

УДК 159.9:796.01

ОКАЗАНИЕ ПОМОЩИ В СФЕРЕ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ГРАЖДАНСТВЕННОГО ПОВЕДЕНИЯ¹

© 2018 г. А. Л. Свенцицкий

Санкт-Петербургский государственный университет;

199034, г. Санкт-Петербург, Университетская наб., 7/9, Россия.

Доктор психологических наук, профессор Кафедры социальной психологии СПбГУ.

E-mail: social.psychology@spbu.ru

Поступила 10.12.2017

Аннотация. Представлен информационно-аналитический обзор западных (американских) исследований оказания помощи в сфере организационного гражданского поведения (ОГП). Оно определяется как поведение, которое выходит за пределы ролевых предписаний работника и представляет собой акты альтруизма или помощи, направленные на поддержку его коллег и, таким образом, организации в целом. Традиционно ОГП рассматривается либо как совокупность различных видов реактивной помощи, либо проактивной помощи. Реактивная помощь является альтруистическим откликом на воспринимаемую потребность коллеги или организации. Проактивная помощь мотивируется собственными потребностями индивида (субъекта помощи). Обсуждается новый подход к изучению помогающего поведения. Он основан на степени, в какой два типа помогающего поведения варьируются между собой у одного и того же индивида. Таким образом, большая часть помощи обычно представляет собой сочетание реактивных и проактивных мотивов. Наряду с позитивными следствиями реактивной и проактивной помощи обсуждается более дифференцированный взгляд на ОГП относительно “темной” стороны гражданского поведения. Ряд исследователей старались прояснить условия, при которых ОГП “приносит больше вреда, чем пользы”. Хотя рассмотрение упомянутых работ не оспаривает мнения о том, что ОГП имеет много позитивных особенностей, необходимо признавать более сбалансированный взгляд на такое поведение, включая “темную” сторону ОГП.

Ключевые слова: организационное гражданское поведение (ОГП), помогающее поведение, реактивная помощь, проактивная помощь, социальная сеть, “темная” сторона ОГП.

DOI: 10.31857/S020595920002255-6

Проблематика исследований просоциального поведения в современной психологии охватывает многие сферы человеческой жизнедеятельности. Одной из них является сфера труда в организациях различного рода. Изучение тех или иных сторон трудовой деятельности в связи с задачами повышения эффективности организаций имеет как теоретическое, так и прикладное значение. Прежде всего отметим, что такое просоциальное поведение как оказание помощи в различных ее проявлениях рассматривается американскими психологами нередко в рамках организационного гражданского поведения (ОГП, *organizational citizenship behavior*). Самым кратким образом такое поведение определяется как совокупность действий, выходящих за пределы центральных, наиболее важных официальных

трудовых задач работника, его ролевых предписаний [13]. Подобные действия обычно представляют собой акты альтруизма или помощи, направленные на поддержку отдельных индивидов или организации в целом. Это взятие на себя дополнительных обязанностей, сверхурочная работа, другие формы содействия организации, например, лояльность и следование ее нормам, инновационные предложения. Указанные действия обычно рассматриваются как более дискреционные (*discretionary*), т.е. предоставленные на собственное усмотрение, и далеко не всегда они оцениваются руководством организации в большей степени, чем ролевое выполнение задания, как считают отдельные исследователи [14]. Позитивные стороны организационного гражданского поведения (ОГП) очевидны. О них говорят и данные многочисленных эмпирических работ, проведенных в различных организациях.

¹ Исследование поддержано РФФИ (ОГОН), грант № 17-06-00777.

Однако в последние годы на страницах американских журналов стали появляться дискуссионные материалы, говорящие о так называемой “темной” стороне (*dark side*) ОГП, негативных его аспектах. Приводятся данные о том, что мотивы ОГП далеко не всегда являются альтруистическими, а его эффекты могут быть даже неблагоприятными как для работников, так и для организации.

Сейчас признается, что «... ОГП представляет собой гораздо более сложное явление, чем обычно считалось, и его полное понимание будет требовать пристального внимания к контексту, мотивам, специфическим типам такого поведения и воздействиям на различные его элементы, включая действующих лиц, “мишени” и организации» [22, с. 541].

Всестороннее рассмотрение различных аспектов ОГП, представленное в нашем обзоре соответствующей американской литературы, позволяет получить определенную картину этого социально-психологического явления.

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОМОГАЮЩЕГО ПОВЕДЕНИЯ

Среди различных теоретических подходов, используемых для изучения помогающего поведения в организациях, наиболее известными являются два: теория социального обмена и функциональная теория мотивов.

Большая часть исследований помогающего поведения в организации обращается к социальному обмену как соответствующей теоретической основе для анализа. Исходя из теории социального обмена индивиды начинают оказывать помощь, рассчитывая на позитивные обменные взаимоотношения с сотрудниками, руководителями или даже организацией в целом [23]. Главное предположение при таком исследовательском подходе состоит в том, что помогающее поведение выступает своеобразным ответом на позитивный опыт взаимодействия индивидов в социальной сети. Таким образом, исходя из аргументов сторонников теории социального обмена, этот вид помощи считается реактивным поведением.

Второй традиционный подход к анализу помогающего поведения — функциональная теория мотивов — менее распространен по сравнению с предыдущим [15]. Здесь делается акцент на удовлетворении индивидуальных потребностей как первичном побудителе помощи. Она может оказываться вследствие различных мотивов индивида. Например, помощь бывает вызвана просоциальными мотивами, желанием произвести определенное впечатление или заботой о своей организации [19]. Индивиды с просоциальной мотивацией демонстрируют более высокий уровень настойчивости, интенсивности и результативности труда.

Итак, в противоположность теории социального обмена, исследования помощи, исходящие из концепции функциональных мотивов, основаны на том, что помогающее поведение является проактивным, поскольку оно инициировано самими работниками и направлено прежде всего на удовлетворение их собственных, личных потребностей. Проактивное поведение не является ответом индивида на то или иное отношение к нему со стороны других людей [15].

Указанные два теоретических подхода при анализе помогающего поведения в организационном контексте широко распространены в американской психологии. Каждый из данных подходов, взятый отдельно, имеет свои позитивные стороны. Рассмотрим их далее в рамках ОГП и в соответствии с терминологией, принятой в американской психологии, будем говорить о реактивной и проактивной помощи.

ПОЗИТИВНЫЕ СЛЕДСТВИЯ РЕАКТИВНОЙ ПОМОЩИ

Прежде всего необходимо отметить, что реактивная помощь создает и сохраняет нормы взаимности, реципрокности (*reciprocity*). Поскольку такая помощь является своеобразным ответом на действия других людей, она рассматривается в контексте диады или какой-либо системы взаимоотношений в социальной сети, где индивид, оказывающий помощь, и тот, кто ее получает, взаимодействуют. Поддержка норм взаимности облегчает развитие всеобщих “обменных” норм в группах. При этом индивид порой не отвечает немедленным актом сотрудничества с тем, кто ему помог, но взамен “дает аванс” другому, нуждающемуся сейчас в помощи [28]. Результатом является повышение эффективности подобного обмена, так как помощь оказывается именно тогда, когда она необходима. Такой характер реактивной помощи увеличивает гибкость системы, формируя основу для помогающего поведения, что позволяет членам группы всегда рассчитывать на сотрудничество, если это потребует. Важное следствие реактивной помощи заключается также в том, что она способствует развитию заботливых взаимоотношений. Это имеет важные позитивные последствия для действующего лица (субъекта помощи). Во-первых, активность и возбуждение, сопровождающие поведение помощника, усиливают его внутренние обязательства и включенность в задачу. Во-вторых, совместный процесс принятия решения приводит к действиям, обеспечивающим помощника чувством контроля за этой работой. Хотя здесь помощник “отвечает” на потребности других, решение о том, реагировать ли вообще и как именно в данном случае, целиком принадлежит этому помощнику. Считается, что было бы

неправильно рассматривать реактивное поведение лишь как пассивное рабочее поведение. Это, по своей сути, своеобразный отклик на конкретную ситуацию, ориентированный на другого человека [23]. Можно сказать, что добровольный помощник делает индивидуальный вклад в развитие системы заботливых отношений и коллективного сознания группы в целом, обогащая ее социальный капитал.

В целом, позитивными следствиями реактивной помощи являются устойчивые, высококачественные, эффективные отношения между внимательными друг к другу индивидами на работе и возрастающая сплоченность, гибкость и адаптивность группы [23].

Современные исследователи часто игнорируют или недооценивают позитивные следствия реактивного поведения, сосредоточивая свое внимание на позитивных следствиях проактивного поведения. Однако следует подчеркнуть, что в противоположность проактивной помощи, основанной на собственных функциональных мотивах, реактивная помощь направлена прежде всего на благо других и способствует системе кооперативных реципрокных норм, что приносит пользу группе в целом.

ПОЗИТИВНЫЕ СЛЕДСТВИЯ ПРОАКТИВНОЙ ПОМОЩИ

Если при реактивном поведении проявляется тенденция рассматривать индивида лишь как реципиента или респондента, реагирующего на внешние воздействия, то в случаях проактивного поведения особое значение придается предвидению, когда индивид инициирует свои действия в ожидании будущих позитивных результатов. В соответствии с социально-когнитивным подходом предполагается, что проактивное поведение является более желательным и более предпочтительным, нежели реактивное [1]. Позитивная репутация индивида как субъекта помощи дает ему дополнительные преимущества. При необходимости такие люди скорее получают помощь от коллег, которые будут воспринимать их как носителей просоциальных и альтруистических ценностей.

По данным ряда исследований, проактивная помощь способствует также возрастанию благополучия тех, кто ее оказывает. Так, помогающее поведение индивида на работе позитивно связано с его благоприятным самочувствием и вне трудовой сферы [21]. Это позволяет допустить, что позитивные следствия оказания помощи могут проявляться в других обстоятельствах и не ограничены непосредственной кратковременной выгодой.

Результаты исследований также поддерживают модель облегчения негативного состояния при оказании помощи (*Negative State Relief Model of*

Helping), которую предложили Р. Чалдини (*Cialdini*) и Д. Кенрик (*Kenrick*). В соответствии с этой моделью помощь, оказываемая другому и инициированная самим субъектом помощи, может использоваться им для того, чтобы ослабить свое негативное настроение [5]. К примеру, Д. Уэйант (*Weyant*) обнаружил, что индивиды в плохом настроении чаще оказывали помощь, чем те, кто был в нейтральном или хорошем настроении [27].

Проактивная помощь может приводить также к более благоприятным самооценкам. Особенно важно то, что оказание помощи другому повышает уровень удовлетворенности жизнью и чувство личного контроля [23]. Улучшая общее самочувствие индивидов, помощь другим дает им осознание своей компетентности в том или ином отношении [21].

Поскольку помощь можно рассматривать как один из компонентов самоинициативного, дискреционного поведения, то работники, оказывающие ее, испытывают чувство автономии. Соответственно удовлетворяются и их потребности в автономии [23].

Обнаружено также, что помощь другим способствует межличностным контактам работников и повышению качества их взаимоотношений. Это объясняется тем, что помощь представляет собой асимметричное отношение, в котором знающий или компетентный помощник оказывает содействие менее знающему или менее компетентному работнику. Такая зависимость в отношениях между людьми может облегчать развитие взаимного доверия в социальной сети.

В целом, имеются надежные исследовательские данные, показывающие, что индивиды обычно занимаются проактивной помощью в ожидании каких-либо инструментальных благ, связанных с этой помощью [6].

НОВЫЙ ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ПОДХОД К ИЗУЧЕНИЮ ПОМОГАЮЩЕГО ПОВЕДЕНИЯ

В недалеком прошлом исследователи помогающего поведения исходили из фундаментальных различий между подходами, основанными на теории социального обмена и функциональной теории мотивов, рассматривая позитивные следствия помощи в рамках каждого из этих подходов. Сравнительно недавно М. Спицмюллер (*Spitzmuller*) и Л. Ван Дайн (*Van Dyne*) предложили новую, “более утонченную”, на их взгляд, концепцию помощи, которая модифицирует обычный дихотомический подход, четко разделяющий реактивную и проактивную помощь [23]. С одной стороны, Спицмюллер и Ван Дайн признают фундаментальные различия между социальным обменом и функциональной мотивацией применительно

к помогающему поведению. С другой стороны, они не противопоставляют проактивную помощь, имеющую первоисточником мотивы, вызванные собственными интересами помогающего индивида, и реактивную помощь, как исходно обусловленную мотивами, основанными на интересах других людей.

Каждый из рассматриваемых видов помощи, как было показано ранее, имеет свои позитивные стороны. Однако при этом отмечается, что помогающее поведение редко побуждается либо “чистым” собственным интересом, либо “чистым” интересом других. В каждом конкретном случае чаще всего присутствуют обе категории мотивов, которые варьируются по силе или важности. Таким образом, заключают Спичмюллер и Ван Дайн, одна категория мотивов становится доминантной и более влиятельной, а другая — менее влиятельной [23]. Исходя из этого, в большинстве случаев помощь основывается на сочетании реактивных и проактивных мотивов.

Спичмюллер и Ван Дайн приводят следующие гипотетические построения. Реактивная помощь может вместе с тем быть проактивной, если какие-либо работники реагируют на потребности других (реактивная помощь), развивая проактивные подходы относительно того, как именно можно помочь тому или иному индивиду в связи с его специфическими свойствами. Возможно сочетание реактивных и проактивных мотивов, когда работник чуток к потребностям других (т.е. типичная реактивная помощь) и в то же время испытывает чувство контроля и автономии (т.е. типичная проактивная помощь).

Проактивная помощь может в некоторой степени побуждаться потребностями других. Например, при полном отсутствии соответствующих собственных потребностей этот вид помощи представляет собой просто своеобразный дар, в котором субъект помощи случайно угадывает потребности объекта помощи. Проактивное включение в помощь однажды может быть причиной того, что другие тоже будут ожидать будущей помощи и возможно все это вызовет у этого индивида импульс потребности в оказании помощи [25].

Граница между реактивной и проактивной помощью не всегда бывает четкой. Например, Э. Грант (*Grant*) показывает, что просоциальные мотивы исходят прежде всего из особенностей личности (т.е. просоциальная мотивация) и кроме того побуждаются специфическими особенностями рабочих целей и намерений (т.е. реактивная мотивация) [9]. Подводя итоги рассмотрения следствий помогающего поведения в рамках ОГП, нельзя не заметить, что порой та или иная помощь может приводить и к нежелательным результатам. Это касается как реактивной, так и проактивной

помощи. Например, Э. Моррисон (*Morrison*) приводит данные исследования случаев нарушения организационных правил в просоциальных целях. Имеется в виду пренебрежение официальными нормами с целью повышения трудовой эффективности, помощи коллеге или руководителю [12]. В свете вышесказанного неудивительно внимание ряда американских психологов к негативным последствиям ОГП и прежде всего помогающего поведения в различных его формах.

НЕГАТИВНЫЕ СТОРОНЫ ПОМОЩИ В СФЕРЕ ОГП

Подавляющее большинство исследователей отождествляет ОГП с типичным позитивным организационным поведением (*positive organizational behavior*). Именно такие работы и рассматривались выше. Однако, как уже упоминалось ранее, в последние годы нередко стали появляться публикации, авторы которых на основе полученных данных приводили аргументы, подвергающие сомнению положение о том, что ОГП (и, соответственно, оказанию помощи коллегам) присущи только позитивные краски. По признанию некоторых авторов часто бывает трудно отделить позитивные аспекты такого поведения от негативных, что требует более “тонкого” и “взвешенного” его понимания [3; 4; 8; 10].

Ряд последних работ посвящен так называемой “темной” (*dark*) стороне ОГП, когда рассматриваются условия, при которых проявляется порой даже “больше вреда, чем пользы” [3, с. 542]. Прежде всего это относится не столько к индивидуальной помощи одного работника другому, сколько помощи своей организации. Речь идет о поведении, которое, как уже отмечалось в начале нашей статьи, является дискреционным. Такое поведение обычно выходит за пределы ролевых (официальных) обязанностей работника. Рассматривая сейчас “темные” стороны ОГП, отметим, что по данным ряда теоретических и эмпирических работ, в некоторых случаях члены организации считают подобное поведение на самом деле не добровольным и порой даже принудительным [20; 25]. Давление на персонал может происходить из различных источников, таких как организационные требования “делать больше с меньшими затратами” [25], ожиданий руководства, что работники должны стремиться помогать своей организации [26] и даже убеждения, что гражданственное поведение является просто частью их обязанностей, регулярных или ожидаемых функций [11; 25].

Исследования говорят также о том, что работники, возможно, демонстрируют те или иные компоненты ОГП, стараясь выделиться из-за боязни потерять работу, а потому всячески выказывают свои способности на большее, нежели только вы-

полнение организационных внутриролевых предписаний [3]. Однако чем больше времени и сил работники тратят на ОГП, тем меньше времени и сил у них остается для выполнения собственных ролевых обязанностей.

Исследователи, всесторонне рассматривающие ОГП, считают наиболее хорошо установленным то, что работники проявляют гражданственное поведение не столько для содействия своей организации, сколько с целью улучшения собственной репутации (*image*) в глазах окружающих посредством “управления впечатлениями” (*impression management*) [3; 13]. По мнению М. Болино (*Bolino*), вдобавок к традиционной мотивации (реактивной или проактивной помощи) работники демонстрируют ОГП, считая, что образ хорошего гражданина поможет им достичь своих личных целей. Считается, что ОГП, побуждаемое мотивами управления впечатлениями, может быть менее полезным для организаций, чем ОГП, мотивированное просоциальными ценностями или заботой об организации [3].

Данные мета-анализа говорят о том, что в целом ОГП позитивно связано как с индивидуальной результативностью, так и с эффективным функционированием организаций. Однако некоторые исследования дают основания полагать, что связь между ОГП и результативностью на индивидуальном, групповом и организационном уровнях, возможно, является менее прямой, чем это часто предполагается [3; 18].

Подводя итоги сказанному выше, следует учесть мнение исследователей, говорящих о том, что порой трудно отличить положительные последствия от отрицательных в организационном поведении личности. Особенно это касается ОГП, которое выглядит по всей видимости позитивным, однако нуждается в более “тонком и сбалансированном” подходе [3]. При этом отмечается также, что работы, которые противоречат обычному пониманию какого-либо феномена, являются более интересными, чем те, которые подтверждают общепринятые взгляды [3; 26]. В настоящее время считается, что изучение “темной” стороны ОГП может привести к значимым для науки и практики данным.

ВЫВОДЫ

1. В последние годы отмечается возрастающий интерес американских психологов к различным сторонам организационного гражданственного поведения (ОГП). Такое поведение определяется как совокупность действий, выходящих за пределы ролевых предписаний работника, и представляет собой акты альтруизма или помощи, направленные на поддержку отдельных его коллег или организации в целом.

2. Именно добровольность проявления тех или иных элементов ОГП является важнейшим из факторов, его обуславливающих.

3. ОГП оказывает прямое позитивное воздействие прежде всего на тех, кто непосредственно получает от него какую-либо выгоду, приводя к упрочению взаимных контактов и доверия членов организации. Это способствует повышению уровня групповой результативности и укреплению “социальной ткани” организации.

4. ОГП может рассматриваться в форме реактивного или проактивного помогающего поведения. Реактивная помощь является своеобразным ответом индивида на позитивный опыт взаимодействия с другими людьми в социальной сети. Проактивная помощь инициируется собственными потребностями индивида (субъекта помощи).

5. Новый подход к изучению помогающего поведения основан на том, что в каждом конкретном случае чаще всего присутствует сочетание реактивных и проактивных мотивов.

6. В настоящее время все чаще появляются работы о наличии так называемой “темной” (не обнаруживающейся явно, прежде не рассматриваемой) стороне ОГП. Имеется в виду, что подобное поведение может побуждаться и эгоистическими мотивами, вызывая порой негативные эффекты. Высказывается необходимость более сбалансированного подхода к анализу организационного поведения, которое по форме выглядит как ОГП.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ/ REFERENCES

1. *Bandura A.* Social foundations of thought and action: A social cognitive theory. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice Hall, 1986.
2. *Blau P.* Exchange and power in social life. New York, NY: Wiley, 1964.
3. *Bolino M.C., Klotz A.C., Turnley W.H., Harvey J.* Exploring the dark side of organizational citizenship behavior // *Journ. of Organizational Behavior*. 2013. V. 34. P. 542–559.
4. *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. V. 14. P. 229–246.
5. *Cialdini R.B., Kenrick D.T.* Altruism as hedonism: A social development perspective on the relationship of negative mood state and helping // *Journ. of Personality and Social Psychology*. 1976. V. 34. P. 907–914.
6. *Clary E.G., Snyder M.* The motivations to volunteer: Theoretical and practical considerations // *Current Directions in Psychological Science*. 1999. V. 8. P. 156–159.
7. *Deci E.L., Ryan R.M.* The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior // *Psychological Inquiry*. 2000. V. 11. P. 227–268.

8. *Fineman S.* On being positive: Concerns and counterpoints // *Academy of Management Review*. 2006. V. 31. P. 270–291.
9. *Grant A.M.* Does intrinsic motivation fuel the prosocial fire? Motivational synergy in predicting persistence performance, and productivity // *Journ. of Applied Psychology*. 2008. V. 93. P. 48–58.
10. *Grant A.M., Mayer D.M.* Good soldiers and good actors: Prosocial and impression management motives as interactive predictors of affiliative citizenship behaviors // *Journ. of Applied Psychology*. 2009. V. 94. P. 900–912.
11. *Morrison E.W.* Role definitions and organizational citizenship behaviour: The importance of the employee's perspective // *Academy of Management Journ.* 1994. V. 37. P. 1543–1567.
12. *Morrison E.W.* Doing job well: An investigation of prosocial rule-breaking // *Journ. of Management*. 2006. V. 32. P. 5–28.
13. *Organ D.W.* Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time // *Human Performance*. 1997. V. 10. P. 85–97.
14. *Organ D.W., Podsakoff P.M., MacKenzie S.B.* Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences. Thousand Oaks, CA.: Sage, 2006.
15. *Penner L.A., Midili A.R., Kegelmeyer J.* Beyond job attitudes: A personality and social psychology perspective on the causes of organizational citizenship behavior // *Human Performance*. 1997. V. 10(2). P. 111–132.
16. *Podsakoff P.M., MacKenzie S.B.* An examination of the psychometric properties and nomological validity of some revised and reduced substitutes for leadership scales // *Journ. of Applied Psychology*. 1994. V. 79. P. 702–713.
17. *Podsakoff P.M., MacKenzie S.B.* The impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestions for future research // *Human Performance*. 1997. V. 10. P. 133–151.
18. *Podsakoff N.P., Whiting S.W., Podsakoff P.M., Blume B.D.* Individual and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis // *Journ. of Applied Psychology*. 2009. V. 94. P. 122–141.
19. *Rioux S.M., Penner L.A.* The causes of organizational citizenship behavior: A motivational analysis // *Journ. of Applied Psychology*. 2001. V. 86. P. 1306–1314.
20. *Salamon S.D., Deutsch Y.* OCB as a handicap: An evolutionary psychological perspective // *Journ. of Organizational Behavior*. 2006. V. 27. P. 185–199.
21. *Sonnentag S., Grant A.M.* Doing good at work feels good at home, but not right away: When and why perceived prosocial impact predicts positive affect // *Personnel Psychology*. 2012. V. 65. P. 495–530.
22. *Spector P.E.* Introduction: The dark and light sides of organizational citizenship behavior // *Journ. of Organizational Behavior*. 2013. V. 34. P. 540–541.
23. *Spitzmuller M., Van Dyne L.* Proactive and reactive helping: Contrasting the positive consequences of different forms of helping // *Journ. of Organizational Behavior*. 2013. V. 34. P. 560–580.
24. *Van Dyne L., Cummings L.L., McLean Parks J.* Extra-role behaviors: In pursuit of construct and definitional clarity (A bridge over muddied waters) // *Research in Organizational Behavior*. 1995. V. 17. P. 215–285.
25. *Van Dyne L., Ellis J.B.* Job creep: A reactance theory perspective on organizational citizenship behavior as over-fulfillment of obligations / J.A.M. Coyle-Shapiro, L.M. Shore, M.S. Taylor, L.E. Tetrick (Eds.) // *The employment relationship: Examining psychological and contextual perspectives*. Oxford: Oxford University Press, 2004. V. 181–205.
26. *Vigoda-Gadot E.* Compulsory citizenship behavior: Theorizing some dark sides of the good soldier syndrome in organizations // *Journ. for the theory of Social Behavior*. 2006. V. 36. P. 77–93.
27. *Weyant J.M.* Effects of mood states, costs, and benefits on helping // *Journ. of Personality and Social Psychology*. 1978. V. 36. P. 1169–1176.
28. *Willer R., Flynn F.J., Zak S.* Structure, identity, and solidarity: A comparative field study of generalized and direct exchange // *Administrative Science Quarterly*. 2012. V. 57. P. 119–155.
29. *Williams L.J., Anderson S.E.* Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors // *Journ. of Management*. 1991. V. 17(3). P. 601–617.

HELPING IN THE SPHERE OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR¹

A.L. Svetsitskiy

Saint-Petersburg Staty University; 199034, Saint-Petersburg, Universitetskaya emb., 7/9, Russia.

Doctor of psychological Sciences, Professor, Department of social psychology, SPbSU.

E-mail: social.psychology@spbu.ru

Received 10.12.2017

Abstract. The paper presents an information-analytical survey of the results of Western (American) researches on rendering helping in organizational citizenship behavior (OCB). Such behaviors go beyond the role instructions that individuals do on the job and are acts of altruism or helping for give support to his colleagues, which is represents aid to organization as a whole. In this article OCB is considered as the whole complex of different kinds of reactive and(or) proactive helping. Reactive helping is an altruistic response to a perceived need by a colleague or the organization itself. Proactive helping is motivated by needs which originate from inside the helper. New framework toward the study of helping behavior is discussed. It bases oneself on the extent to which the two helping behaviors vary in the same individual. Thus most helping generally represents a mix of reactive and proactive motives. Side by side with positive consequences of reactive and proactive helping the author further discusses more nuanced view of OCB about the “dark” side of citizenship behavior. A number of researches seeks to develop a deeper understanding of the conditions under which OCB “does more harm than good”. Although the consideration of mentioned works do not dispute the notion that OCB have many positive qualities, it is necessary to admit more balanced view of such behaviors including “dark” side of OCB.

Keywords: organizational citizenship behavior (OCB), helping behavior, reactive helping, proactive helping, social network, the “dark” side of OCB.

¹ The study was supported by the RFFR (Department of Humanities and Social Sciences), grant No. 17-06-00777.