы). Они разработали контрольный список ДТП из 44 пунктов, позволяющий

рассчитывать один, два или пять показателей ДТП.

Как и в случае с ОПП, не существует общепризнанной классификации ДТП, однако большинство исследователей согласны в том, что наряду с общим показателем ДТП можно рассматривать, по крайней мере, две основные формы ДТП: направленное на организацию или индивидов. В качестве источников информации о ДТП в исследованиях чаще используются сами работники. Считается, что в силу негативного характера девиантных действий работники предпочитают их совершать без свидетелей, и поэтому привлечение экспертных оценок не приносит большой пользы.

Лишь немногие исследования были посвящены изучению предпосылок и механизмов ДТП, вероятно, отчасти по причине недостаточной ясности самого конструкта. Еще меньше обращались к ДТП в целом. Мы ограничимся только последними, опустив те, в которых изучались предпосылки отдельных типов ДТП (например, уклоняющегося поведения, воровства, нерадивости и пр.). В своем обзоре литературы по предпосылкам ДТП Р. Беннет и С. Робинсон (Bennett, Robinson, 2003) выделяют три различные тенденции в их изучении: (1) исследования, в которых ДТП трактуется как реакция на условия трудовой деятельности; (2) исследования, рассматривающие ДТП как отражение личности работника; и (3) исследования, рассматривающие его как адаптацию к социальному контексту работы. В отношении первого набора влияний (девиантности как реакции на условия работы) была установлена связь из-

мерений ДТП с неудовлетворенностью (Kidwell, Bennett, 2001; Bennett, Robinson, 2003). По мнению Р. Беннета и С. Робинсона (Bennett, Robinson, 2003), девиантность в этом случае может трактоваться как адаптивная реакция к фрустрирующим условиям: неудовлетворенные работники могут использовать ДТП как катарсическое средство для восстановления утраченного контроля над работой. В отношении второго набора влияний имеются свидетельства позитивной связи ДТП с гневливостью и враждебностью (Fox, Spector, 1999; Lee, Allen, 2002) и негативной связи с сознательностью, уступчивостью и честностью (Lee et al., 2005). Наиболее убедительные свидетельства были получены в отношении третьей категории влияний (девиантности как адаптации к социальному контексту). В двух метаанализах исследований организационной справедливости (Cohen-Charash, Spector, 2001; Colquitt et al., 2001;) обнаружилась негативная связь ДТП со всеми типами воспринимаемой справедливости, при этом наиболее сильная с межличностной справедливостью (связанной с заботливым и уважительным обращением с работниками). Как отмечалось при обсуждении механизмов ОПП, воспринимаемая несправедливость, особенно в отношениях социального обмена, может не только разрушать ОПП, но и вызывать противоположное поведение. С этим согласуются и данные по межличностным конфликтам. В частности, В. Ли и П. Спектор (Lee, Spector, 2004) показали, что конфликт с коллегами по работе чаще выливался в ДТП, направленное на людей, тогда как конфликт с руководителями —

в ДТП, направленное на организацию. Однако вероятность вовлечения работников в такие действия, по-видимому, будет также зависеть от ситуационных условий. С. Фокс и П. Спектор (Fox, Spector, 1999) обнаружили, что одним из наиболее влиятельных предикторов ДТП было убеждение индивида в возможности нанести ущерб организации без опасения последующего наказания.

Наиболее широкое объяснение механизма ДТП, учитывающее большинство обнаруженных на сегодня предпосылок, предложили П. Спектор и С. Фокс (Fox, Spector, 1999; Spector, Fox, 2005). Они разработали модель стрессоров-эмоций (Stressor-Emotion Model), трактующую ДТП как эмоциональную реакцию на стрессовые организационные условия. Согласно этой модели, восприятие индивидом трудовых стрессоров может вызывать у него состояние фрустрации, с которым он будет пытаться совладать различными способами; одним из таких способов может являться вовлечение в ДТП. Эта модель выделяет три основные категории трудовых стрессоров: организационные ограничения, межличностные конфликты и воспринимаемую несправедливость — и предполагает, что их влияние на переживание фрустрации будет усиливаться при двух условиях: отсутствии воспринимаемого контроля над стрессорами и наличии таких личностных диспозиций, как гневливость и враждебность. Эмпирические исследования (Spector, Fox, 2005) в целом подтвердили эту модель.

В отличие от предпосылок гораздо меньше исследований было по-

священо изучению следствий ДТП. В немногочисленных работах на эту тему была зафиксирована негативная связь ДТП с индивидуальным (Mount et al., 2002) и групповым выполнением (Dunlop, Lee, 2004). Иными словами, вовлечение работников в ДТП снижало эффективность не только их работы, но и эффективность работы всего подразделения. В еще одном исследовании (Rotundo, Sackett, 2002) обнаружилось, что в оценках выполнения работы подчиненными руководители делали больший упор на эффективность выполнения задач и ДТП, чем на ОПП.

Говоря о проблемах области исследований ДТП, следует отметить, что они пока еще не достигли уровня зрелости, присущего исследованиям ОПП. Основные проблемы до сих пор упираются в отсутствие единства в теоретических определениях ДТП и согласия в отношении границ и размерности данного конструкта. Вместе с тем связь ОПП и ДТП с индивидуальным выполнением, сходство в выделяемых формах (направленность на людей и организацию) и наличие измерительных инструментов привели к тому, что исследователи стали все чаще включать оба конструкта в списки переменных своих исследований. С накоплением объема таких исследований между ОПП и ДТП стали обнаруживаться связи, которые требовали интерпретации.

Связь между ОПП и ДТП

Даже поверхностный взгляд на ОПП и ДТП обнаруживает в них немало общего. Одни авторы указывают

на их теоретическую связь (Rotundo, Sackett, 2002), другие отмечают их противоположную направленность, высказывая идею, что ОГП и ДТП могут занимать крайние полюса на некоем континууме ролевого поведения (Sackett, 2002), третьи обращают внимание на сходство их предпосылок (правда, с обратным знаком) (Spector, Fox, 2002), а четвертые обнаруживают у их исследователей общие заблуждения (Volino et al., 2004; Volino, Turnley, 2005).

Одну из попыток объединить области ОГП и ДТП предприняли М. Рэтандо и П. Сакетт (Rotundo, Sackett, 2002). Совершив обзор литературы по выполнению работы, они указали на то, что до сих пор психологи слишком узко трактовали выполнение работы и продуктивность, связывая их с эффективностью в решении специфических задач, относящихся к содержанию работы. Опираясь на идею контекстной продуктивности В. Бормана и С. Мотовидло (Borman, Motowidlo, 1993), они предложили трактовать выполнение работы как широкий конструкт, включающий три частных: содержательное выполнение (относящееся к решению специфических задач) и два типа контекстного выполнения (ОГП и ДТП). Если содержательное выполнение в большей степени определяет индивидуальную эффективность, то контекстное сильнее сказывается на групповой и организационной эффективности. По мнению авторов, такое понимание расширило бы возможности поиска предпосылок организационной эффективности, с одной стороны, планирования изменений, направленных на ее усиление,

с другой. Однако их идея не нашла широкой поддержки. Она, безусловно, ее получила бы, если бы содержательное и контекстное выполнение работы не коррелировали друг с другом, однако это не так, отчего сохраняется возможность существования между ними каузальных связей.

Представления о том, что ДТП в основном наносит вред, а ОГП пользу, наводили на мысль о противоположности этих феноменов (Sackett, 2002). И действительно, исследования, оценивавшие оба типа поведения, зачастую обнаруживали между ними негативную корреляцию (например: Lee, Allen, 2002; Dineen et al., 2006). Однако метаанализ Р. Далала (Dalal, 2005), изучавшего связи между оценками ОГП и ДТП, полученными с использованием популярных в этих областях измерительных шкал, ставит под сомнение противоположность обоих типов поведения. Р. Далал обнаружил, что на негативную связь ОГП и ДТП влияло пересечение пунктов обоих типов шкал независимо от использованных в них форматов выбора ответов (в терминах наблюдаемой частоты поведения или в терминах согласия/несогласия) и источников информации (самооценок или экспертных оценок). В качестве иллюстрации можно привести пункт *Устраняет длительные перерывы*, имеющийся как в шкале ДТП П. Спектора и др. (Spector et al., in press), так и в шкале ОГП П. Подсакоффа и др. (Podsakoff et al., 1990), где оценка этого пункта при подсчете ОГП переводится в обратную. Максимальные негативные связи наблюдались среди шкал с наибольшим

числом пересекавшихся пунктов, а также в случаях, когда применялся формат выбора ответов в терминах согласия/несогласия и экспертные оценки.

Это ставит вопрос о том, что произойдет, если очистить какую-либо шкалу (ОГП или ДТП) от таких пересекающихся пунктов. Сохранится ли тогда между двумя типами поведения негативная связь? Такую возможность проверяли С. Фокс и др. (Fox et al., in press). Они использовали процедуру критических инцидентов для сбора высказываний и разработали новую шкалу ОГП, не содержащую пунктов, пересекавшихся с пунктами шкалы ДТП Спектора и др. (Spector et al., in press). Проведя исследование с обеими шкалами, авторы обнаружили между ОГП и ДТП небольшие, но значимые позитивные связи! Во втором исследовании они добавили к прежним шкалам популярную в области ОГП шкалу Подсакоффа и др. (Podsakoff et al., 1990), содержащую пересекавшиеся пункты, и, как и ожидалось, обнаружили ее негативную связь с ДТП. Что еще удивительнее, оценки по шкале Подсакоффа и др. (там же) позитивно коррелировали с новой шкалой ОГП (не содержащей пересекавшихся пунктов), которая, как и в первом исследовании, позитивно коррелировала со шкалой ДТП.

Идею возможного сходства предпосылок ОГП и ДТП попытались реализовать П. Спектор и С. Фокс (Spector, Fox, 2002), предложившие «Интегративную модель добровольного трудового поведения» (Integrative Model of Voluntary Work Behavior). Согласно этой модели, являю-

щейся расширением их более ранней модели стрессоров-эмоций, ОГП и ДТП следуют параллельными, но противоположными путями. В результате оценки факторов трудовой среды, таких как стрессоры, в зависимости от промежуточных условий (личностных диспозиций и воспринимаемого контроля) индивиды могут испытывать негативные эмоции и неудовлетворенность или позитивные эмоции и удовлетворенность. Первые могут усиливать стресс и ДТП, а вторые эвстресс и ОГП. Однако эмпирическое исследование (Fox et al., in press) не поддержало модель в части, связанной с ОГП; вопреки ожиданиям ОГП позитивно коррелировало с негативными эмоциями.

Наконец, ряд авторов указывают на существующее в областях ОГП и ДТП заблуждение об их всегдашней позитивности и негативности. Например, работники могут вовлекаться в ОГП вслед за ДТП, чтобы ослабить чувство вины или загладить последствия своих негативных действий, брать дополнительные функции, прикрывая свое неумение справляться с основными обязанностями (Volino et al., 2004; Volino, Turnley, 2005). Некоторые гражданские действия, например излишняя инициатива и непрошенная помощь, могут создавать конфликты и ухудшать климат в коллективе. Другие, например помощь коллеге в его работе, могут сочетаться с критикой, обвинениями и даже рукоприкладством (Fox et al., in press). Девиантные действия также могут сочетаться с гражданскими. Существует анекдот о консультанте по продуктивности, пригласенном Г. Фордом. Отчитываясь о

результатах, тот высказал сомнения по поводу одного из сотрудников компании, который просто сидит в своем кабинете, закинув ноги на стол. На что Г. Форд ответил, что этот сотрудник однажды подал идею, которая сэкономила ему миллионы долларов. Тогда он сидел точно так же. Этими примерами авторы пытаются предостеречь исследователей от «галоэффекта», мешающего им беспристрастно взглянуть на солнечную и теневую сторону поведения работников. Любопытно, что о наличии такого эффекта свидетельствует и метаанализ Р. Далала (Dalal, 2005), обнаруживший более сильную негативную связь между ОПП и ДТП, когда они оценивались экспертами, а не самими работниками.

Взятые вместе эти данные указывают на то, что между ОПП и ДТП существует связь, но при этом остается неясным степень и характер такой связи. Р. Далал и С. Фокс и др. (Dalal, 2005; Fox et al., in press) предлагают решать эту проблему на уровне методов и инструментов, используемых для измерения ОПП и ДТП. Например, путем приведения в соответствие операциональных и теоретических определений ОПП и ДТП, удаления из соответствующих шкал пересекающихся пунктов, пунктов, описывающих не столько наблюдаемые действия, сколько намерения или индивидуальные диспозиции, и т. п. Однако, на наш взгляд, такую проблему нельзя решить исключительно методическим путем, поскольку при дальнейшей интерпретации полученной взаимосвязи нам неизбежно потребуется обращаться к содержанию самих конст-

руктов. А между тем до сих пор сравнительного анализа их содержания практически не проводилось. Отправной точкой для такого анализа может послужить поиск теоретической связи между обоими конструктами. Их последующее отнесение к более широкой категории явлений позволит уточнить их специфику и сформулировать теоретические определения, которые надлежит подвергнуть тщательной операционализации. Такой подход позволит лучше разграничить ОПП и ДТП, что поможет не только уточнению степени и характера связи этих конструктов, но и выявлению их отдельных форм, а также поиску общих и специфических предпосылок. Ниже предлагается объединить оба конструкта в рамках более широкого конструкта трудового поведения, приводится типология отдельных видов трудового поведения и способы их операционализации.

Разработка конструкта трудового поведения

Если искать общее между конструктами ОПП и ДТП, то оно, скорее всего, заключается не в том, что они являются контекстными типами поведения (Rotundo, Sackett, 2002), а в том, что они вращаются вокруг понятия трудовой роли. Как отмечалось ранее, Д. Орган (Organ, 1997) отказался от своего первоначального определения ОПП (как дискреционного и не учитываемого формальной системой вознаграждений), предпочтя его трактовку в терминах контекстного выполнения. Однако недостатки такой трактовки становятся очевидными в свете двух

соображений. Во-первых, она не позволяет провести четкой границы между «содержательными» и «контекстными» действиями. Например, такое гражданское действие, как помощь коллеге в решении рабочей проблемы, можно трактовать не только как контекстное (т. е. влияющее на социальное окружение), но и как содержательное (влияющее на техническую сторону работы) действие, особенно если проблема коллеги влияет на работу самого помощника. Приведенный нами пример далеко не единичный случай, в шкалах ОГП, как, впрочем, и в шкалах ДТП, можно найти немало подобных примеров. Во-вторых, если бы ОГП влияло на контекстное выполнение, его оценки лучше коррелировали бы не с индивидуальной, а с групповой или организационной эффективностью. Однако метаанализы ОГП свидетельствуют о том, что это не так (Podsakoff et al., 2000; Hoffman et al., 2007). То же самое наблюдается и в исследованиях ДТП (Mount et al., 2002; Dunlop, Lee, 2004).

Более подходящим родовым признаком для ОГП и ДТП могут выступать ролевые ожидания. В частности, один из родственных ОГП конструктов, экстраролевое поведение (Van Dyne et al., 1995), определяется как поведение, выходящее за пределы ролевых ожиданий, тогда как ДТП чаще всего характеризуется как поведение, нарушающее важные организационные нормы (например: Robinson and Bennett, 1995). Правда, Д. Орган (Organ, 1997) в поисках возможной альтернативы своему раннему определению ОГП отверг термин экстраролевого поведения из-за субъективного характера роле-

вых ожиданий. По его мнению, это понятие нельзя использовать в качестве разграничительного критерия, поскольку ролевые ожидания в отношении данного работника будут варьироваться в зависимости от их источников (руководителей, коллег и других членов организации). Иными словами, Д. Орган подчеркивает относительный характер любых организационных и социальных норм. С этим нельзя не согласиться. Но нельзя не согласиться и с тем, что в социальных группах, к каковым относятся и организации, рано или поздно формируется такой набор норм, которые разделяются большинством. И что именно такие «абсолютные» нормы становятся важными регуляторами поведения просто в силу того, что их нарушение будет вызывать противодействие со стороны уже не одного источника ролевых ожиданий, а сразу многих. Нам кажется, что если понимать ролевые ожидания не как индивидуальные, а как групповые, то такое понимание вполне может послужить отправной точкой как для определения ОГП, так и для определения ДТП.

Нам также кажется важным развести основные источники ролевых ожиданий, которые прежде эксплицитно не учитывались в определениях ОГП и ДТП. Для работника в организации могут существовать две важные категории источников: руководители и коллеги. Это согласуется и с представлениями об организационной культуре, где наряду с официальной культурой признается существование внутренней культуры самих работников, оказывающей влияние на организационную культуру в целом (например: Шейн,

2007). На множественность источников социальных ожиданий указывается в области организационной справедливости, быстро сближающейся в последние годы с областью ОГП (Cronzanano et al., 2001). Наконец, как мы ранее видели, исследователи ОГП и ДТП независимо друг от друга пришли к выводу, что и то и другое поведение можно классифицировать по его направленности на организацию и на людей.

Все сказанное позволяет нам определить трудовое поведение как совокупность действий, которые выполняются работником в рамках трудовой роли, обусловленной ожиданиями его руководителей и коллег. Таким образом, мы выделяем три основных типа трудового поведения: ролевое поведение, соответствующее ролевым ожиданиям; экстраролевое поведение, превышающее такие ожидания; и антиролевое поведение, нарушающее такие ожидания. С учетом двух источников ролевых ожиданий получается шесть видов трудового поведения (см. рисунок 1).

Как показано на рисунке 1, предполагается существование некоего континуума ролевых ожиданий.

Средняя область континуума охватывает действия, отвечающие ролевым ожиданиям, зафиксированным в существующих в данной организации нормах. Чем больше отклоняются действия работника от этой средней области, тем больше они противоречат ролевым ожиданиям и тем сильнее на них оказывается давление со стороны других членов организации, трактующих их либо как превосходящие ожидания (экстраролевые действия), либо как нарушающие их (антиролевые действия). Термины «горизонтальное» и «вертикальное» мы ввели для удобства обозначения шести видов поведения. Например, «вертикальное экстраролевое поведение» отражает категорию действий, превосходящих ролевые ожидания со стороны руководителей данного работника. Наша типология также предполагает, что наряду со специфическими ролевыми ожиданиями, присущими конкретной организации, могут также существовать более универсальные ролевые ожидания, присущие большинству организаций как социальным субъектам деятельности. Соответственно, трудовое поведение

Рисунок 1



можно измерять и оценивать как с позиций специфической организации, так и с позиции некой обобщенной организации, фиксирующей ролевые ожидания, сложившиеся в условиях данной культуры в конкретный исторический период. Последнее обстоятельство важно, поскольку типологии ОГП, разработанные в рамках американской культуры, не всегда получали поддержку в кросс-культурных исследованиях (см.: Gautam et al., 2005).

Большинство теоретических определений ОГП или ДТП подвергалось последующей операционализации, необходимой для составления списков интересующих действий. Предыдущие операциональные определения разрабатывались на основе процедуры критических инцидентов, мы будем следовать этой сложившейся практике. Поскольку ролевые ожидания образуют континуум, для определения точек, в которых действия работников начинают восприниматься превосходящими или противоречащими ожиданиям, требуется установить некоторый критерий. В области дифференциальных порогов в качестве критерия различий между двумя стимулами принято использовать субъективные реакции, возникающие в результате их сравнения. В нашем случае за них можно принять реакции руководителей или работников на специфические действия субъекта, нарушающие или превосходящие ролевые ожидания. В случае противоречащих действий такие реакции могут варьироваться от скрытого недовольства и раздражения до открытых жестких санкций, применяемых к нарушителю. Анало-

гичным образом в случае превосходящих действий они могут колебаться от скрытого удовлетворения до публичного одобрения в виде материальных и нематериальных вознаграждений. Поскольку мы выделяем две категории ролевых ожиданий, со стороны работников и со стороны руководителей, требуется также установить критерий, который позволял бы их отграничить. Отклонение от ролевых ожиданий руководителя можно связать с наличием наблюдаемой реакции (позитивной или негативной) со стороны организации на специфическое действие работника. В свою очередь, отклонение от ролевых ожиданий других работников можно связать с отсутствием такой реакции со стороны организации при наличии ее со стороны других работников. Хотя в первом случае ролевые ожидания руководителей и работников могут совпадать, в действительности ролевые ожидания последних играют здесь второстепенную роль. Их источником является руководитель и организация, которые устанавливают «правила игры». Работники могут к ним присоединиться или не присоединиться, они даже могут в известной степени на них влиять, но не они являются их инициаторами.

С учетом этого можно сформулировать и предложить членам организации ответить на четыре следующих вопроса. Для выявления *вертикальных экстраролевых действий* можно попросить припомнить ситуации, где какой-либо из членов организации совершал действия, за которые его впоследствии вознаграждали. К такой просьбе следует приложить перечень возможных

вознаграждений: от одобрения до материальных поощрений и повышения по службе. Аналогичным образом формулируется вопрос для выявления *вертикальных антиролевых действий*, но в данном случае речь будет идти о наказаниях. К этой просьбе также следует приложить перечень возможных наказаний: от выражения недовольства до увольнения. Для выявления *горизонтальных экстраролевых действий* можно предложить припомнить ситуации, в которых кто-либо совершал действия, приносящие пользу организации или ее членам, за которые его впоследствии не вознаграждали. Сходным образом формулируется вопрос для выявления *горизонтальных антиролевых действий*, за исключением того, что в нем речь будет идти о действиях, наносящих вред организации или ее членам, и об отсутствии наказаний за такие действия.

Можно заметить, что наши вопросы затрагивают только четыре из шести видов поведения (см. рисунок 1). Это следствие специфики процедуры критических инцидентов, позволяющей фиксировать лишь крайние проявления наблюдаемого поведения. Хотя в области ОГП разработано несколько шкал ролевого поведения (например: Williams, Anderson, 1991), они в основном играют вспомогательную роль. Их иногда включают в виде отдельной подшкалы в состав шкал экстраролевого поведения, чтобы проконтролировать влияние ролевого поведения на зависимые переменные (например, эффективность работы) или оценить сравнительное влияние определенных предпосылок на оба типа поведения. В будущем мы намереваемся

или адаптировать одну из таких шкал, или разработать новую.

Заключительный вопрос, связанный с операционализацией, касается выбора источника информации о критических инцидентах. Как упоминалось ранее, в области ОГП с этой целью обычно привлекались менеджеры, а в области ДТП работники. Мы полагаем, что в нашем случае более предпочтительным источником будут работники. Во-первых, работники обычно внимательнее следят за действиями руководителя, чем руководитель за действиями работников, и могут улавливать даже те ожидания, в которых тот не отдает себе отчета. Во-вторых, если руководитель и отдает себе отчет в своих ожиданиях, он не всегда им следует. Например, в организациях часто существуют формальные системы вознаграждений и наказаний, однако систему организационных ожиданий определяют не они, а практика их применения, которая может различаться. Наконец, в-третьих, что особенно важно при сборе критических инцидентов, где большие требования предъявляются к их широте и разнообразию, работники обычно больше знают друг о друге, чем руководитель, и могут наблюдать то, что происходит в его отсутствие.

Следующий шаг после введения нового конструкта предполагает разработку инструментов для его измерения. Ниже описываются три эмпирических исследования, посвященных разработке и валидации первого из намеченных нами измерительных инструментов, Шкалы экстраролевого поведения. (В будущем планируется разработка шкал по антиролевому и ролевому поведению.)

В первом исследовании на основе процедуры критических инцидентов формируются перечни трудовых действий и предлагаются первичные варианты двух шкал трудового поведения и дополнительной шкалы эффективности работы. Два других исследования посвящены факторизации и валидизации Шкалы экстраролевого поведения и Шкалы эффективности работы. Во втором исследовании проводится факторизация и очищение этих шкал от избыточных пунктов. В третьем проверяется конструктивная валидность новых шкал.

Исследование 1

Целями исследования являлись формирование перечней действий, описывающих экстраролевого и антиролевого трудового поведение, и разработка первичных вариантов обеих шкал. Для выявления трудовых действий использовалась процедура критических инцидентов, вовлекающая идентификацию целевых инцидентов, сбор данных и их последующий анализ (Flanagan, 1954).

Процедура исследования

Идентификация экстраролевых и антиролевых действий

Для выявления вертикальных и горизонтальных экстраролевых и антиролевых действий использовались четыре описанных нами выше вопроса, предлагавшихся работникам в процессе интервью.

Сбор данных

Исследование проводилось в 12 организациях г. Санкт-Петербур-

га, подбиравшихся так, чтобы они различались по размеру (средние/крупные), форме собственности (частные/государственные) и характеру деятельности (производство/услуги/органы государственного и местного управления). Перечень организаций включал предприятия, занимающиеся розничной торговлей, типографской деятельностью, производством пищевой продукции, станкостроением, туристическим, страховым, строительным бизнесом, торговлей недвижимостью, вузовское, медицинское и административное учреждения. В каждой организации опрашивались примерно по 20 работников, представлявших различные подразделения. Общий объем выборки составил 250 респондентов в возрасте от 18 до 62 лет, из них 46% мужчин и 54% женщин. Опрашивались только рядовые работники. Исследование проводилось индивидуально, в форме письменного опроса, специально подготовленными интервьюерами. Респондентам гарантировалось неразглашение предоставляемых сведений. Следуя рекомендациям Дж. Фланагана (Flanagan, 1954), диапазон описываемых ситуаций ограничивался последними двумя неделями и тем подразделением, в котором работал респондент. После исключения ситуаций, не отвечающих критериям полноты или неадекватных содержанию предлагавшихся вопросов, в окончательный список вошло 589 ситуаций, описывавших четыре вида трудовых действий. Количество ситуаций для каждого вида варьировалось от 132 (горизонтальные экстраролевые действия) до 163 (вертикальные антиролевые действия).

Анализ данных

Анализ ситуаций проводился отдельно для каждого вида трудовых действий. Ситуации объединялись по принципу сходства в отдельные группы, после чего для каждой группы подбирались высказывания, охватывающие содержание вошедших ситуаций. Предыдущие поведенческие шкалы нередко подвергались критике (например: Van Dyne et al., 1995; Volino et al., 2004;) за использование высказываний, описывающих не столько поведение, сколько скрывающиеся за ним личностные черты или мотивы. Чтобы избежать недостатков предыдущих шкал, все высказывания формулировались исключительно в терминах наблюдаемых действий.

Процедура анализа также включала оценку двух видов содержательной валидности, в отношении ситуаций и высказываний. По мнению Дж. Фланагана (Flanagan, 1954), содержательная валидность ситуаций может быть признана адекватной, если 100 дополнительных ответов респондентов не приводят к появлению дополнительных категорий. Другой вид содержательной валидности отражает полноту охвата высказываниями первоначального набора ситуаций. Для оценки первого вида валидности ситуации, относящиеся к каждому виду трудовых действий, случайным образом делились на две группы. В первую группу включались 100 ситуаций, а во вторую оставшиеся (количество ситуаций во вторых группах варьировалось от 32 до 63). После классификации первых 100 ситуаций оставшиеся ситуации также классифицировались и затем сравнивались с имеющимися груп-

пами. Эти дополнительные ситуации не привели к появлению новых категорий ни в одном виде трудовых действий. Для оценки второго вида валидности четверем судьям, работавшим независимо друг от друга, предлагались первоначальные наборы ситуаций, описывавших 4 вида трудовых действий и 4 набора высказываний, с просьбой отнести каждую ситуацию к какому-либо высказыванию. Судьи единогласно отнесли 74% ситуаций к имеющимся высказываниям, в отношении остальных 26% у них наблюдались разногласия. Эти разногласия разрешались в повторном совместном анализе оставшихся ситуаций. В результате 99% ситуаций были отнесены к 95% всех высказываний. Всего было подобрано 129 высказываний, 69 из которых относились к антиролевым действиям и 60 к экстраролевым.

После этого мы проанализировали, насколько эффективно четыре использовавшихся нами вопроса позволяли дифференцировать те типы и виды трудовых действий, к которым они адресовались. Сравнение высказываний, относящихся к двум выделенным нами ранее (см. рисунок 1) типам трудового поведения, экстраролевого и антиролевого, показало, что они различались по своему содержанию и не пересекались друг с другом. Вопросы, предназначенные для выявления ситуаций, связанных с превышением и нарушением ролевых ожиданий, привели к выделению двух четко различающихся по своему содержанию категорий трудовых действий. Это обнадеживающий признак, поскольку предыдущие шкалы экстраролевого поведения подвергались критике за присутствие в

них высказываний, пересекающихся по своему содержанию с высказываниями из шкал антиролевого поведения, что приводит к искусственному завышению негативных корреляций между оценками обоих типов поведения (Dalal, 2005).

Однако сравнение высказываний, относящихся к двум видам экстраролевого и антиролевого поведения, обнаружило пересечения в некоторых высказываниях, связанных с ролевыми ожиданиями руководителей и других работников. Количество таких высказываний в случае экстраролевых действий составляло 20%, а в случае антиролевых — 26%. Например, характеризовавшее экстраролевые действия высказывание *Добровольно выполнять больше функций, чем входит в должностные обязанности* охватывало ситуации, приводившиеся респондентами не только при ответах на вопрос, относящийся к ролевым ожиданиям руководителей, но и на вопрос, относящийся к ролевым ожиданиям других работников. Аналогичной иллюстрацией из области антиролевых действий может служить высказывание *Отлучаться с рабочего места без предупреждения или разрешения*.

Для выяснения причины таких пересечений мы проанализировали первичные протоколы с описаниями ситуаций, относящихся к этим высказываниям. Анализ протоколов показал, что подобные пересечения наблюдались как внутри одной, так и внутри разных организаций. При этом один и тот же респондент никогда не приводил ту же самую или похожую ситуацию в ответ на оба вопроса, это делали разные респонденты. Поскольку одни из них при-

водили какую-то ситуацию для иллюстрации действий, на которые организация реагировала (позитивным или негативным образом), а другие — ту же самую или похожую ситуацию для действий, на которые она никак не реагировала, подобное расхождение можно объяснить различиями в знаниях отдельных респондентов о действиях организации. В таких случаях пересечения можно было бы интерпретировать как ошибку наблюдения и отнести оба высказывания к категории действий, адресованных к ролевым ожиданиям руководителей. Однако это объяснение подходит для случаев, когда пересечения возникали у респондентов из одной организации, но не когда они возникали у респондентов из разных организаций. В последнем случае они, по-видимому, появлялись из-за того, что разные организации действительно по-разному реагировали на похожие действия работников. Подобные расхождения в реакциях организаций не выглядят неожиданными с учетом различий в организационных культурах, составной частью которых являются ролевые ожидания. Очевидно, что такие ожидания в отношении одного и того же набора действий могут различаться. Однако, как мы видим, в большинстве случаев они все же согласуются друг с другом (в 80% экстраролевых и 74% антиролевых действий). Поэтому мы можем трактовать долю непересекавшихся высказываний как меру согласованности ролевых ожиданий (руководителей или других работников) в разных организациях. Это довольно высокий уровень согласованности для 12 обследованных нами организаций,

значительно различавшихся по размеру, форме собственности и видам деятельности.

Таким образом, четыре использованных нами вопроса достаточно хорошо дифференцировали типы (экстраролевые и антиролевые) и виды (вертикальные и горизонтальные) трудовых действий, к которым они адресовались.

Разработка первичных вариантов шкал экстраролевого и антиролевого трудового поведения

Предыдущий анализ обеспечил набор из 129 высказываний, 69 из которых описывали антиролевые действия и 60 экстраролевые. Поскольку внутри обоих наборов имелись пересекающиеся высказывания, они подверглись сокращению путем удаления дублирующих вариантов. В результате в окончательный набор антиролевых действий вошли 60, а в набор экстраролевых 54 высказывания.

Для разработки первичных вариантов шкал потребовалось принять решения в отношении будущего источника оценок, характера формулировок, формата выбора ответов, инструкций и формы проведения опроса. В зарубежных шкалах трудового поведения в качестве источников используются либо сами работники, либо эксперты (непосредственные руководители или коллеги). Преимущество самооценок заключается в полноте охвата наблюдаемых действий, поскольку часть действий, совершаемых работником, может оказываться недоступной стороннему наблюдателю. Например, работники обычно стараются избегать

свидетелей при совершении таких антиролевых действий, как мелкие кражи, саботаж, использование служебного телефона в личных целях и др. То же самое может происходить и с экстраролевыми действиями, но по другим соображениям, например, нежелания выделяться, отсутствия корысти и пр. Преимущество экспертных оценок состоит в том, что они меньше подвержены влияниям социальной желательности. Поскольку оба вида источников обладают своими преимуществами, окончательные варианты наших шкал могут использоваться как для сбора самооценок, так и для сбора экспертных оценок. Однако их первичные варианты потребуют факторизации, почти всегда сопровождающейся сокращением высказываний. Поэтому при разработке первичных вариантов шкал было отдано предпочтение полноте охвата наблюдаемых действий, которую лучше обеспечивают самооценки.

В зарубежных шкалах трудового поведения высказывания формулируются в третьем лице (например: *Добровольно помогает новичкам освоиться с их новыми обязанностями*) или в безличной форме (*Ссориться с коллегами по работе*). Поскольку безличная форма по определению в меньшей степени апеллирует к личности респондента, ослабляя давление со стороны социальной желательности, все высказывания в наших шкалах формулировались в безличной форме.

В существующих шкалах трудового поведения используются 5-балльные форматы выбора ответов в терминах согласия (от 1 = совершенно не согласен до 5 = совершенно

согласен) или частоты наблюдения (от 1 = ни разу до 5 = постоянно). На наш взгляд, частота наблюдения обеспечивает большую объективность оценок, снижая давление на личность респондента. Косвенное подтверждение этому содержится в метаанализе Р. Далала (Dalal, 2005), который изучал связи между оценками экстраролевого и антиролевого поведения, получавшимися на основе различных измерительных шкал. При сравнении двух упомянутых форматов Р. Далал обнаружил, что негативные связи между двумя типами поведения уменьшались при использовании формата наблюдения по сравнению с форматом согласия. В дополнение к выбору формата наблюдения было также решено увеличить количество предлагаемых вариантов ответов с 5 до 7, чтобы повысить вариативность будущих оценок. Это преимущественно относится к антиролевым действиям, наблюдаемая частота которых по 5-балльной шкале редко превышает 1–2 балла.

Разрабатываемые здесь шкалы, как и их зарубежные аналоги, предназначены для использования в условиях группового или индивидуального письменного опроса. Чтобы указать респонденту на предмет оценки (трудовые действия), стимулировать ее объективность (взгляд на себя со стороны) и подчеркнуть желаемый способ реагирования (самонаблюдение), была разработана следующая инструкция: *«Ниже приводится список различных действий, которые люди могут совершать (а могут и не совершать) в ходе своей работы. Попробуйте взглянуть на себя со стороны и оценить, насколько*

часто вы совершали то или иное действие на своей сегодняшней работе, выбрав один из следующих вариантов ответа: 1 = ни разу, 2 = редко, 3 = довольно редко, 4 = иногда, 5 = довольно часто, 6 = часто, 7 = постоянно». Эта инструкция сопровождалась пронумерованным перечнем высказываний, которые в одном случае описывали экстраролевые, а другом антиролевые действия.

В завершение следует описать еще один результат нашего анализа. Процедура критических инцидентов предусматривает предварительную фильтрацию собранных ситуаций с отсеиванием тех, которые не соответствуют задававшимся вопросам или содержат неполные описания инцидентов. В ходе такой фильтрации мы обнаружили группу ситуаций, описывавших не столько действия работников, как это предполагалось в соответствии с вопросами интервью, сколько результаты таких действий. Все эти ситуации приводились респондентами в ответ на вопрос, адресованный к вертикальным экстраролевым действиям. Мы решили проанализировать такие ситуации отдельно от остальных, чтобы разработать на их основе дополнительную шкалу. Применяв к ним описанные выше процедуры анализа, мы получили набор из 6 высказываний, названный «эффективностью работы» (например: *На высоком уровне качества выполнять важное и ответственное задание, порученное вам лично; Перевыполнять месячный план по производству или продажам вместе с рабочей группой*). При разработке первичного варианта этой дополнительной шкалы использовались те же соображения, что и

при разработке двух ранее описанных шкал.

Окончательные решения о составе этих шкал можно было принять после анализа их факторных структур и проверки психометрических характеристик. Ниже описываются два исследования, посвященных факторизации и валидации Шкалы экстраролевого трудового поведения и Шкалы эффективности работы. (Факторизация и валидация Шкалы антиролевого поведения будет описана в другой статье.)

Исследование 2

Процедура исследования

Для изучения факторных структур Шкал экстраролевого трудового поведения и эффективности работы проводилось исследование на смешанной выборке работников 9 организаций г. Санкт-Петербурга. Организации и респонденты подбирались по той же схеме, что и в предыдущем исследовании. Перечень организаций включал предприятия, занимающиеся розничной торговлей, грузоперевозками, строительным бизнесом, разработкой и установкой систем безопасности, изготовлением эскалаторов, мебели, медицинское и военное учреждения. Общий объем выборки составил 187 респондентов в возрасте от 17 до 60 лет, из них 56% мужчин и 44% женщин. Опрашивались только рядовые работники. Опрос проводился индивидуально, респонденты заполняли обе шкалы письменно в присутствии интервьюера. Респондентам гарантировалось неразглашение предоставляемых сведений.

Анализ результатов

Данные по обеим шкалам анализировались отдельно. Ответы респондентов на каждую шкалу подвергались факторному анализу с использованием процедуры вращения варимакс. В полученных матрицах факторных нагрузок выявлялись и удалялись пункты с нагрузками ниже 0.50, а также с пересекающимися нагрузками на другие факторы. В результате в Шкале экстраролевого поведения было оставлено 12 пунктов, нагружавшихся на три фактора, в Шкале эффективности работы 4 пункта, нагружавшихся на два фактора (см. таблицы 1 и 2).

Каждый из трех факторов Шкалы экстраролевого трудового поведения описывался четырьмя пунктами (см. таблицу 1). На основе содержания пунктов им были присвоены названия *Совершенствование выполнения*, *Сверхурочное выполнение* и *Помощь коллегам*. Первый фактор, *Совершенствование выполнения*, описывает действия индивида, направленные на оптимизацию процесса и условий собственной работы, работы своего подразделения и организации в целом. Второй фактор, *Сверхурочное выполнение*, описывает действия, связанные с дополнительным выполнением трудовых обязанностей за пределами обычных границ рабочего времени. Третий фактор, *Помощь коллегам*, описывает действия, выражающиеся в моральном, интеллектуальном и физическом участии индивида в решении проблем, с которыми сталкиваются его коллеги. Этими факторами объяснялись 70 процентов дисперсии оценок экстраролевого поведения.

Таблица 1

Результаты факторного анализа Шкалы экстраролевого трудового поведения

Пункты	Ролевые ожидания	Факторы		
		1	2	3
<i>Совершенствование выполнения</i>				
Вносить рационализаторские предложения по оптимизации процесса работы или экономии ресурсов организации.	Р + ДР	0.86*	-0.09	0.10
Вносить усовершенствования в процесс работы, чтобы она могла выполняться лучше или быстрее.	Р	0.87*	0.03	0.13
По своей инициативе модернизировать и усовершенствовать продукты или услуги, реализуемые организацией.	Р	0.86*	-0.06	0.26
Предлагать руководству новые методы и способы, позволяющие сделать работу подразделения более эффективной.	Р	0.85*	-0.08	0.21
<i>Сверхурочное выполнение</i>				
Возвращаться на работу с больничного или из отпуска в связи с производственной необходимостью.	Р	-0.01	0.72*	0.08
Приходить на работу в выходные дни или выполнять ее на дому.	Р + ДР	0.10	0.80*	-0.11
При необходимости выходить на работу, несмотря на плохое самочувствие.	Р	-0.07	0.87*	0.05
Приходить на работу раньше остальных сотрудников.	Р	-0.30	0.74*	0.25
<i>Помощь коллегам</i>				
Оказывать помощь и поддержку новичкам.	Р + ДР	0.22	0.20	0.71*
Помогать коллеге, у которого очень много работы.	ДР	0.17	0.07	0.83*
Консультировать коллег по вопросам, в которых Вы хорошо разбираетесь.	ДР	0.22	-0.03	0.81*
Подменять коллег по их просьбе.	ДР	0.20	0.03	0.79*

Примечание. Звездочкой (*) отмечены факторные нагрузки > 0.70. Источники ролевых ожиданий: Р – руководители, ДР – другие работники.

Каждый из двух факторов Шкалы эффективности работы охватывался двумя пунктами, которые описывали материальные результаты работы индивида, проявляющиеся в ее качественном или превышающем нормативный уровень выполнении (см. таблицу 2). Соответствующие фак-

торы получили названия *Качество работы* и *Продуктивность работы*. Обоими факторами объяснялись 84% дисперсии оценок эффективности работы.

Факторный анализ Шкалы экстраролевого поведения позволил выделить три отчетливых фактора, однако

Таблица 2

Результаты факторного анализа Шкалы эффективности работы

Пункты	Ролевые ожидания	Факторы	
		1	2
<i>Качество работы</i>			
На высоком уровне качества выполнять важное и ответственное задание, порученное Вашей рабочей группе.	P	0.92*	0.19
На высоком уровне качества выполнять важное и ответственное задание, порученное Вам лично.	P	0.94*	0.08
<i>Продуктивность работы</i>			
Перевыполнять месячный план по производству или продажам вместе с рабочей группой.	P	0.17	0.88*
Перевыполнять месячный план по производству или продажам или оказываться в числе лучших в своей рабочей группе по этим показателям.	P	0.12	0.89*

Примечание. Звездочкой (*) отмечены факторные нагрузки > 0.70. Источники ролевых ожиданий: P — руководители.

это было достигнуто ценой сокращения ее первичного варианта с 54 до 12 пунктов. Следует отметить, что столь резкое сокращение исходного набора пунктов при разработке поведенческих шкал не является чем-то необычным. Например, при разработке Шкалы девиантности, широко применяющейся в зарубежных исследованиях трудового поведения, ее авторы Р. Беннет и С. Робинсон (Bennett, Robinson, 2000), также использовали факторный анализ, в результате чего их первоначальный список из 58 пунктов сократился до 19. Тем не менее подобное сокращение могло создавать угрозы содержательной валидности нашей шкалы, поскольку оно значительно сужало объем ситуаций, собранных в процессе интервьюирования работников. Поэтому следовало проанализировать удаленные пункты.

В первую очередь мы сравнили число ситуаций, охватывавшихся

оставшимися и удаленными пунктами. Напомним, что в предыдущем исследовании все собранные ситуации группировались по принципу сходства, после чего для каждой группы подбирались свое высказывание. Число ситуаций, на которые опиралось каждое высказывание, варьировалось от 1 до 9. Сравнение оставшихся и удаленных пунктов показало, что удаленные пункты, как правило, охватывали меньше ситуаций, чем оставшиеся. В большинстве случаев удаленные пункты описывали либо сравнительно редко возникающие ситуации (например: *Своевременно обнаруживать или устранять аварийную ситуацию; Вызывать или оказывать экстренную медицинскую помощь сотруднику*), либо специфические ситуации, неприменимые к большинству видов трудовой деятельности (например: *Приобретать расходные материалы за свой счет: краску для*

картриджей, бумагу и пр.; Добиваться выгодных условий для работы коллег при заключении сделок и ведении переговоров). Среди пунктов, не относящихся ни к той, ни к другой категории, преобладали описывавшие действия работников в отношении клиентов (например: *Обслуживать клиентов после окончания рабочего времени; Защищать права и интересы клиентов в случае их явного нарушения*). Большинство из них имели перекрестные нагрузки на фактор помощи коллегам и другие факторы. Поскольку не все наши респонденты имели регулярные контакты с потребителями своей продукции (например, работники производственных предприятий), их ответы на такие пункты могли повлиять на результаты факторного анализа. Поэтому мы удалили из общей выборки такие организации и провели повторный факторный анализ. Однако его результаты почти не отличались от предыдущих. Большинство действий по отношению к клиентам по-прежнему нагружались на фактор помощи коллегам, но величина их нагрузок уступала нагрузкам оригинальных пунктов, относящихся к помощи коллегам. Возможное объяснение здесь состоит в том, что действия в отношении клиентов слабее регулируются ролевыми ожиданиями, чем действия в отношении коллег. Мы можем одобрять коллегу за то, что тот выручил своего клиента, однако такое одобрение будет еще сильнее, когда он выручит нас. Чем слабее ожидания, тем хуже они будут структурировать трудовые роли и связанные с ними действия, в данном случае по отношению к клиентам. Такое объяснение

поддерживается и тем, что количество собранных ситуаций, в которых описывалась помощь клиентам, значительно уступало ситуациям, в которых описывалась помощь коллегам.

Таким образом, анализ удаленных пунктов позволяет сделать вывод, что выделенные факторы описывают сравнительно распространенные и универсальные для различных трудовых контекстов действия, которые регулируются относительно сильными ролевыми ожиданиями со стороны руководителей и других работников. Если рассматривать содержательную валидность полученной нами 12-пунктовой шкалы в таком контексте, то ее можно признать адекватной.

Обсуждение результатов

В результате факторных анализов была сформирована 12-пунктовая Шкала экстраролевого трудового поведения и 4-пунктовая Шкала эффективности работы, Шкала экстраролевого трудового поведения охватывает три его измерения: *Совершенство выполнения, Сверхурочное выполнение* и *Помощь коллегам*, каждое из них описывается 4 пунктами. Шкала эффективности работы включает два измерения: *Качество работы* и *Продуктивность работы*, каждое из которых описывается 2 пунктами.

Согласно нашей типологии (см. рисунок 1), экстраролевого трудового поведения подразделяется на два вида: вертикальное, охватывающее действия, превышающие ролевые ожидания руководителей, и горизонтальное, превышающее ожидания других работников. В соответствии с

ней *Совершенствование выполнения* и *Сверхурочное выполнение* можно отнести к формам вертикального экстраролевого поведения, поскольку три из четырех пунктов каждого фактора описывают действия, превышающие ролевые ожидания руководителей (см. таблицу 1). В свою очередь *Помощь коллегам* можно отнести к горизонтальному экстраролевому поведению, поскольку большинство его пунктов описывают действия, превышающие ожидания других работников. Поскольку Шкала эффективности работы описывает не действия, а их материальные результаты в терминах количества и качества проделанной работы, это не позволяет отнести ее факторы к какому-либо из типов трудового поведения, в том числе и к экстраролевому. Все четыре ее пункта описывают результаты, превосходящие ролевые ожидания руководителей.

В каждом факторе Шкалы экстраролевого трудового поведения содержится по одному пункту, описывающему действию, регулирующиеся как ожиданиями руководителей, так и ожиданиями других работников. Анализируя результаты первого исследования, мы отмечали наличие пересекавшихся высказываний, возникших, когда одни респонденты описывали какую-то ситуацию в ответ на вопрос, относившийся к превышению ролевых ожиданий руководителей, а другие — к превышению ролевых ожиданий работников. Такие высказывания составляли 20% от общего числа экстраролевых действий. Мы объяснили эти расхождения тем, что ролевые ожидания как руководителей, так и работников в разных организациях в отношении

некоторых действий могут различаться. Соответственно, мы предложили рассматривать 80% не пересекавшихся высказываний как меру согласованности ролевых ожиданий руководителей или других работников в разных организациях. Как видно из таблицы 1, после проведения факторного анализа уровень такой согласованности для каждого из трех измерений экстраролевого поведения составил 75%, что ненамного отличается от первоначальных 80% и является вполне приемлемым показателем.

Мы использовали факторный анализ одновременно и как стратегию для выявления факторов, и как стратегию для сокращения пунктов. Такое смешение снижает надежность результатов факторизации, поскольку не дает гарантии, что респонденты реагировали бы на оставшиеся пункты точно так же, как они реагировали на них в присутствии удаленных. К тому же полученные шкалы нуждаются в оценке психометрических качеств. Для проверки надежности результатов факторизации и оценки психометрических характеристик обеих шкал проводилось отдельное исследование.

Исследование 3

Перед проведением проверочного исследования требовалось определиться с кругом используемых методов и процедур. Для проверки надежности результатов факторизации шкал предполагалось использовать процедуру конфирматорного факторного анализа, позволяющую проверять гипотезы в отношении факторных структур. Поскольку важным

качеством измерительных инструментов является их однородность, предполагалось также оценить внутреннюю согласованность обеих шкал на основе коэффициента альфа Кронбаха. Для проверки валидности шкал было решено использовать конструктивную валидность, которая хорошо подходит для оценки новых конструктов. Из существующих методов оценки конструктивной валидности была выбрана матрица «свойства-методы» (Анастаси, Урбина, 2001; Campbell, Fiske, 1959). Эта процедура не только обеспечивает один из наиболее теоретически обоснованных и систематизированных подходов к оценке конвергентной и дискриминантной валидности, но и позволяет учесть вариацию метода.

Для конструирования матрицы «свойств-методов» требуется, чтобы, по крайней мере, два отличающихся конструкта измерялись двумя отличающимися методами. Чтобы матрица позволяла в полной мере оценить как дискриминантную, так и конвергентную валидность рассматриваемого конструкта, Д. Кэмпбелл и Д. Фиск рекомендуют включать в нее не только отличающийся, но и сходный по содержанию конструкт (Campbell, Fiske, 1959). Чтобы достичь такого сочетания, мы дополнили два рассматриваемых конструкта: экстраролевое поведение и эффективность работы — конструктом аффективной преданности, характеризующим степень эмоциональной привязанности индивида к своей организации (Allen, Meyer, 1990). В то время как два первых конструкта относятся к поведению, аффективная преданность относится к трудовым аттитюдам. Кроме того,

недавний метаанализ (Hoffman et al., 2007) показал, что между экстраролевым поведением и эффективностью существует довольно тесная связь, превосходящая связи обоих конструктов с аффективной преданностью. Все три конструкта предполагалось измерять тремя различными способами: на основе оценок самих работников, оценок коллег и оценок непосредственных руководителей. Для получения оценок от коллег и руководителей была разработана специальная анкета.

Процедура исследования

Для проверки факторных структур и оценки конструктивной валидности Шкал экстраролевого трудового поведения и эффективности работы проводилось исследование на смешанной выборке работников 10 организаций г. Санкт-Петербурга. Организации и респонденты подбирались по той же схеме, что и в предыдущих исследованиях. Перечень организаций включал предприятия, занимающиеся розничной торговлей, ресторанным обслуживанием, строительной, ремонтной и реставрационной деятельностью, производством молочной продукции, подбором персонала, а также административное и научно-исследовательское учреждения. Общий объем выборки составил 229 респондентов в возрасте от 18 до 73 лет, из них 33% мужчин и 67% женщин. На вопросы самооценочных шкал отвечал 201 рядовой работник. Их оценивали 14 коллег, также рядовых работников, и 14 непосредственных руководителей. Руководители и коллеги не заполняли самооценочных

шкал, а только оценивали своих подчиненных и коллег. Опрос проводился индивидуально, часть респондентов заполняли шкалы заочно, часть — в присутствии интервьюера. Всем респондентам гарантировалось неразглашение предоставляемых сведений.

Рядовым работникам предлагался опросник из 25 пунктов, измерявший аффективную преданность, экстраролевого трудового поведение и эффективность работы. В дополнение к этому собирались данные о занимаемой должности, возрасте и поле. Аффективная преданность измерялась 9-пунктовой версией Опросника преданности организации Мэудей и др. (см.: Ребзуев, 2006). Экстраролевого поведение измерялось 12-пунктовой Шкалой экстраролевого трудового поведения, эффективность — 4-пунктовой Шкалой эффективности работы. Руководители и коллеги оценивали работников при помощи 6-пунктовой анкеты, разработанной для данного исследования. Из шести ее пунктов один оценивал аффективную преданность, три пункта оценивали три формы экстраролевого поведения (совершенствование выполнения, сверхурочное выполнение и помощь коллегам) и два — продуктивность и качество работы. Тексты анкеты и самооценочных шкал, измерявших экстраролевого поведение и эффективность, приводятся в Приложении.

Анализ результатов

Анализ первичных данных

В таблицах 3 и 4 приводятся описательные статистики и корреляции между исследуемыми переменными.

В целом средние оценки были близки к 4 баллам в случае 7-балльного формата выбора ответов или к 3 баллам в случае 5-балльного формата (использовавшегося для экспертных оценок аффективной преданности). Выборочные оценки хорошо охватывали диапазон возможных оценок (от 1 до 5 или от 1 до 7 баллов), стандартные отклонения были близки друг другу. Средние оценки качества работы и помощи коллегам оказались немного смещены в позитивную сторону в сравнении с остальными. Отчасти это может объясняться особенностями самих переменных. В отличие от продуктивности оценки качества работы вовлекают больше коннотаций, связанных с личностью работника. Например, низкое качество работы способно ассоциироваться с низким профессионализмом, отсутствием старания, недобросовестностью. Поскольку в большинстве организаций такие работники составляют меньшинство, это может приводить к позитивному смещению в средних выборочных оценках. В свою очередь, позитивное смещение в оценках помощи коллегам может объясняться тем, что лишь в редких случаях работающий в организации индивид не устанавливает дружеских отношений с кем-либо из других работников.

За исключением экспертных оценок экстраролевого поведения и эффективности работы, коэффициенты альфа превышали критериальный уровень надежности 0.70. Однако при интерпретации надежности на основе коэффициента альфа следует учитывать, что он оценивает однородность пунктов, т. е. степень,

Таблица 3

Описательные статистики (N = 201)

	α-Кронбаха	Mean	SD	Min	Max
Аффективная преданность	0.90	4.13	1.09	1.44	6.22
	-	3.22	0.86	1.00	5.00
	-	3.38	0.93	1.00	5.00
Экстраролевое поведение	0.84	3.88	1.00	1.08	6.17
	0.57	4.07	1.11	1.33	7.00
	0.64	3.87	1.27	1.33	7.00
Совершенствование выполнения	0.86	3.42	1.48	1.00	7.00
	-	3.40	1.50	1.00	7.00
	-	3.31	1.77	1.00	7.00
Сверхурочное выполнение	0.70	3.65	1.24	1.00	6.50
	-	4.22	1.55	1.00	7.00
	-	3.93	1.54	1.00	7.00
Помощь коллегам	0.71	4.57	1.09	1.00	6.50
	-	4.59	1.45	1.00	7.00
	-	4.37	1.67	1.00	7.00
Эффективность работы	0.76	4.52	1.15	1.00	7.00
	0.51	4.29	1.33	1.00	7.00
	0.41	4.36	1.30	1.00	7.00
Качество	0.79	5.17	1.30	1.00	7.00
	-	4.65	1.45	1.00	7.00
	-	4.77	1.58	1.00	7.00
Продуктивность	0.70	3.86	1.52	1.00	7.00
	-	4.78	1.41	1.00	7.00
	-	3.95	1.69	1.00	7.00

Примечание. В ячейках напротив каждой переменной сверху вниз приведены данные по самооценкам, оценкам руководителей и оценкам коллег. Коэффициенты альфа приведены только для переменных, измерявшихся более чем одним пунктом. *Mean* – средняя оценка, *SD* – стандартное отклонение, *Min* – минимальная оценка, *Max* – максимальная оценка.

в которой отдельные пункты шкалы измеряют тот же самый конструкт. Экстраролевое поведение оценивалось руководителями и коллегами на основе трех вопросов, каждый из которых адресовался к одной из трех

его форм. Хотя все эти формы отражают экстраролевое поведение, они описывают довольно разные его аспекты, отчего такая шкала не является вполне однородной. В случае самооценочной шкалы, в которой

Таблица 4

Корреляционная матрица (N = 201)

	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Аффективная преданность	1.00 1.00 1.00							
2. Экстраролевое поведение	0.26* 0.54* 0.31*	1.00 1.00 1.00						
3. Совершенствование выполнения	0.20* 0.55* 0.34*	0.83* 0.78* 0.83*	1.00 1.00 1.00					
4. Сверхурочное выполнение	0.29* 0.37* 0.29*	0.77* 0.77* 0.70*	0.44* 0.44* 0.41*	1.00 1.00 1.00				
5. Помощь коллегам	0.12 0.26* 0.09	0.74* 0.66* 0.76*	0.43* 0.27* 0.47*	0.38* 0.22* 0.25*	1.00 1.00 1.00			
6. Эффективность работы	0.33* 0.46* 0.36*	0.39* 0.58* 0.44*	0.31* 0.53* 0.43*	0.28* 0.30* 0.26*	0.33* 0.47* 0.31*	1.00 1.00 1.00		
7. Качество	0.27* 0.40* 0.37*	0.24* 0.46* 0.37*	0.19* 0.38* 0.36*	0.17 0.17 0.17	0.21* 0.47* 0.32*	0.78* 0.86* 0.81*	1.00 1.00 1.00	
8. Продуктивность	0.27* 0.49* 0.25*	0.38* 0.55* 0.37*	0.31* 0.52* 0.36*	0.28* 0.35* 0.27*	0.32* 0.34* 0.21*	0.85* 0.89* 0.87*	0.33* 0.51* 0.41*	1.00 1.00 1.00

Примечание. В ячейках напротив каждой переменной сверху вниз приведены данные по самооценкам, оценкам руководителей и оценкам коллег; * $p < 0.001$.

коэффициент альфа превышает 0.70, подобная неоднородность сглаживается благодаря тому, что каждая из трех форм экстраролевого поведения описывается не одним, а несколькими однородными пунктами. То же самое можно сказать и в отношении экспертных оценок эффективности работы.

В таблице 4 следует обратить внимание на три момента. Во-первых, корреляции между тремя формами экстраролевого поведения являлись довольно существенными (от 0.22 до 0.47). Однако они оказались значительно ниже тех, которые сообщались для зарубежных шкал (LePine et al., 2002). Это свидетельствует о

том, что данная шкала лучше дифференцирует измерения экстраролевого поведения. Впрочем, пока эти данные следует рассматривать как предварительные, для окончательных выводов потребуются дополнительные исследования.

Во-вторых, почти все корреляции независимо от источников оценок варьировались от умеренных до сильных. Это согласуется с результатами зарубежных метаанализов, фиксировавших похожие уровни связей между эффективностью работы, аффективной преданностью и различными измерениями экстраролевого поведения (Podsakoff et al., 2000; Hoffman et al., 2007;). При этом, как и в нашем случае, связи между эффективностью и экстраролевым поведением превышали связи этих переменных с аффективной преданностью. Двумя исключениями на общем фоне выглядят незначимые связи сверхурочного выполнения с качеством работы и помощи коллегам с аффективной преданностью. Однако они не противоречат теоретическим ожиданиям. Как уже отмечалось, в отличие от двух других форм экстраролевого поведения, регулирующихся ожиданиями руководителей, помощь коллегам регулируется ожиданиями других работников. В свою очередь, аффективная преданность измеряет аттитюд к организации. Поэтому неудивительно, что она лучше связана с экстраролевыми действиями, направленными на организацию. Что касается сверхурочного выполнения, то оно, как правило, требуется, когда возникает необходимость срочно доделать незаконченную работу. Обычная в таких случаях спешка не всегда способствует ее качеству.

В-третьих, в большинстве случаев корреляции оценок коллег оказывались выше корреляций самооценок и оценок руководителей. То, что коллеги выносили более сходные оценки при ответах на пункты, измерявшие разные переменные, чем сами работники и руководители, указывает на то, что они сравнительно хуже дифференцировали различные поведенческие проявления одного и того же работника. По-видимому, это связано с меньшей опытностью коллег в роли наблюдателей в отличие от руководителей, для которых такая роль более привычна, и от самих работников, которые просто лучше себя знают.

Проверка факторных структур экстраролевого поведения и эффективности

Для подтверждения размерности Шкал экстраролевого поведения и эффективности работы проводились конфирматорные факторные анализы с использованием LISREL версии 8.70 (Joreskog, Sorbom, 2004). Соответствие данных трехфакторной модели Шкалы экстраролевого поведения оценивалось на основе двух показателей, которые, в отличие от хи-квадрата, обладают большей устойчивостью к эффектам размера выборки. Этими показателями являлись показатели сравнительного соответствия (comparative fit index, CFI) и ненормированного соответствия (non-normed fit index, NNFI). CFI для предполагаемой модели составлял 0.93 и NNFI — 0.91, что превышает рекомендуемые значения в 0.90. Окончательный вариант шкалы, представленный в таблице 5, имел величину хи-квадрата 246.07

для 51 степени свободы ($p = 0.000$) и содержал четыре пункта совершенствования выполнения, четыре пункта сверхурочного выполнения и четыре пункта помощи коллегам.

CFI и NNFI для двухфакторной модели шкалы эффективности составляли 0.99, также превышая рекомендуемые значения. Окончательный вариант этой шкалы, представленный в таблице 6, имел величину хи-квадрата 2.55 для 1 степени свободы ($p = 0.110$) и включал два пункта качества работы и два пункта продуктивности работы. Таким обра-

зом, результаты конфирматорных факторных анализов свидетельствуют о том, что предполагаемые факторные структуры достаточно хорошо отражали характер взаимосвязей первичных данных.

Проверка конструктивной валидности экстраролевого поведения и эффективности

Конструктивная валидность Шкал экстраролевого поведения и эффективности оценивалась с использованием матрицы «свойства-методы» (Анастаси, Урбина, 2001; Campbell,

Таблица 5

Результаты конфирматорного факторного анализа
Шкалы экстраролевого трудового поведения

Пункты	Стандартизированные λ
<i>Совершенствование выполнения</i>	
Вносить рационализаторские предложения по оптимизации процесса работы или экономии ресурсов организации.	0.95
Вносить усовершенствования в процесс работы, чтобы она могла выполняться лучше или быстрее.	0.90
По своей инициативе модернизировать и усовершенствовать продукты или услуги, реализуемые организацией.	0.76
Предлагать руководству новые методы и способы, позволяющие сделать работу подразделения более эффективной.	0.88
<i>Сверхурочное выполнение</i>	
Возвращаться на работу с больничного или из отпуска в связи с производственной необходимостью.	0.93
Приходить на работу в выходные дни или выполнять ее на дому.	0.62
При необходимости выходить на работу, несмотря на плохое самочувствие.	0.96
Приходить на работу раньше остальных сотрудников.	0.86
<i>Помощь коллегам</i>	
Оказывать помощь и поддержку новичкам.	0.79
Помогать коллеге, у которого очень много работы.	0.54
Консультировать коллег по вопросам, в которых Вы хорошо разбираетесь.	0.75
Подменять коллег по их просьбе.	0.87

Таблица 6

Результаты конфирматорного факторного анализа Шкалы эффективности работы

Пункты	Стандарти- зированные λ
<i>Качество работы</i>	
На высоком уровне качества выполнять важное и ответственное задание, порученное Вашей рабочей группе.	0.90
На высоком уровне качества выполнять важное и ответственное задание, порученное Вам лично.	0.85
<i>Продуктивность работы</i>	
Перевыполнять месячный план по производству или продажам вместе с рабочей группой.	0.96
Перевыполнять месячный план по производству или продажам или оказываться в числе лучших в своей рабочей группе по этим показателям.	0.88

Fiske, 1959). Поскольку каждый из конструктов, в свою очередь, состоял из нескольких частных конструктов, надлежало оценить валидность не только общих, но и этих частных конструктов. С этой целью строились несколько матриц «свойства-методы», одна для оценки валидности общих конструктов, измерявшихся отдельными шкалами, остальные для оценки частных конструктов экстраролевого поведения и эффективности работы, измерявшихся отдельными подшкалами.

Для оценки конструктивной валидности общих конструктов экстраролевого поведения и эффективности строилась квадратная матрица, описывающая корреляции между тремя свойствами, измерявшимися тремя разными методами (см. рисунок 2). Согласно Д. Кэмпбеллу и Д. Фиску, для демонстрации конструктивной валидности необходимо показать, что рассматриваемый конструкт обладает как конвергентной, так и дискриминантной валидностью (Camp-

bell, Fiske, 1959). Для этого авторы предлагают использовать пять критериев, два из которых адресованы к конвергентной и три к дискриминантной валидности.

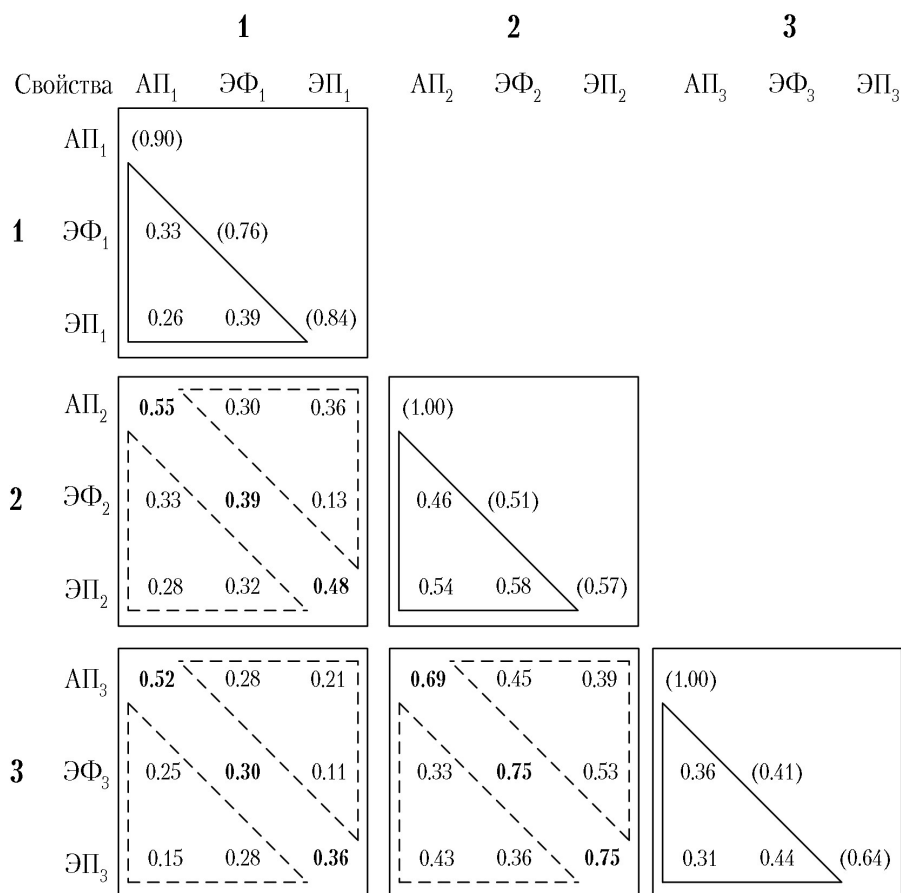
Критерии конвергентной валидности выявляют, насколько согласуются оценки того же свойства, измерявшегося одним и тем же или разными методами. В соответствии с первым критерием коэффициенты надежности должны превышать остальные коэффициенты в матрице. На рисунке 2 коэффициенты надежности обозначены скобками. Все они, за исключением двух, отражают коэффициенты альфа соответствующих шкал, интерпретируемые в матрице как степень, в которой отдельные аспекты одного и того же метода (т. е. пункты шкалы) измеряют одно и то же свойство. Поскольку аффективная преданность оценивалась руководителями и коллегами на основе однопунктовой шкалы, за коэффициенты надежности принимались корреляции пунктов

самих с собой, т.е. 1.00. Из рисунка 2 следует, что коэффициенты надежности превышали другие коэффициенты в 296 из 324 сравнений, т.е. в 91% случаев. В соответствии со вторым критерием корреляции между оценками того же самого свойства, изме-

ренного разными методами, должны быть существенными и значимо отличаться от нуля. На рисунке 2 эти 9 корреляций выделены полужирным шрифтом. Все они варьируются от умеренных до сильных и значимо отличаются от 0 на уровне $p < 0.01$.

Рисунок 2

Матрица «свойства x методы» аффективной преданности, экстраролевого поведения и эффективности



Примечание. Свойства: АП – аффективная преданность, ЭФ – эффективность работы, ЭП – экстраролевого поведение. Методы: 1 – самооценка, 2 – оценка коллеги, 3 – оценка руководителя.

Критерии дискриминантной валидности выявляют, насколько лучше согласуются между собой оценки того же самого свойства, измерявшегося разными методами, чем оценки разных свойств, измерявшихся одним и тем же или разными методами, а также то, насколько между разными свойствами прослеживается один и тот же паттерн корреляций. В соответствии с третьим критерием корреляции между оценками того же самого свойства, измерявшегося разными методами, должны превышать корреляции между этим свойством и любым другим свойством, измерявшимся разными методами. На рисунке 2 первый тип корреляций выделен полужирным шрифтом, а второй заключен в пунктирные треугольники. Результаты всех сравнений отвечают этому критерию. Согласно четвертому критерию корреляции между оценками того же самого свойства, измерявшегося разными методами, должны превышать корреляции между разными свойствами, измерявшимися одним и тем же методом. На рисунке 2 первый тип корреляций выделен полужирным шрифтом, а второй заключен в сплошные треугольники. Из рисунка 2 следует, что первые корреляции превышали вторые в 57 из 81 сравнений, т. е. в 70% случаев. Согласно пятому критерию во всей матрице между разными свойствами должен наблюдаться тот же самый паттерн корреляций. На рисунке 2 корреляции разных свойств заключены в пунктирные и сплошные треугольники. В нашей матрице между разными свойствами не всегда наблюдался один и тот же паттерн

корреляций, однако в 6 из 9 треугольников корреляции экстраролевого поведения с эффективностью превышали корреляции каждой из этих переменных с аффективной преданностью. Такой паттерн корреляций согласуется с результатами зарубежных метаанализов (Podsakoff et al., 2000; Hoffman et al., 2007).

Таким образом, взаимосвязи между тремя свойствами, измерявшимися тремя разными методами, полностью отвечают двум из пяти критериев, предложенных Д. Кэмпбеллом и Д. Фиском, и преимущественно отвечают трем остальным критериям. Анализ отклонений от полного соответствия этим трем критериям позволяет заключить, что они происходили по двум основным причинам. Во-первых, отклонения от первого критерия наблюдались только для коэффициентов надежности экспертных шкал. Как ранее отмечалось, надежность таких шкал могла бы быть выше, если бы они, как и самооценочные шкалы, измеряли отдельные формы поведения и эффективности не одним, а несколькими пунктами. Поскольку в этом исследовании для экспертных оценок мы, по сути, использовали сокращенные версии самооценочных шкал, их конвергентную валидность можно повысить, если предлагать экспертам те же самые шкалы, что и работникам. Во-вторых, большинство отклонений от четвертого критерия возникало из-за сравнительно высоких корреляций между разными свойствами, которые оценивались коллегами. Ранее мы уже обращали внимание на то, что коллеги сравнительно хуже дифференцировали различные поведенческие проявления

работника, объяснив это их меньшей опытностью как наблюдателей в сравнении с руководителями и самими работниками. Влияние этого негативного фактора можно уменьшить за счет более тщательного подбора экспертов из числа коллег. В настоящем исследовании они подбирались из числа давно работающих в данном подразделении сотрудников, однако полезным дополнением к этому критерию могут служить данные социометрического опроса. В-третьих, отклонения от пятого критерия возникали из-за низких корреляций между эффективностью и экстраролевым поведением, когда одна из переменных оценивалась самим работником, а другая его коллегой или руководителем. Это могло происходить из-за меньшей согласованности оценок работника с экспертными оценками этих переменных в сравнении с аффективной преданностью (0.39 и 0.30, 0.48 и 0.36, 0.55 и 0.52, см. рисунок 2). Такую согласованность можно повысить за счет двух упомянутых мер: более тщательного подбора экспертов и использования для самооценок и экспертных оценок одинаковых измерительных шкал. Все это свидетельствует о том, что конструктивная валидность Шкал экстраролевого поведения и эффективности в действительности может оказываться выше, хотя и результаты этого исследования позволяют ее оценить как вполне удовлетворительную.

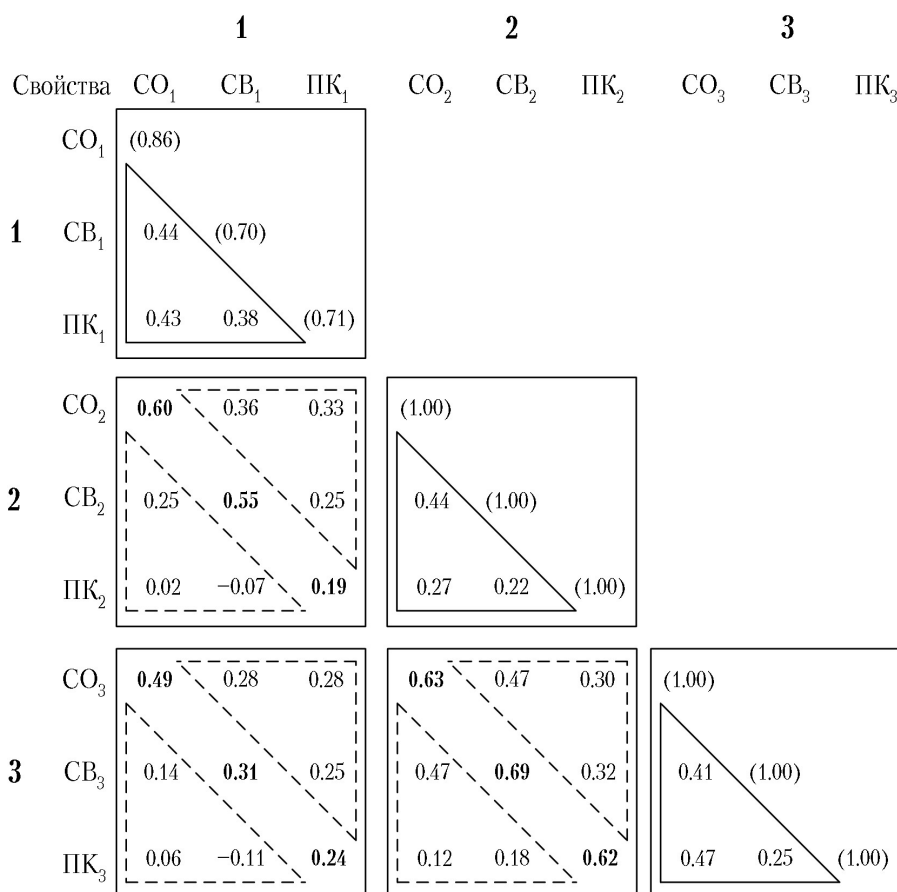
Процедура анализа матриц «свойств-методов» требует, чтобы количество свойств равнялось количеству методов (Campbell, Fiske, 1959). С учетом такого требования и

при наличии 6 частных конструкторов (аффективной преданности, трех форм экстраролевого поведения и двух форм эффективности) для оценки их конструктивной валидности потребовалось бы построить и проанализировать 19 разных матриц. Из-за отсутствия места мы ограничимся анализом только новых конструкторов. Наиболее экономным образом их можно рассмотреть на основе четырех матриц: одной с тремя формами экстраролевого поведения и трех матриц с различными сочетаниями обеих форм эффективности с какой-либо формой экстраролевого поведения.

Первая матрица для оценки частных конструкторов строилась для трех форм экстраролевого поведения, измерявшихся тремя разными методами (см. рисунок 3). Как и в прежней матрице, за оценку надежности форм поведения, измерявшихся однопунктовыми шкалами, принимались корреляции пунктов самих с собой. Как видно из рисунка 3, коэффициенты надежности превосходят остальные коэффициенты, что отвечает первому критерию конструктивной валидности. Корреляции между оценками того же самого свойства, измеренного разными методами, варьируются от умеренных до сильных и значимо отличаются от 0 на уровне $p < 0.01$, что отвечает второму критерию дискриминантной валидности. Корреляции между оценками того же самого свойства, измерявшегося разными методами, превышают корреляции между этим свойством и любым другим свойством, измерявшимся разными методами, в 30 из 36 сравнений, т. е. в 83% случаев, что не полностью отвечает третьему критерию.

Рисунок 3

Матрица «свойства x методы» трех форм экстраролевого поведения



Примечание. Свойства: СО – совершенствование выполнения, СВ – сверхурочное выполнение, ПК – помощь коллегам. Методы: 1 – самооценка, 2 – оценка коллеги, 3 – оценка руководителя.

Корреляции между оценками того же самого свойства, измерявшегося разными методами, превышают корреляции между разными свойствами, измерявшимися одним и тем же методом, в 56 из 81 сравнений, т. е. в 69% случаев, что не полностью отвечает ее четвертому критерию. Наконец, в матрице преобладал один и тот же

паттерн взаимосвязей: в 7 из 9 случаев корреляции совершенствования выполнения со сверхурочным выполнением превышали корреляции этих переменных с помощью коллегам. Это согласуется с теоретическими ожиданиями, поскольку обе переменные описывают родственные виды экстраролевых действий,

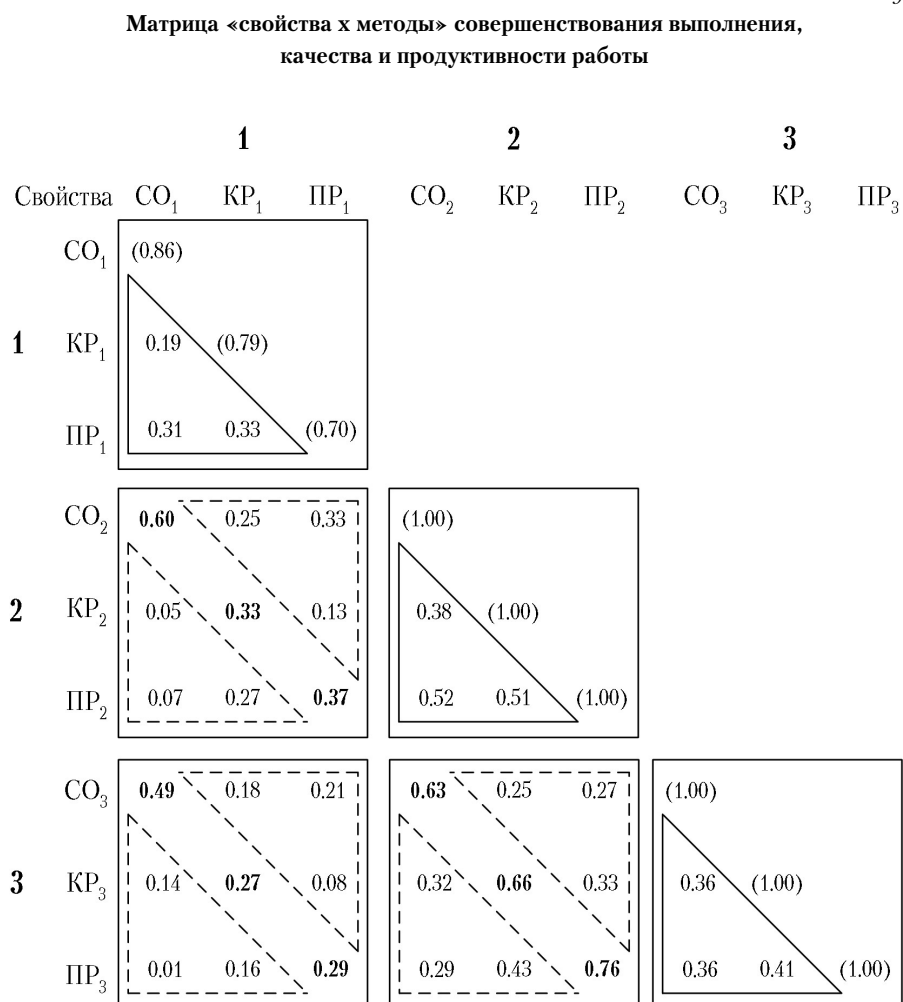
вертикальные, тогда как помощь коллегам относится к горизонтальным.

Таким образом, корреляционные связи в матрице полностью отвечают двум критериям конвергентной валидности и преимущественно отвечают трем критериям дискриминантной валидности. Большинство отклонений от полного соответствия критериям объяснялось невысокой согласованностью самооценок и экспертных оценок помощи коллегам (0.19 и 0.24, см. рисунок 3). Подобную несогласованность можно отнести на счет различий в шкалах, предлагавшихся работникам и экспертам. Однако может существовать и другая причина. Не все действия по оказанию помощи происходят в присутствии свидетелей. Более того, иногда работники могут скрывать свою помощь (например, подменяя отсутствующего коллегу). В сравнении с ними действия, относящиеся к совершенствованию выполнения или сверхурочному выполнению, легче поддаются наблюдению. Тем не менее согласованность оценок помощи коллегам можно повысить за счет использования одинаковых шкал для работников, коллег и руководителей. В целом, как и в предыдущем случае, конструктивную валидность подшкал экстраролевого поведения можно признать удовлетворительной.

Три остальные матрицы для оценки частных конструктов охватывали различные сочетания обеих форм эффективности с одной из форм экстраролевого поведения (см. рисунки 4, 5 и 6). Как и в предыдущих случаях, за оценку надежности конструктов, измерявшихся однопунктовыми шкалами, принимались корреляции пунктов самих с собой.

Как видно из рисунков 4, 5 и 6, все три матрицы полностью или за редкими исключениями отвечают обоим критериям конвергентной валидности и первому критерию дискриминантной валидности. В значительно меньшей степени все три матрицы отвечают второму ее критерию. Лучше всего ему отвечает вторая матрица (рисунок 5), где корреляции между оценками того же самого свойства, измерявшегося разными методами, превышают корреляции между разными свойствами, измерявшимися одним и тем же методом, в 74% случаев, а хуже всего — третья матрица (рисунок 6), где это наблюдается лишь в 53% случаев. В большинстве случаев внутри каждой матрицы преобладал специфический паттерн взаимосвязей. При этом часть такого паттерна воспроизводилась во всех трех матрицах. А именно корреляции продуктивности и качества работы превосходили корреляции этих переменных с любой из трех форм экстраролевого поведения (в 6 из 9 случаев на рисунках 4 и 5, в 7 из 9 случаев на рисунке 6). Это согласуется с теоретическими ожиданиями, поскольку продуктивность и качество относятся к одному и тому же конструкту эффективности работы. Однако более интересно то, что другая часть такого паттерна воспроизводилась не во всех матрицах. А именно продуктивность работы теснее, чем ее качество, связано со сверхурочным выполнением (в 9 из 9 случаев, рисунок 5) и совершенствованием выполнения (в 6 из 9 случаев, рисунок 4). Такого паттерна не наблюдается для помощи коллегам (рисунок 6). Этот результат интересен тем, что он оригинален и характеризует

Рисунок 4



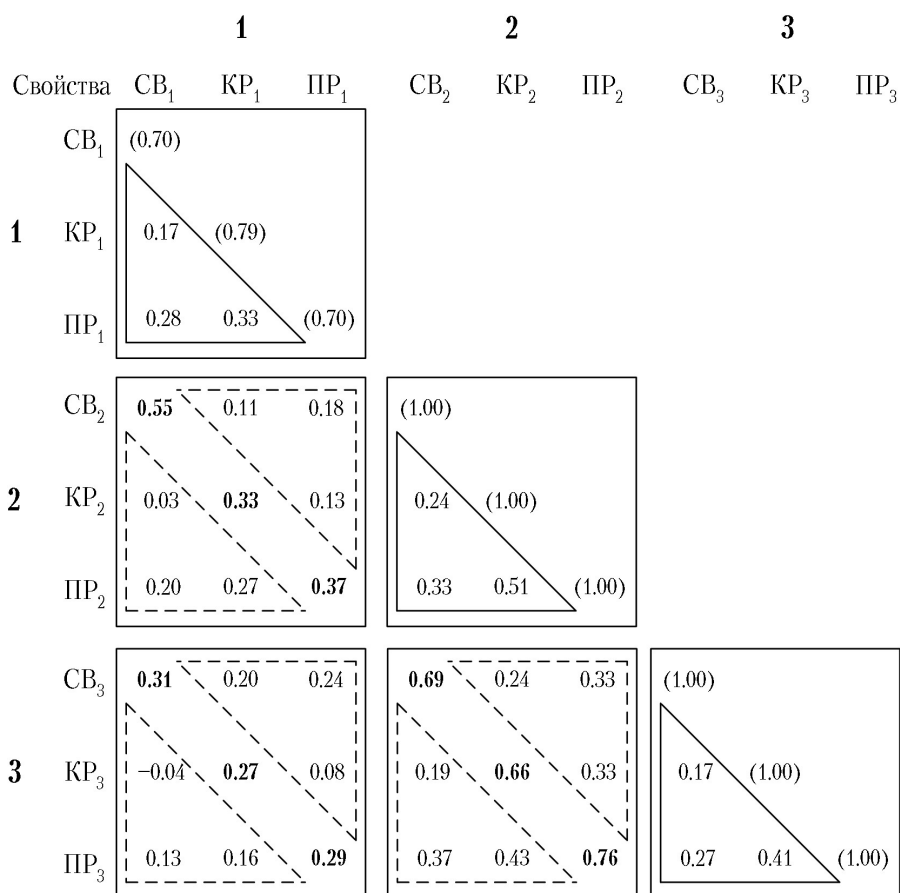
Примечание. Свойства: CO — совершенствование выполнения, KP — качество работы, PP — продуктивность работы. Методы: 1 — самооценка, 2 — оценка коллеги, 3 — оценка руководителя.

специфические различия между тремя формами экстраролевого поведения. Любопытно то, что именно вертикальное, а не горизонтальное экстраролевое поведение лучше прогнозирует продуктивность, чем качество работы. Мы уже отмечали, что сверхурочное выполнение может

не способствовать качеству из-за сопровождающей его спешки. Однако такое объяснение не учитывает соотношения связей. По-видимому, обе формы направлены, в первую очередь, на результативные стороны выполняемой работы: срочность (сверхурочное выполнение) и коли-

Рисунок 5

Матрица «свойства x методы» сверхурочного выполнения, качества и продуктивности работы



Примечание. Свойства: СВ – сверхурочное выполнение, КР – качество работы, ПР – продуктивность работы. Методы: 1 – самооценка, 2 – оценка коллеги, 3 – оценка руководителя.

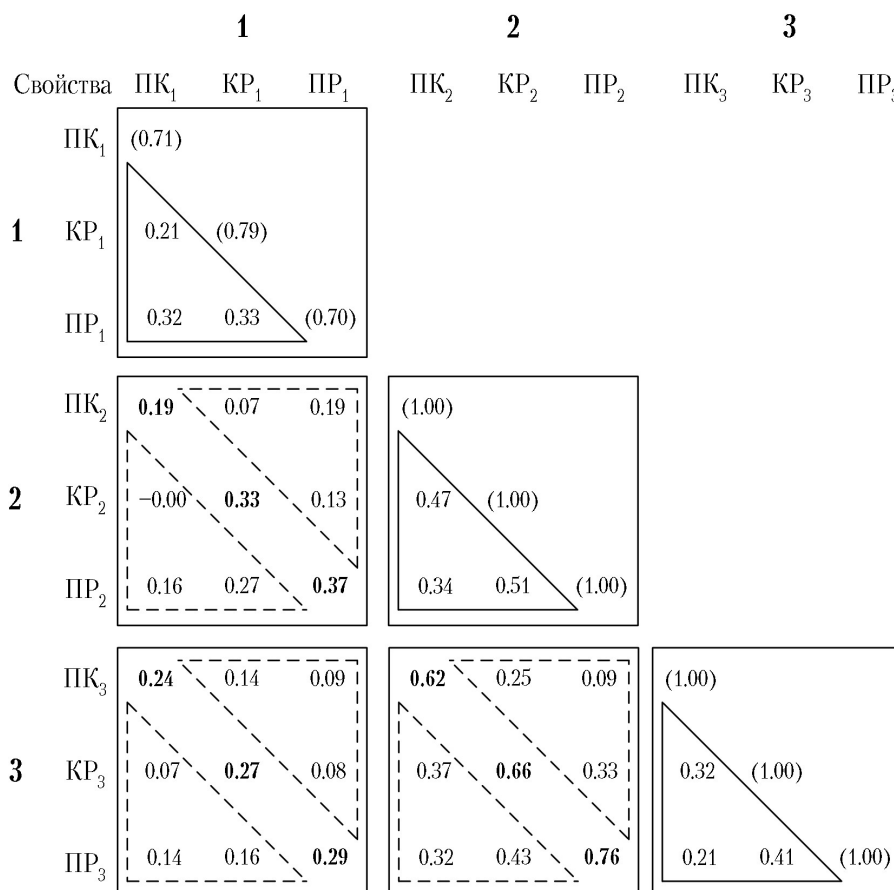
чество (совершенствование выполнения). Нетрудно заметить, что именно в этом зачастую заинтересовано начальство.

Наибольшие отклонения во всех трех матрицах наблюдались в отношении второго критерия дискриминантной валидности. Отклонения от

этого критерия, согласно Д. Кэмпбеллу и Д. Фиску (Campbell, Fiske, 1959), свидетельствуют о существовании вариации метода. Отдельные случаи несогласованности в оценках разными методами отмечались нами и в предыдущих матрицах (например, в оценках помощи коллегам во

Рисунок 6

Матрица «свойства x методы» помощи коллегам, качества и продуктивности работы



Примечание. Свойства: ПК – помощь коллегам, КР – качество работы, ПР – продуктивность работы. Методы: 1 – самооценка, 2 – оценка коллеги, 3 – оценка руководителя.

второй матрице), однако в последних трех матрицах она особенно заметна. Во всех трех матрицах оценки руководителей и коллег (коэффициенты в диагоналях нижних средних квадратов на рисунках 4, 5 и 6) значительно лучше согласуются друг с другом, чем с оценками работников. Поскольку такая несогласованность

усилилась после введения в матрицы продуктивности и качества работы, она вызвана различиями в оценках именно этих свойств. Так как коллеги отбирались из таких же рядовых работников, эти различия в оценках нельзя объяснить различиями в критериях оценки эффективности, использовавшихся работниками

и экспертами. Едва ли их можно объяснить и переоценкой работниками своих достижений, так как средние выборочные оценки (см. таблицу 3) работников и экспертов не имели значимых различий, а в тех случаях, когда они имелись, оценки работников оказывались ниже (см. оценки продуктивности работниками и коллегами). Скорее всего, они объясняются инструментальными различиями: эксперты пользовались одной и той же шкалой, отличавшейся от шкалы, предлагавшейся работникам (см. приложение).

Хотя три матрицы только частично отвечают второму критерию дискриминантной валидности, они отвечают остальным четырем критериям Д. Кэмпбелла и Д. Фиска, что позволяет квалифицировать их конструктивную валидность как удовлетворительную.

Обсуждение результатов

В этом исследовании три разных конструкта, экстраролевое поведение, эффективность и аффективная преданность, измерялись тремя разными способами на основе самооценочных шкал, оценок руководителей и коллег. Анализ описательных статистик показал, что выборочные средние значения всех измерявшихся переменных были близки к ожидаемым средним значениям. Выборочные оценки (с учетом различий в форматах выбора ответов) характеризовались схожими стандартными отклонениями и охватывали весь диапазон возможных оценок. Выборочные средние оценки одних и тех же переменных, полученные из трех разных источников, не раз-

личались между собой, за исключением переменной продуктивности, которая оценивалась самими работниками ниже, чем их коллегами (3.86 и 4.78 соответственно, $p < 0.05$). Все это позволяет оценить качество полученных данных как хорошее.

Показатели надежности, оценивавшейся коэффициентами альфа, у экспертных шкал оказались ниже, чем у самооценочных, и не достигали рекомендуемого уровня 0.70. Основная причина их более низкой надежности заключалась в том, что экспертные шкалы содержали более разнородные пункты, чем самооценочные. Кроме того, самооценочные шкалы включали больше пунктов. Следует отметить, что в настоящем исследовании для экспертных оценок использовались, по сути, сокращенные версии тех же самых самооценочных шкал. Мы пошли на такой шаг из соображений удобства для экспертов, а также из желания проверить пригодность таких сокращенных версий для сторонних оценок экстраролевого поведения и эффективности.

Результаты корреляционных анализов показали, что хотя три формы экстраролевого поведения имели значимые связи, они оказались существенно ниже, чем в зарубежных шкалах. Например, в метаанализе Дж. Лепайна и др. (LePine et al., 2002) усредненная корреляция между пятью измерениями Шкалы экстраролевого поведения Подсакоффа с соавт. (Podsakoff et al., 1990) составляла 0.67, тогда как в нашем случае она варьировалась в зависимости от источника оценки от 0.31 до 0.42. Это позволяет надеяться, что наша шкала способна лучше дифференцировать

различные формы поведения. То же относится и к шкале эффективности, где корреляции между продуктивностью и качеством работы варьировались в зависимости от источника от 0.33 до 0.51.

Конфирматорные факторные анализы Шкал экстраролевого поведения и эффективности подтвердили трехфакторную структуру первой и двухфакторную структуру второй шкалы. В результате обе шкалы обрели свой окончательный вид. В Шкалу экстраролевого трудового поведения вошли 12 пунктов, объединенных в подшкалы *Совершенствование выполнения* (4 пункта), *Сверхурочное выполнение* (4 пункта) и *Помощь коллегам* (4 пункта). В Шкалу эффективности работы вошли 4 пункта, объединенные в подшкалы *Качество работы* (2 пункта) и *Продуктивность работы* (2 пункта).

Конструктная валидность обеих шкал проверялась как для общих, так и для частных конструктов на основе процедур, предложенных Д. Кэмпбеллом и Д. Фиском (Анастаси, Урбина, 2001; Campbell, Fiske, 1959). Для этого строились и анализировались 5 матриц «свойств-методов». Результаты проверки оказались удовлетворительными. Паттерны взаимосвязей между разными свойствами в каждой матрице совпадали с теоретическими ожиданиями: во всех случаях более тесные связи наблюдались между родственными конструктами (экстраролевым поведением и эффективностью работы, совершенствованием выполнения и сверхурочным выполнением, продуктивностью и качеством работы). Обнаружился и один интересный результат: продуктивность работы

была лучше, чем качество, связана с обеими формами вертикального экстраролевого поведения (совершенствованием выполнения и сверхурочным выполнением). Такого паттерна не наблюдалось в отношении помощи коллегам. Это говорит о том, что хотя наши шкалы и содержат родственные конструкты, эти конструкты по-разному прогнозируют одни и те же критериальные переменные. Это очень важное качество любой многофакторной шкалы: недостаточно простой демонстрации того, что она содержит различающиеся факторы, необходимо также показать, что они по-разному связаны с одним и тем же набором переменных. Тогда выделенные факторы обретают не только статистический, но и практический смысл, внося уникальные вклады в прогнозирование других переменных.

В большинстве случаев конструктивную валидность снижала вариация метода: оценки руководителей и коллег лучше согласовывались друг с другом, чем с оценками работников. Наиболее вероятная причина этого заключается в разных инструментах, использовавшихся экспертами и работниками. В анкетах, использовавшихся работниками, содержались полные версии Шкал экстраролевого поведения, эффективности работы и аффективной преданности, тогда как в анкетах, использовавшихся руководителями и коллегами, содержались сокращенные версии таких шкал. Другая вероятная причина связана с доступностью наблюдаемых действий. Как уже отмечалось, экстраролевые действия (например, оказание помощи коллеге) не всегда возникают в присутствии свидетелей,

что может влиять на экспертные оценки частоты таких действий, снижая их надежность. Первая причина легко устраняется путем использования одинаковых шкал для работников и экспертов, вторая причина, по-видимому, является неустраняемой.

Заключение

В завершение следует обсудить возможности применения обеих шкал в будущих исследованиях, а также ограничения Шкалы экстраролевого трудового поведения и ее отличия от зарубежных аналогов.

Наши результаты свидетельствуют о том, что в качестве источников информации о поведении и эффективности труда работников можно использовать как самооценки, так и экспертные оценки, а также любую их комбинацию. Хотя в самооценочных данных и не прослеживалось каких-либо тенденций к социальной желательности ответов, это может объясняться мерами, которые были для этого предприняты. В частности, опросы проводились непричастными к организации интервьюерами. Исследования были добровольными, индивидуальными, анонимными, работники заверяли в исключительно научных целях опроса и гарантировали неразглашение результатов. Исключались любые посредники при сборе заполненных бланков. Мы не можем гарантировать отсутствие тенденций к социальной желательности при других условиях сбора самооценочных данных. В таких ситуациях лучше привлекать экспертные оценки. Основным критерием при выборе экспертов должно слу-

жить то, насколько часто они имеют возможность наблюдать за поведением других работников. Поэтому возможности экспертной оценки ограничиваются теми видами деятельности, в которых работники часто взаимодействуют или наблюдают деятельность друг друга. Коллег рекомендуется выбирать из числа рядовых работников, хорошо знающих саму организацию, и тех, кого им предстоит оценивать. В таком выборе могут помочь непосредственный руководитель или результаты социометрического опроса. Когда виды деятельности и условия проведения опроса позволяют использовать любой из трех источников, при их выборе следует учитывать характер других переменных, изучаемых в исследовании. Если остальные переменные носят самооценочный характер, экстраролевое поведение или продуктивность лучше измерять экспертными оценками, и наоборот. Такой подход снижает негативное влияние вариации, связанной с использованием одного и того же метода. При использовании всех трех типов оценок не рекомендуется рассчитывать общий показатель путем их усреднения или суммирования. Такая стратегия позволяет устранять случайные ошибки измерения, но не систематические, вероятность которых в нашем случае высока из-за различий в доступности наблюдаемых действий со стороны работников и экспертов. Наконец, независимо от источника рекомендуется использовать полные, а не сокращенные шкалы, а при наличии нескольких источников — одинаковые версии таких шкал (только полные или только сокращенные).

Анализ содержательной валидности Шкалы экстраролевого трудового поведения (исследование 2) показал, что она измеряет сравнительно универсальные и не зависящие от специфических трудовых контекстов действия. В этом она похожа на зарубежные аналоги (например: Smith et al., 1983; Podsakoff et al., 1990; Williams, Anderson, 1991; Moorman, Blakely, 1995). Универсальность является полезным качеством инструментов, позволяя применять их к широкому кругу работников и организационных условий, большинство инструментов в организационной психологии относятся к такой категории (например, шкалы удовлетворенности, трудовой мотивации, стилей лидерства и т. п.). Однако в нашем случае универсальность была достигнута за счет сокращения действий, относящихся к специфическим трудовым контекстам. Поэтому существует вероятность, что в некоторых трудовых контекстах могут появляться дополнительные факторы, не охватываемые нашей шкалой. Это означает, что в будущем можно было бы разработать варианты этой шкалы, точнее учитывающие специфику некоторых трудовых контекстов. Например, удаленные из окончательного варианта шкалы сравнительно редкие, относящиеся к экстремальным ситуациям действия могли бы войти в шкалу, предназначенную для измерения экстраролевого поведения у сотрудников МЧС, военных, пожарных и работников других профессий, имеющих дело с подобными ситуациями. При анализе удаленных пунктов также обнаружилась группа описывающих помощь клиентам действий, которые

нагружались на фактор помощи коллегам. Мы объяснили это тем, что при прочих равных условиях члены организации будут выше оценивать помощь, оказываемую им самим или другим ее членам, чем пусть важным, но сравнительно посторонним для членов организации лицам, таким как клиенты или потребители. Если вспомнить, что при сборе критических инцидентов экстраролевые действия операционализировались только в терминах ожиданий руководителей и других работников, то каковы были бы результаты факторного анализа, если бы они также операционализировались в терминах ожиданий клиентов? Не исключено, что подобная операционализация в некоторых трудовых контекстах (например, в сфере обслуживания и розничной торговле) тоже могла бы привести к появлению дополнительных факторов.

В зарубежной литературе по экстраролевому поведению накоплено множество данных в отношении его организационных предпосылок, следствий и психологических механизмов. Однако все эти данные были получены на основе других измерительных шкал. Поэтому представляется важным сравнить нашу шкалу с зарубежными аналогами. К наиболее популярным инструментам, измеряющим экстраролевое поведение, относятся шкалы Смита с соавт. (Smith et al., 1983), Подсакоффа с соавт. (Podsakoff et al., 1990), Вильямса и Андерсона (Williams, Anderson, 1991) и Муэмана и Блейкли (Moorman, Blakely, 1995). Их содержание уже описывалось в теоретическом обзоре, поэтому мы ограничимся перечислением выделяемых ими

факторов. Шкала Смита и др. выделяет два основных фактора экстраролевого поведения: *Альтруизм* и *Генерализованное подчинение*. Шкала Подсакоффа и др. подразделяет его на пять факторов: *Альтруизм*, *Сознательность*, *Стойкость*, *Гражданственность* и *Предупредительность*. Л. Вильямс и С. Андерсон выделяют два широких класса экстраролевых действий: *Направленные на индивидов* и *Направленные на организацию*. Шкала Муэмана и Блейкли охватывает четыре фактора: *Межличностная помощь*, *Индивидуальная инициатива*, *Личное усердие* и *Организационный патриотизм*. Сравнив эти факторы с другими шкалами, П. Подсакофф и др. (Podsakoff et al., 2000) пришли к выводу, что *Межличностная помощь* совпадает по содержанию с *Альтруизмом*, *Индивидуальная инициатива* и *Личное усердие* частично соотносятся с *Сознательностью*, а *Организационный патриотизм* не пересекается ни с какими другими факторами.

Сравнение факторов нашей шкалы с этими факторами показывает, что *Помощь коллегам* совпадает с факторами *Межличностной помощи* и *Альтруизма*. Например, пункты *Оказывать помощь и поддержку новичкам* и *Помогать коллеге, у которого очень много работы* почти дословно совпадают с пунктами *Всегда старается помочь новичкам освоиться в коллективе* и *Помогает другим, у кого оказывается очень много работы* из шкал Муэмана и Блейкли и Подсакоффа и др. Другой наш фактор, *Совершенствование выполнения*, совпадает с фактором *Индивидуальной инициативы*. Так, пункт *Предлагать руководству новые методы и*

способы, позволяющие сделать работу подразделения более эффективной соотносится с пунктом *Часто предлагает коллегам идеи по поводу того, как улучшить работу группы* из шкалы Муэмана и Блейкли. Однако третий наш фактор, *Сверхурочное выполнение*, не имеет аналогов среди факторов зарубежных шкал. Еще одно совпадение с зарубежными шкалами наблюдается в разведении ими действий, направленных на организацию и на индивидов. Это соответствует нашему разделению действий на превышающие ролевые ожидания руководителей (вертикальное экстраролевые) и других работников (горизонтальные экстраролевые). При этом в зарубежных шкалах к действиям, направленным на организацию, относят факторы, подобные *Индивидуальной инициативе*, а к действиям, направленным на индивида, факторы, подобные *Альтруизму*. В нашей шкале к вертикальным действиям относятся факторы *Совершенствования выполнения* (аналог *Индивидуальной инициативы*) и *Сверхурочного выполнения*, а к горизонтальным фактор *Помощи коллегам* (аналог *Альтруизма*).

Таким образом, сравнительный анализ нашей шкалы с зарубежными показывает, что между ними существуют как различия, так и определенное сходство. Именно на такие результаты мы и рассчитывали. Мы разрабатывали конструкт трудового поведения для того, чтобы лучше разграничить две существующие линии исследований, направленные на изучение экстраролевого и антиролевого поведения, с одной стороны, и связать их между собой, с другой. Мы рассчитывали, что это поможет

лучше дифференцировать организационные предпосылки и следствия экстраролевого и антиролевого поведения, а в конечном счете эффективнее на них влиять. Как и ожидалось, разработанная на иной теоретической и операциональной основе шкала отличалась по факторной структуре от ее зарубежных аналогов. (Мы не думаем, что эти отличия можно объяснить только культурной спецификой нашей выборки, хотя это, вероятно, тоже внесло свой вклад.) Вместе с тем мы также рассчитывали, что наша шкала будет пересекаться с зарубежными, поскольку они адре-

суются к родственным конструктам. И действительно, два из трех выделенных нами факторов совпадали с факторами зарубежных шкал. Такой результат чрезвычайно полезен, поскольку это позволяет использовать обнаруженные в зарубежных мета-анализах корреляты экстраролевого поведения в качестве вероятных предпосылок и следствий конструкта, измеряемого нашей шкалой. Мы приглашаем российских исследователей воспользоваться новым инструментом и надеемся, что он усилит их интерес к изучению экстраролевого трудового поведения.

Литература

Анастаси А., Урбина С. Психологическое тестирование. СПб.: Питер, 2001.

Ребзуев Б.Г. Четырехслойная модель аффективной преданности работников организации: опыт применения на российской выборке // Психологический журнал. 2006. Т. 27, № 2. С. 44–59.

Шейн Э.Х. Организационная культура и лидерство. СПб.: Питер, 2007.

Allen N.J., Meyer J.P. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization // Journal of Occupational Psychology. 1990. 63. 1. 1–18.

Allen T.D., Rush M.C. The effects of organizational citizenship behavior on performance judgments: A field study and a laboratory experiment // Journal of Applied Psychology. 1998. 83. 5. 247–260.

Bateman T.S., Organ D.W. Job satisfaction and the good soldier: the relationship between affect and employee «citizenship» // Academy of Management Journal. 1983. 26. 3. 587–595.

Becker T.E., Randall D.M. Validation of a measures of organizational citizenship behavior against an objective behavioral criterion // Educational and Psychological Measurement. 1994. 54. 1. 160–167.

Bennett R.J., Robinson S.L. Development of a measure of workplace deviance // Journal of Applied Psychology. 2000. 85. 3. 349–360.

Bennett R.J., Robinson S.L. The past, present and future of workplace deviance research // J. Greenberg (ed.). Organizational behavior: The state of the science. Mahwah, NJ: Erlbaum, 2003. P. 247–281.

Bolino M.C., Turnley W.H. The personal costs of citizenship behavior: The relationship between individual initiative and role overload, job stress, and work-family conflict // Journal of Applied Psychology. 2005. 90. 4. 740–748.

Bolino M.C., Turnley W.H., Niehoff B.P. The other side of the story: Reexamining prevailing assumptions about organizational citizenship behavior // Human Resource Management Review. 2004. 14. 2. 229–246.

- Borman W.C., Motowidlo S.J.* Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance // N. Schmitt, W.C. Borman (eds.). *Personality selection*. San Francisco: Jossey-Bass, 1993. P. 71–98.
- Brief A.P., Motowidlo S.J.* Prosocial organizational behaviors // *Academy of Management Review*. 1986. 11. 4. 710–725.
- Campbell D.T., Fiske D.W.* Convergent and discriminant validation by the multi-trait-multimethod matrix // *Psychological Bulletin*. 1959. 56. 2. 81–105.
- Cohen-Charash Y., Spector P.E.* The role of justice in organizations: A meta-analysis // *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 2001. 86. 2. 278–321.
- Colquitt J.A., Conlon D.E., Wesson M.J., Porter C., Ng K.Y.* Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research // *Journal of Applied Psychology*. 2001. 86. 3. 425–445.
- Cropanzano R., Rupp D.E., Mohler C.J., Schminke M.* Three roads to organizational justice // J. Ferris (ed.). *Research in personnel and human resource management*, 20. New York, JAI, 2001. P. 1–113.
- Dalal R.S.* A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior // *Journal of Applied Psychology*. 2005. 90. 6. 1241–1255.
- Dineen B.R., Lewicki R.J., Tomlinson E.C.* Supervisory guidance and behavioral integrity: Relationships with employee citizenship and deviant behavior // *Journal of Applied Psychology*. 2006. 91. 3. 622–635.
- Dunlop P.D., Lee K.* Workplace deviance, organizational citizenship behavior, and business unit performance: the bad apples do spoil the whole barrel // *Journal of Organizational Behavior*. 2004. 25. 1. 67–80.
- Dysfunctional behavior in organizations: Violent and deviant behavior. 23, Part A // R.W. Griffin, A. O'Leary-Kelly, J.M. Collins (eds.). Stamford, CT: JAI, 1998.
- Flanagan J.C.* The Critical Incident Technique // *Psychological Bulletin*. 1954. 51. 4. 327–358.
- Fox S., Spector P.E.* A model of work frustration-aggression // *Journal of Organizational Behavior*. 1999. 20. 6. 915–931.
- Fox S., Spector P.E., Goh A., Bruursema K., Kessler S.* The Deviant Citizen: Clarifying the Measurement of OCB and its Relation to CWB // *Academy of Management Journal* (under review).
- Gautam T., Van Dick R., Wagner U., Upadhyay N., Davis A.J.* Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment in Nepal // *Asian Journal of Social Psychology*. 2005. 8. 3. 305–314.
- George J.M., Brief A.P.* Feeling good-doing good: A conceptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity relationship // *Psychological Bulletin*. 1992. 112. 2. 310–329.
- Giacalone R.A., Greenberg J.* *Antisocial behavior in organizations*. Thousand Oaks, CA: Sage, 1997.
- Graham J.W.* Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, operationalization, and validation // Unpublished working paper, Loyola University of Chicago: Chicago, IL, 1989.
- Griffin R.W., O'Leary-Kelly A.M.* *The dark side of organizational behavior*. San Francisco: Jossey-Bass, 2004.
- Gruys M.G., Sackett P.R.* Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior // *International Journal of Selection and Assessment*. 2003. 11. 1. 30–42.
- Hoffman B.J., Blair C.A., Meriac J.P., Woehr D.J.* Expanding the Criterion Domain? A Quantitative Review of the OCB Literature // *Journal of Applied Psychology*. 2007. 92. 2. 555–566.
- Hollinger R.C., Clark J.P.* Formal and informal social controls of employee deviance // *The Sociology Quarterly*. 1982. 23. 3. 333–343.

- Hollinger R.C., Clark J.P.* Deterrence in the workplace: perceived certainty, perceived severity and employee theft // *Social Forces*. 1983. 62. 2. 398–418.
- Joreskog K.G., Sorbom D.* LISREL 8.70. Chicago: Scientific Software International, Inc., 2004.
- Kidwell R.E.Jr., Bennett N.* Perceived work context and employee job neglect // *American Business Review*. 2001. 19. 2. 64–74.
- Lee K., Allen N.J.* Organizational citizenship behavior and workplace deviance: The role of affect and cognitions // *Journal of Applied Psychology*. 2002. 87. 1. 131–142.
- Lee K., Ashton M.C., Shin K.-H.* Personality correlates of workplace anti-social behavior // *Applied Psychology: An International Review*. 2005. 54. 1. 81–98.
- Lee V.B., Spector P.E.* Sources of conflict at work and targets of counterproductive behaviors // Paper presented at the meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Chicago, 2004, April.
- LePine J.A., Erez A., Johnson D.E.* The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: A critical review and meta-analysis // *Journal of Applied Psychology*. 2002. 87. 1. 52–65.
- McCrae R.R., Costa P.T., Jr.* Validation of the five-factor model of personality across instruments and observers // *Journal of Personality and Social Psychology*. 1987. 52. 1. 81–90.
- Moorman R.H., Blakely G.L.* Individualism-collectivism as an individual difference predictor of organizational citizenship behavior // *Journal of Organizational Behavior*, 1995. 16. 2. 127–142.
- Moorman R.H., Blakely G.L., Niehoff B.P.* Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior? // *Academy of Management Journal*. 1998. 41. 3. 351–357.
- Mount M.K., Johnson E.C., Ilies R., Barrick M.R.* Personality and job performance: Test of the mediating role of workplace deviance // Paper presented at the annual meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Toronto, Canada, 2002.
- Niehoff B.P.* A motive-based view of organizational citizenship behaviors: Applying an old lens to a new class of organizational behaviors // Paper presented at the Midwest Academy of Management Behavior Conference. Chicago, 2000.
- Organ D.W.* Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington, MA: Lexington, 1988.
- Organ D.W.* The motivational basis of organizational citizenship behavior // *Research in Organizational Behavior*. 1990. 12. 43–72.
- Organ D.W.* Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time // *Human Performance*. 1997. 10. 2. 85–97.
- Organ D.W., Ryan K.* A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior // *Personnel Psychology*. 1995. 48. 4. 775–802.
- Podsakoff P.M., MacKenzie S.B., Moorman R.H., Fetter R.* Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction and organizational citizenship behaviors // *Leadership Quarterly*. 1990. 1. 2. 107–142.
- Podsakoff P.M., MacKenzie S.B., Bommer W.H.* A meta-analysis of the relationships between Kerr and Jermier's substitutes for leadership and employee job attitudes, role perceptions, and performance // *Journal of Applied Psychology*. 1996. 81. 4. 380–399.
- Podsakoff P.M., MacKenzie S.B., Paine J.B., Bachrach D.G.* Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and

Suggestions for Future Research // *Journal of Management*. 2000. 26. 3. 513–563.

Robinson S., Bennett R. A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study // *Academy of Management Journal*. 1995. 38. 3. 555–572.

Robinson S.L., Greenberg J. Employees behaving badly: Dimensions, determinants, and dilemmas in the study of workplace deviance // C.L. Cooper, D.M. Rousseau (eds.). *Trends in organizational behavior*. 5. New York: John Wiley, 1998. P. 1–30.

Rotundo M., Sackett P.R. The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: a policy-capturing approach // *Journal of Applied Psychology*. 2002. 87. 1. 66–80.

Sackett P.R. The structure of counterproductive work behaviors: Dimensionality and relationships with facets of job performance // *International Journal of Selection and Assessment*. 2002. 10. 1/2. 5–11.

Smith C.A., Organ D.W., Near J.P. Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents // *Journal of Applied Psychology*. 1983. 68. 4. 653–663.

Spector P.E., Fox S. An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior // *Human Resource Management Review*. 2002. 12. 2. 269–292.

Spector P.E., Fox S. The stressor-emotion model of counterproductive work behavior // S. Fox, P.E. Spector (eds.). *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets*. Washington, DC: APA Press, 2005. P. 151–174.

Spector P.E., Fox S., Penney L.M. To Sum Or Not To Sum: Development of the Counterproductive Work Behavior Checklist (CWB-C) // *Journal of Occupational Health Psychology* (under review).

Tyler T.R., Blader S.L. Cooperation in Groups: Procedural Justice, Social Identity, and Behavioral Engagement. Philadelphia, PA: Psychology Press, 2000.

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

Vardi Y., Weitz E. Misbehavior in organizations: Theory, research, and management. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 2004.

Vardi Y., Wiener Y. Misbehavior in organizations: A motivational framework // *Organization Science*. 1996. 7. 2. 151–165.

Williams L.J., Anderson S.E. Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors // *Journal of Management*. 1991. 17. 3. 601–617.

Анкеты, использовавшиеся в исследовании**Анкета для работников**

Инструкция. Ниже приводится список различных действий, которые люди могут совершать (а могут и не совершать) в ходе своей работы. Попробуйте взглянуть на себя со стороны и оценить, насколько часто вы совершали то или иное действие на своей сегодняшней работе, выбрав один из следующих вариантов ответа:

1 = ни разу, 2 = редко, 3 = довольно редко, 4 = иногда, 5 = довольно часто,
6 = часто, 7 = постоянно.

Шкала экстраролевого трудового поведения

Вносить рационализаторские предложения по оптимизации процесса работы или экономии ресурсов организации.

Возвращаться на работу с больничного или из отпуска в связи с производственной необходимостью.

Оказывать помощь и поддержку новичкам.

Вносить усовершенствования в процесс работы, чтобы она могла выполняться лучше или быстрее.

Приходить на работу в выходные дни или выполнять ее на дому.

Помогать коллеге, у которого очень много работы.

По своей инициативе модернизировать и усовершенствовать продукты или услуги, реализуемые организацией.

При необходимости выходить на работу, несмотря на плохое самочувствие.

Консультировать коллег по вопросам, в которых Вы хорошо разбираетесь.

Предлагать руководству новые методы и способы, позволяющие сделать работу подразделения более эффективной.

Приходить на работу раньше остальных сотрудников.

Подменять коллег по их просьбе.

Шкала эффективности работы

На высоком уровне качества выполнять важное и ответственное задание, порученное Вашей рабочей группе.

На высоком уровне качества выполнять важное и ответственное задание, порученное Вам лично.

Перевыполнять месячный план по производству или продажам вместе с рабочей группой.

Перевыполнять месячный план по производству или продажам или оказываться в числе лучших в своей рабочей группе по этим показателям.

Анкета для коллег и руководителей

Инструкция. Ниже приводятся 6 вопросов. Возьмите первый вопрос и оцените по нему каждого работника в том порядке, в каком они приведены в списке. После того как вы их оцените по первому вопросу, переходите к их оценке по второму вопросу и т. д.

В какой степени, на ваш взгляд, этот человек «болеет душой» за свою организацию в сравнении с другими работниками Вашего подразделения

1	2	3	4	5
<i>В гораздо меньшей, чем другие</i>	<i>В меньшей, чем другие</i>	<i>Ни в большей, ни в меньшей, чем другие</i>	<i>В большей, чем другие</i>	<i>В гораздо большей, чем другие</i>

Насколько часто этот человек

На высоком уровне качества выполнял порученное ему важное или ответственное задание

1	2	3	4	5	6	7
<i>Ни разу</i>	<i>Редко</i>	<i>Довольно редко</i>	<i>Иногда</i>	<i>Довольно часто</i>	<i>Часто</i>	<i>Постоянно</i>

Перевыполнял месячный план по производству или продажам

1	2	3	4	5	6	7
<i>Ни разу</i>	<i>Редко</i>	<i>Довольно редко</i>	<i>Иногда</i>	<i>Довольно часто</i>	<i>Часто</i>	<i>Постоянно</i>

Вносил предложения по оптимизации процесса работы или экономии ресурсов организации

1	2	3	4	5	6	7
<i>Ни разу</i>	<i>Редко</i>	<i>Довольно редко</i>	<i>Иногда</i>	<i>Довольно часто</i>	<i>Часто</i>	<i>Постоянно</i>

При необходимости выходил на работу, несмотря на плохое самочувствие

1	2	3	4	5	6	7
<i>Ни разу</i>	<i>Редко</i>	<i>Довольно редко</i>	<i>Иногда</i>	<i>Довольно часто</i>	<i>Часто</i>	<i>Постоянно</i>

Помогал коллеге, у которого было много работы

1	2	3	4	5	6	7
<i>Ни разу</i>	<i>Редко</i>	<i>Довольно редко</i>	<i>Иногда</i>	<i>Довольно часто</i>	<i>Часто</i>	<i>Постоянно</i>