

چکیده

اینکه آیا مدیران منابع انسانی باید نگران بدبینی کارکنان به سازمان یا برای پاسخ به بدبینی تلاش کنند یا نه تا حد زیادی بستگی به این دارد که آیا بدبینی اثرات منفی بر کارکنان یا سازمان دارد یا نه. تحقیقات متعددی نشان داده اند که بین بدبینی سازمانی و بسیاری از متغیرها مثل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، بیگانگی از سازمان، رفتار شهروندی سازمانی و بسیاری از متغیرهای دیگر ارتباط وجود دارد. همانطور که تحقیقات مختلف نشان داده اند بدبینی با پیامدهای منفی مختلفی برای کارکنان مرتبط است. کارکنانی که به سازمانشان بدبین هستند احساسات منفی متنوعی شامل اضطراب، نفرت، و حتی احساس شرمندگی هنگام فکر کردن به سازمان را تجربه می کنند. این عواطف و باورهای منفی منجر به فرسودگی عاطفی کارکنان و افسردگی آنان می شود. در این تحقیق تلاش شده است تا به بررسی پیش زمینه ها و پیامدهای بدبینی سازمانی کارکنان شرکت تجارت الکترونیک پارسیان پرداخته شود. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی - پیمایشی است. جهت آزمون فرضیه های تحقیق و بدست آوردن نتایج از نرم افزار لیزرل و آزمون مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. نتایج بدست آمده از آزمون فرضیات این پژوهش نشان داد که انحراف از قرارداد روانشناختی، عدالت سازمانی و حمایت سازمانی درک شده بر بدبینی سازمانی کارکنان تاثیر می گذارند. همچنین، بدبینی سازمانی بر تعهد سازمانی، رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتار کاری مخرب کارکنان تاثیر می گذارد.

کلیدواژه: بدبینی سازمانی، عدالت سازمانی، قرارداد روانشناختی، تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، رفتار کاری مخرب.

فصل اول

طرح تحقیق

مقدمه

واقعیتها نشان می دهد با گذشت زمان و پیچیده تر شدن محیط های کاری ضرورت پرداختن به مباحث جدیدتر در عرصه مطالعات سازمانی که بر کارائی هرچه بیشتر کارکنان اثرگذار است، روز به روز بیشتر می شود. سازمانهای موفق به این مهم دست یافته اند و به جای تأکید بر اهداف کمی، بر ظرفیت سازی و ارتقاء کیفی منابع انسانی در همه سطوح تأکید دارند. برای حصول به این هدف عالی، توجه به عوامل مختلف تاثیر گذار بر نگرش های کارکنان و پیامدهای آنها امری ضروری می باشد. بدینی سازمانی به عنوان پارادایم جدید روابط کارگر-کارفرما و به عنوان یکی از مهمترین نگرش های کارکنان اخیرا مورد توجه بسیاری از محققان قرار گرفته است. در این تحقیق سعی خواهد شد تا به بررسی پیش زمینه ها و پیامدهای بدینی سازمانی کارکنان پرداخته شود.

فصل اول این تحقیق به بیان چارچوب و محدوده پژوهش اختصاص دارد. در این فصل محقق با بیان کلیات تحقیق انجام شده، شرح مختصری در مورد کلیه مراحل انجام شده ارائه می دهد، که بدین ترتیب زمینه برقراری ارتباط با مخاطب و در جریان قرار دادن او در مورد چگونگی ایجاد و انجام تحقیق را فراهم می سازد. در این فصل موضوعاتی مانند موضوع تحقیق، بیان مساله، مساله اصلی تحقیق، ضرورت و اهمیت مساله، گزاره های تحقیق شامل اهداف و فرضیه های تحقیق، قلمرو تحقیق و تعریف متغیرها و اصطلاحات کلیدی تحقیق بیان می شود.

۱-۱) موضوع تحقیق

موضوع مورد مطالعه در این تحقیق "پیش زمینه ها و پیامدهای بدینی سازمانی(مطالعه موردی: کارکنان شرکت تجارت الکترونیک پارسیان)" می باشد.

۱-۲) بیان مساله

بدینی، نگرشی است که از ناامیدی^۱، ناکامی^۲، و سرخوردگی^۳ شکل گرفته می گیرد. بدینی همچنین با تحقیر^۴، نفرت^۵، و بی اعتمادی^۱ مرتبط است. باور اصلی مرتبط با بدینی این است که اصول درستکاری، عدالت، و

^۱ Hopelessness

^۲ Frustration

^۳ Disillusionment

^۴ Contempt

^۵ Disgust

صداقت، قربانی منفعت شخصی شده است. این نگرش منفی در بسیاری از سازمانها نفوذ کرده و دلیل اصلی بسیاری از پیامدهای نامطلوب و منفی سازمانی و یکی از موضوعات مشکل‌ساز در محل کار می باشد (James, 2005:1).

بدبینی سازمانی اشاره به نگرش منفی کارمند به سازمانش دارد. باور اصلی در بدبینی سازمانی این است که اصول صداقت، عدالت و درستکاری قربانی منافع شخصی رهبری و منجر به اقداماتی بر پایه انگیزه‌های پنهانی و فریبکاری شده است. کول و دیگران^۲ (۲۰۰۶) بدبینی سازمانی را به عنوان یک قضاوت تعریف کرده اند که از تجربیات فرد در سازمان ناشی شده است (Cole et al, 2006:463).

بدبینی سازمانی ابتدا به مباحث فیلسوفان مرتبط می شد، اما امروزه در هر زمینه ای کاربرد پیدا کرده است. بدبینی نه تنها به طور کلی روی جامعه تاثیر می گذارد، بلکه میان سازمانهای بیسیاری نیز شیوع پیدا کرده است و همچنین به عنوان پارادایم جدید در روابط بین کارگر-کارفرما ظهور پیدا کرده است.

تئوری های مختلفی از تاثیر عوامل مختلف بر بدبینی سازمانی حکایت دارند. اندرسون^۳ (۱۹۹۶) با استفاده از دیدگاه قرارداد رانشناختی بحث می کند که سه عامل موجب ایجاد بدبینی سازمانی می شود: اول، شکل گیری انتظارات بالای غیر واقعی؛ دوم، تجربه ناامیدی در برآورده شدن این انتظارات؛ و سوم، سرخوردگی پس از آن (Andersson, 1996:1404). کارکنان انتظارات خود از کارفرمایان (سازمان) را بر پایه باورهای کلی درباره چگونگی رفتار سازمان یا آنچه که در گذشته تجربه نموده اند ایجاد می کنند. آلرلی-کلی^۴ (۲۰۰۳) در مطالعه تجربی خود روی مدل مفهومی اندرسون بحث کرده اند که بدبینی، واکنشی به انحراف و تخلف از تبادل اجتماعی مرتبط با استخدام^۵ می باشد. آنها نشان دادند که انحراف از قرارداد رانشناختی منجر به افزایش سطوح بدبینی میان کارکنان می شود (Brown and Cregan, 2008:669).

شواهد تجربی زیادی دلالت بر اهمیت نقش عدالت در اقدامات و روابط کارکنان در سازمان دارند. بسیاری از محققان اعتقاد دارند که اگر کارکنان، تصمیمات سازمانی و اقدامات مدیریت را متعصبانه و ناعادلانه درک کنند،

¹ Distrust

² Cole, Bruch and Vogel

³ Anderson

⁴ O'Leary-Kelly

⁵ Employment-related Social Exchange

به احتمال بیشتری احساس رنجش^۱، تخطی^۲، و حتی عصبانیت^۳ می کنند. مثالهایی از واکنش به ناعدالتی درک شده شامل ارتباط مثبت ناعدالتی با غیبت، دزدی، و احساس دشمنی^۴ می باشد (James, 2005:37).

همچنین هنگامی که کارکنان درک کنند که با آنها به طور مطلوبی رفتار نشده و از سوی سازمان نیز حمایت نشده اند، به احتمال بیشتری باورها و احساسات منفی نسبت به سازمانشان پیدا می کنند.

بدینی سازمانی منجر به پیامدهای مهمی می شود. بسیاری از تحقیقات نشان داده اند که رابطه منفی بین بدینی سازمانی و تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، و رضایت شغلی و بسیاری از متغیرهای دیگر وجود دارد (Brown and Cregan, 2008:670).

اگرچه محققان و کارورزان به مدت زیادی است که از وجود بدینی در سازمان ها آگاهی و اطلاع دارند اما آن به طور دقیق و جدی مورد بررسی قرار نداده اند.

۳-۱) ضرورت و اهمیت مساله

اینکه آیا مدیران منابع انسانی باید نگران بدینی کارکنان به سازمان یا برای پاسخ به بدینی تلاش کنند یا نه تا حد زیادی بستگی به این دارد که آیا بدینی اثرات منفی بر کارکنان یا سازمان دارد یا نه.

تحقیقات متعددی نشان داده اند که بین بدینی سازمانی و بسیاری از متغیرها مثل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، بیگانگی از سازمان، رفتار شهروندی سازمانی و بسیاری از متغیرهای دیگر ارتباط وجود دارد.

همانطور که تحقیقات مختلف نشان داده اند بدینی با پیامدهای منفی مختلفی برای کارکنان مرتبط است. کارکنانی که به سازمانشان بدین هستند احساسات منفی متنوعی شامل اضطراب، نفرت، و حتی احساس شرمندگی هنگام فکر کردن به سازمان را تجربه می کنند. این عواطف و باورهای منفی منجر به فرسودگی عاطفی کارکنان و افسردگی آنان می شود.

در واقع، بسیاری از سازمانها شامل کارکنانی با نگرش های بدینانه هستند و آگاهی از واکنش های کارکنان به بدینی سازمانی به منظور درک اهمیت آن و اقدام جهت کاهش بدینی سازمانی و کاهش اثرات سازمانی و شغلی آن، لازم و ضروری می باشد.

¹ Resentment

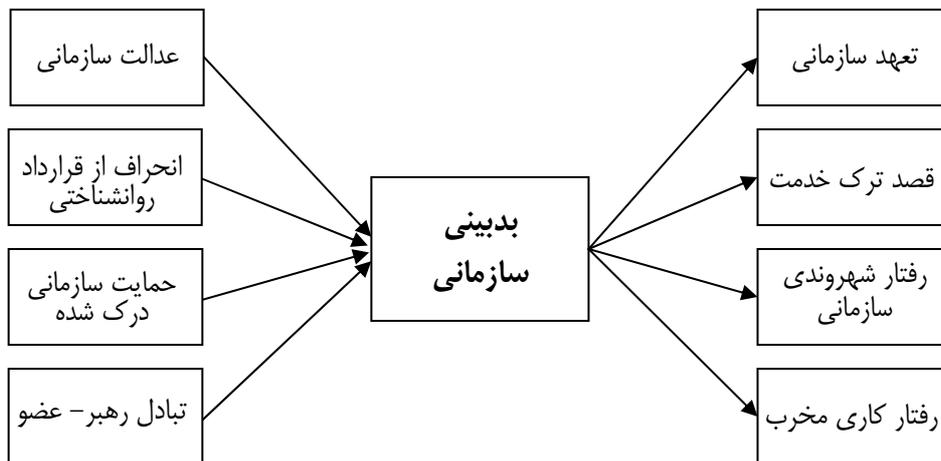
² Outrage

³ Anger

⁴ Hostility

۴-۱) چارچوب مفهومی تحقیق

مدل مفهومی این تحقیق که بر مبنای مدل جیمز^۱ (۲۰۰۵) می‌باشد در شکل زیر (شکل ۱-۱) آمده است. این مدل با توجه به تئوری‌های مختلف به بررسی پیش‌زمینه‌ها و پیامدهای بدینی سازمانی می‌پردازد. پیش‌زمینه‌های تئوریک برای بدینی سازمانی می‌تواند در تئوری‌های قرارداد روانشناختی، تئوری عدالت سازمانی و تئوری تبادل اجتماعی^۲ یافت شود. با توجه به تئوری‌های مذکور، در این مدل ۴ عامل به عنوان پیش‌زمینه‌های بدینی سازمانی در نظر گرفته شده‌اند که عبارتند از: عدالت سازمانی، انحراف از قرارداد روانشناختی، حمایت سازمانی و تبادل رهبر-عضو (سپرپرست). در این مدل همچنین، بدینی سازمانی نیز بر ۴ عامل تاثیر می‌گذارد که عبارتند از: تعهد سازمانی، قصد ترک خدمت، رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری مخرب.



شکل ۱-۱: پیش‌زمینه‌ها و پیامدهای بدینی سازمانی (James, 2005: 83)

۵-۱) گزاره‌های تحقیق

۵-۱-۱) اهداف تحقیق

۱- بررسی تاثیر عدالت سازمانی، انحراف از قرارداد روانشناختی، حمایت سازمانی و تبادل رهبر-عضو بر بدینی سازمانی کارکنان

¹ James

² Social Exchange Theory

۲- بررسی تاثیر بدبینی سازمانی کارکنان بر تعهد سازمانی، قصد ترک خدمت، رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای مخرب کاری کارکنان.

- ارائه راهکارهایی به شرکت تجارت الکترونیک پارسیان در جهت کاهش بدبینی سازمانی کارکنان خود.

۲-۵-۱) فرضیات تحقیق

- ۱- عدالت سازمانی موجب کاهش بدبینی سازمانی می شود.
- ۲- انحراف از قرارداد روانشناختی موجب افزایش بدبینی سازمانی کارکنان می شود.
- ۳- حمایت سازمانی درک شده موجب کاهش بدبینی سازمانی کارکنان می شود.
- ۴- تبادل رهبر- عضو موجب کاهش بدبینی سازمانی کارکنان می شود.
- ۵- بدبینی سازمانی موجب کاهش تعهد سازمانی کارکنان می شود.
- ۶- بدبینی سازمانی موجب افزایش قصد ترک خدمت کارکنان می شود.
- ۷- بدبینی سازمانی موجب کاهش رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان می شود.
- ۸- بدبینی سازمانی موجب افزایش رفتارهای مخرب کاری کارکنان می شود.

۶-۱) روش شناسی

۶-۱-۱) نوع روش تحقیق

این تحقیق از لحاظ هدف جزء تحقیقات کاربردی و از لحاظ جمع آوری اطلاعات توصیفی از نوع پیمایشی است.

۶-۱-۲) روش گردآوری اطلاعات و داده ها

برای تهیه ادبیات موضوع در پژوهش حاضر با استفاده از مطالعات کتابخانه ای شامل کتب، مقالات، مجلات، و نیز استفاده از اینترنت، همچنین برای جمع آوری داده ها از ابزار پرسشنامه استاندارد خارجی با استفاده از مقیاس استاندارد (روایی و پایایی) استفاده خواهد شد.

۳-۶-۱) جامعه آماری، روش نمونه گیری و حجم نمونه

جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان شرکت تجارت الکترونیک پارسیان می باشد. برای تعیین حجم نمونه از فرمول نمونه گیری جامعه محدود استفاده شده است. همچنین برای پخش و جمع آوری پرسشنامه نیز از روش نمونه گیری غیر تصادفی (در دسترس) استفاده شد.

۴-۶-۱) روش تجزیه و تحلیل داده ها

در این تحقیق برای بررسی روایی صوری و محتوایی پرسشنامه از نظرات اساتید مشاور و راهنما و اساتید صاحب نظر در این زمینه استفاده شده است. برای بررسی پایایی پرسشنامه از آزمون آلفای کرونباخ، برای بررسی میزان تبیین هر متغیر توسط سوالات مربوطه از مدل تحلیل عاملی تاییدی و برای بررسی و آزمون فرضیات تحقیق از مدل معادلات ساختاری استفاده شد.

۷-۱) قلمرو تحقیق (موضوعی، مکانی، زمانی)

۱-۷-۱) **قلمرو موضوعی پژوهش.** از نظر موضوعی این پژوهش به طور عام در محدوده رفتار سازمانی قرار می گیرد که به طور خاص روی بدبینی سازمانی کارکنان تمرکز دارد.

۲-۷-۱) **قلمرو مکانی.** قلمرو مکانی این تحقیق شرکت تجارت الکترونیک پارسیان می باشد.

۳-۷-۱) **قلمرو زمانی.** از نظر زمانی این پژوهش در دوره زمانی شهریور تا اسفند ۱۳۸۹ انجام گرفته است.

۸-۱) تعریف واژگان

– بدبینی سازمانی^۱

بدبینی سازمانی به عنوان یک نگرش منفی نسبت به سازمان تعریف شده است و باور به این موضوع است که سازمان، فاقد صداقت است (Kalagan and Aksu, 2010: 2820). بدبینی سازمانی شامل ناامیدی^۲،

^۱ Organizational Cynicism

^۲ Frustration

سرخوردگی^۱، و احساسات منفی نسبت به سازمان می باشد و این نگرش منفی، از تجربیات در محیط کار شکل می گیرد (Brown and Cregan, 2008:669).

– عدالت سازمانی^۲

عدالت سازمانی اشاره به ادراک کارکنان از رفتار منصفانه توسط سازمان دارد (Wang et al, 2010:661).

– قرارداد روانشناختی^۳

قرارداد روانشناختی عبارت است از انتظارت فرد درباره تعهداتی که بین کارمند و سازمان وجود دارد (Johnson and O'Leary-Kelly, 2003:628).

– انحراف از قرارداد روانشناختی^۴

انحراف از قرارداد روانشناختی شامل ادراک کارمند از برآورده نشدن یک یا چند تعهد کارفرما (سازمان) می باشد (Johnson and O'Leary-Kelly, 2003:629).

– حمایت سازمانی درک شده^۵

حمایت سازمانی درک شده منعکس کننده باور کلی کارکنان در این مورد است که سازمان آنها به تلاش و مشارکت آنها ارزش می نهد و مراقب سلامت و رفاه آنها می باشد (Byrne and Hochwarter, 2008:54).

– تبادل (رابطه) رهبر – عضو^۶

تبادل رهبر – عضو عبارت است از کیفیت رابطه کاری بین یک کارمند و سرپرست مستقیم وی (Kim et al, 2010:531).

– تعهد سازمانی^۷

تعهد سازمانی اشاره به دلبستگی کارمند به سازمان، احساس هویت با آن، و احساس تعهد به سازمان دارد (Holcomb, 2009:15).

¹ Disillusionment

² Organizational Justice

³ Psychological Contract

⁴ Psychological Contract Violation

⁵ Perceived Organizational Support

⁶ Leader-Member Exchange (LMX)

⁷ Organizational Commitment

رفتار شهروندی سازمانی^۱

رفتار شهروندی سازمانی عبارت است از رفتار اختیاری که مستقیماً یا به طور واضح و آشکار توسط سیستم رسمی پاداش شناسایی نمی‌شود و در مجموع عملکرد موثر سازمان را بهبود می‌دهد (Johnson, 2008:10).

– رفتار کاری مخرب^۲

رفتارهای مخرب کاری، رفتارهای کاری هستند که به قصد آسیب رساندن به سازمان و اعضای آن انجام می‌شود، و می‌تواند اقداماتی مثل دزدی، یا رفتارهای منفعلانه^۳ مثل انجام ندادن کار باشد (James, 2005:48).

– قصد ترک خدمت^۴

قصد ترک خدمت عبارت است از از قدرت نسبی نیت و قصد فرد برای کناره‌گیری دائمی و داوطلبانه از سازمان (Lee, 2000:15).

¹ Organizational Citizenship Behavior(OCB)

² Counterproductive Work Behavior

³ Passive

⁴ Turnover Intention

فصل دوم

ادبیات و پیشینه

تحقیق

مقدمه

تحقیقات مختلف نشان داده اند که بدبینی سازمانی بر عوامل مختلفی تاثیر می گذارد که می توانند به طور زیادی موفقیت یک سازمان را تحت تاثیر قرار دهند. افرادی که به سازمان بدبین هستند به احتمال کمتری رفتارهای فراتر از خودشان نشان می دهند و تعهد کمتری به سازمان و همگامی با تغییرات سازمان دارند و از تصمیمات سازمان نیز حمایت نمی کنند.

فصل دوم این تحقیق به طور کلی شامل سه بخش اصلی می باشد. بخش اول به بیان ادبیات تحقیق در مورد متغیرهای تحقیق چپ پردازد. بخش دوم به بررسی پیشینه تحقیق (مطالعات انجام گرفته داخلی و خارجی) می پردازد. در بخش آخر نیز مدل و چارچوب مفهومی تحقیق و رابطه بین متغیرهای تحقیق (پیش زمینه ها و پیامدهای بدبینی) پرداخته شده است.

۲-۱) بدبینی سازمانی

۲-۱-۱) بدبینی عمومی

بدبینی عمومی بدبینی است که در جامعه و نسبت به جامعه و محیط کسب و کار وجود دارد. این بدبینی در نتیجه انحراف از قرارداد بین فرد و جامعه ای که او بخشی از آن است بوجود می آید. همانطور که شهروندان و اعضاء جامعه و افراد از نقش خود در سیستم اجتماعی آگاه می شوند، انتظارات متقابل از دولت و جامعه شکل می گیرد. با جهانی شدن فضای کسب و کار و تجارت، افراد به جاری احساس امنیت، احساس نامنی و بیگانگی بیشتری می کنند و جامعه از برآورده کردن انتظارات آنها دورتر می شود. این موضوع ناخوشایند و انحراف از قرارداد روانشناختی، خودش را در شکل بدبینی عمومی نمایان می سازد: ناامیدی و ناراحتی از جامعه ای که فرد بخشی از آن است. این موضوع باعث می شود که افراد بدبین بیشتر به فکر رفتارهای فرصت طلبانه^۱ بیفتد و برای کسب منافع شخصی کوتاه مدت خود تلاش کنند. بنابراین بدبینی عمومی را می توان به عنوان باوری تعریف کرد که دیگران رفتارهای غیر اخلاقی انجام می دهند که در جامعه نیز این رفتارها رایج و معمول است. بنابراین و در نتیجه، رفتارهای غیر اخلاقی دیگران می تواند موجب ایجاد نگرش های مشابه و حتی نیات رفتاری مشابهی شود (Nair and Kamalanabhan, 2010: 17).

^۱ Opportunistic

۲-۱-۲) بدبینی سازمانی

بدبینی به عنوان پارادایم جدید روابط کارگر-کارفرما مطرح شده و ناشی از عوامل مختلفی ساعات کار طولانی، حجم شدید کاری، رهبری و مدیریت ناکارآمد و عوامل بسیار دیگری می باشد (Carthwright and Holmes, 2006: 201).

به طور کلی دو تعریف مهم از بدبینی سازمانی ارائه شده است که در زیر به آنها اشاره می شود: اندرسون^۱ (۱۹۹۶) بدبینی سازمانی را به عنوان یک نگرش کلی و خاص تعریف می کند که از ناامیدی، سرخوردگی و احساسات منفی و بی اعتمادی نسبت به سازمان شکل می گیرد (Kalagan and Aksu, 2010: 4820).

بدبینی سازمانی برپایه تئوری هایی مثل تئوری انتظار^۲، تئوری اسناد^۳، تئوری تبادل اجتماعی^۴ و تئوری انگیزش اجتماعی^۵ می تواند به شکل زیر تعریف شود: بدبینی سازمانی عبارت است از یک نگرش منفی نسبت به سازمان: باور به اینکه سازمان فاقد صداقت است؛ احساس منفی نسبت به سازمان؛ گرایش به رفتارهای تحقیرآمیز و بدخواهانه^۶ نسبت به سازمان (Kalagan and Aksu, 2010: 4820).

۳-۱-۲) ابعاد(عناصر) بدبینی سازمانی

بدبینی سازمانی به عنوان نگرش منفی نسبت به سازمان تعریف شده است و شامل ۳ بُعد است:

۱. باور به اینکه سازمان صداقت ندارد؛

۲. احساس منفی نسبت به سازمان؛ و

۳. گرایش به نشان دادن رفتارهای تحقیر آمیز و بدخواهانه نسبت به سازمان که مطابق و در راستای این باورها

و احساسات منفی هستند (Carthwright and Holmes, 2006: 201).

در زیر به بررسی هر یک از ابعاد بدبینی سازمانی می پردازیم.

¹ Andersson

² Expectancy Theory

³ Attribution Theory

⁴ Social Exchange Theory

⁵ Social Motivation Theory

⁶ Disparaging

۱-۳-۱) باورها

اولین بُعد بدبینی سازمانی این باور است که سازمان صداقت ندارد. با توجه به این تعریف که «بدبینی عبارت است از حالت عدم اعتقاد و باور به درستی و صداقت انگیزه ها و اعمال انسانی»، باورهای بدبینانه به بیان دقیق عبارت است از اینکه افراد فاقد صداقت هستند.

بنابراین، افراد بدبین به سازمان معتقدند که اقدامات سازمانشان نشاندهنده نبود اصولی مثل عدالت، صداقت و صمیمیت می باشد. این افراد بدبین ممکن است اعتقاد داشته باشند که در سازمانشان، چنین اصولی قربانی فرصت طلبی^۱ شده و رفتار غیر اخلاقی^۲ در سازمان معمول و رایج است. آنها همچنین ممکن است اعتقاد پیدا کنند که انتخاب دستورالعمل ها و مسیر سازمان بر مبنای منافع شخصی می باشد و افراد سازمان در رفتارشان بی ثبات و غیر قابل اعتماد هستند. افراد بدبین اغلب معتقدند که انگیزه های پنهانی برای رفتار و اعمال وجود دارد؛ بنابراین آنها انتظار دارند فریب و دروغ ببینند تا صداقت و راستی و به احتمال خیلی کمی توجیه و استدلال های تصمیمات سازمانی را می پذیرند (Dean et al, 1998: 346).

۲-۳-۱) احساس

نگرش ها متشکل از احساس (واکنش های عاطفی به موضوع مورد نگرش) و باورها می باشند. این دلالت بر این موضوع دارد که بدبینی، احساس^۳ و تفکر^۴ است (از طریق احساس و شناخت تجربه می شود). بدبینی، قضاوت بی طرفانه درباره سازمان نیست، بلکه می تواند شامل واکنش های عاطفی قوی باشد. در مفهومی سازی عنصر عاطفی نگرش های بدبینانه، بیشتر بر ۹ احساس اصلی که ایزارد^۵ (۱۹۷۷) تعیین کرده، تاکید می شود. هر یک از این احساس ها در دو شکل ملایم و قوی شرح داده شده اند:

(۱) علاقه- اشتیاق^۶ (۲) خوشحالی- شادی^۷ (۳) غافلگیری- شوکه شدن^۸ (۴) ناراحتی- اضطراب و دلهره^۹
 (۵) عصبانیت- خشم^{۱۰} (۶) تنفر- بیزاری (انزجار)^۱ (۷) خواری- تحقیر^۲ (۸) ترس- وحشت^۳ (۹) شرمندگی- حقارت^۴.

¹ Expediency

² Unscrupulous

³ Felt

⁴ Thought

⁵ Izard

⁶ Interest-Excitement

⁷ Enjoyment-Joy

⁸ Surprise-Startle

⁹ Distress-Anguish

¹⁰ Anger-Rage

بُعد عاطفی و احساسی بدبینی سازمانی متشکل از چندین احساس ذکر شده توسط ایزارد (۱۹۷۷) می باشد. برای مثال افراد بدبین ممکن است نسبت به سازمان احساس خواری و عصبانیت کنند. آنها همچنین ممکن است هنگامی که درباره سازمانشان فکر می کنند احساس ناراحتی، تنفر و حتی شرمندگی را تجربه کنند. بنابراین افراد بدبین سازمانی نه تنها باورهای خاصی درباره سازمانشان دارند بلکه همچنین مجموعه ای از احساسات مرتبطی را نیز تجربه می کنند.

۳-۱-۳ رفتار

بُعد سوم و آخر بدبینی سازمانی، گرایش به رفتار منفی و اغلب، بدخواهانه می باشد. متون مرتبط نشان داده اند که نگرش های بدبینانه متشکل از گرایش هایی به انواع خاصی از رفتارها می باشد. آشکارترین گرایش رفتاری برای آنهایی که نگرش های بدبینانه دارند، مورد انتقاد قرار دادن و انتقاد از سازمان می باشد. این انتقاد می تواند انواع مختلفی داشته باشد که واضح ترین آن صحبت کردن درباره عدم صداقت و درستی سازمان و مواردی از این قبیل می باشد. کارکنان همچنین ممکن است از شوخی ها و کنایه ها بویژه شوخی های طعنه آمیز برای بیان نگرش های بدبینانه شان استفاده کنند. افراد بدبین همچنین ممکن است پیش بینی های بدبینانه ای درباره اقدامات آتی سازمان کنند. در نهایت، ممکن است انواع رفتار غیر کلامی برای انتقال نگرش های بدبنانه مورد استفاده قرار گیرد. به طور مثال، این رفتارها می تواند شامل لبخند مسخره زدن و مسخره کردن سازمان باشد. به طور خلاصه، بدبینی سازمانی نگرشی است که متشکل از باور، احساس، و گرایش رفتاری می باشد. بنابراین، بدبینی سازمانی یک مفهوم چند بعدی است: افراد نسبت به سازمانشان به اندازه ای بدبین بررسی می شوند که باورهای خاصی درباره نبود صداقت در سازمان داشته باشند، انواع خاصی از احساسات را نسبت به سازمان تجربه کنند، و گرایش رفتاری خاصی را نسبت به سازمان نشان دهند. قدرت و شدت نگرش بدبینی، تابعی از قدرت و شدت هر یک از ابعاد می باشد. همچنین تحقیقات نشان داده اند که این سه بُعد یا عنصر نگرش بدبینی به شدت با هم ارتباط متقابل نیز دارند (Dean et al, 1998:346).

¹ Disgust-Revulsion

² Contempt-Scorn

³ Fear-Terror

⁴ Shame-Humiliation

۴-۱-۲) آیا بدبینی سازمانی مهم است؟

اینکه آیا مدیریت منابع انسانی باید نگران و مراقب بدبینی باشد یا در تلاش به عکس العمل نشان دادن به بدبینی باشد یا نه، تا حدودی بستگی به این دارد که آیا بدبینی تأثیرات منفی بر کارکنان یا سازمان آنها دارد یا نه. بدبینی با پیامدهای منفی برای کارکنان مرتبط است. کارکنان بدبین دامنه ای از احساسات و عواطف منفی را تجربه می کنند که شامل ناراحتی^۱، تنفر^۲ و حتی شرمندگی^۳ در هنگامی که به سازمانشان فکر می کنند می باشد.

برخی محققان پیشنهاد داده اند که این احساسات منفی منجر به خستگی عاطفی^۴ و ترک خدمت کارکنان می شود. به بیان دیگر بدبینی ممکن است برای کارکنانی که نمی توانند از افرادی که صداقت ندارند مزیت و منفعت کسب کنند مفید باشد (Brown and Cregan, 2008:669).

بحث های زیادی درباره پیامدهای بدبینی برای سازمانها وجود دارد. گروهی از تحقیقات ارتباط منفی بین بدبینی سازمانی و تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی، و رضایت شغلی دریافته اند. بدیان^۵ (۲۰۰۷) پی برد کارکنانی که دارای سطح بدبین بالا می باشند ارتباطات کمتری با سازمان خود برقرار می کند و از لحاظ روانی، کمتر نگران و مراقب سرنوشت^۶ سازمان خود هستند (Brown and Cregan, 2008:670).

این تأثیرات می تواند در محیط امروزی که سازمانها نیازمند تغییر سریع می باشند و نیازمند تلاش مازاد و اشتیاق کارکنانشان می باشند خیلی حیاتی می باشد. بدبینی سازمانی همچنین بر عوامل مختلفی که با سلامت و روحیه کارکنان مرتبط است تأثیر می گذارد. مطالعات نشان می دهند کارکنانی که نسبت به سازمان بدبین هستند از شغل خود کمتر رضایت دارند و اگر فرصت شغلی بهتری پیدا کنند سازمان را ترک می کنند.

همچنین، بسیاری از رهبران سازمانی پی برده اند که نگرش های بدبینانه مشکل بزرگی برای آنها و سازمان است و تلاشهای زیادی در جهت کاهش بدبینی در سازمانشان انجام می دهند (FitzGerald, 2002:5).

¹ Distress

² Disgust

³ Shame

⁴ Emotional Fatigue

⁵ Bedeian

⁶ Fate

۵-۱-۲) دیدگاه‌های مرتبط با بدبینی

اگر چه مطالعه بدبینی سازمانی، نسبتاً جدید است اما مفهوم بدبینی تاریخچه نسبتاً طولانی دارد. به طور کلی سه دیدگاه عمده به بدبینی وجود دارد که عبارتند از: دیدگاه گرایشی (حالتی)^۱، دیدگاه موقعیتی^۲، دیدگاه اجتماعی - شناختی^۳.

۱-۵-۱-۲) دیدگاه گرایشی به بدبینی

بسیاری از تحقیقات درباره بدبینی عمومی (یعنی بدبینی که مستقیماً مربوط به موضوع خاصی نمی باشد و به جنبه های گوناگون زندگی فرد قابل تعمیم است) یک دیدگاه خصوصیتی^۴ به بدبینی اتخاذ کرده اند. بسیاری از تحقیقات در این باره، مرتبط با تاثیر بدبینی بر سلامت فیزیکی و ذهنی افراد می باشد. برخی تحقیقات بدبینی را مستقیماً به افزایش خطر بیماری قلبی ربط داده اند، در حالی که برخی تحقیقات دیگر گفته اند بدبینی همچنین منجر یا متأثر از نبود حمایت اجتماعی می باشد که در عوض منجر به افزایش خطر بیماری قلبی می شود.

برخی تحقیقات نیز سعی کرده اند بدبینی عمومی را به بدبینی سازمانی ربط دهند. اندرسون و بیتمن^۵ (۱۹۹۷) در تلاش برای تایید این فرضیه خود که بدبینی نسبت به یک سازمان خاص می تواند به بدبینی نسبت به ماهیت انسان تعمیم داده شود، سناریویی از بدبینی به یک شرکت غیر اخلاقی^۶ ارائه کردند و سپس شرکت کنندگان را برای بدبینی نسبت به شرکت، بدبینی نسبت به سازمانهای تجاری دیگر، و بدبینی نسبت به ماهیت انسان مورد آزمون قرار دادند. آنها پی بردند که این سناریو در ایجاد بدبینی نسبت به سازمان در مقایسه با ایجاد بدبینی نسبت به ماهیت انسان موثرتر است (Eaton, 2000, 7).

۲-۵-۱-۲) دیدگاه موقعیتی به بدبینی

در مقایسه با مطالعات مرتبط با بدبینی عمومی، تحقیقات مرتبط با بدبینی سازمانی، یک دیدگاه موقعیتی اتخاذ کرده اند. نکته اصلی در این تحقیقات این است که بدبینی به یک سازمان، محیط کار، یک صنعت، دولت یا هر

¹ Dispositional

² Situational

³ Social-Cognitive

⁴ Trait

⁵ Andersson and Bateman

⁶ Unethical

موسسه یا سازمان دیگری، واکنش خاص به آن سازمان می باشد و ضرورتاً به سازمانهای دیگر قابل تعمیم نیست. نکته دیگر این است که بدبینی توسط موقعیت بوجود می آید. این فرض می تواند در بسیاری از متون تجاری امروزی پیدا شود که اقدامات گوناگون مدیریت را موجب و مقصر بدبینی کارکنان می دانند.

در اوایل دهه ۱۹۵۰، تحقیقات بسیاری به بررسی افزایش سطح بدبینی بین دانشجویان پزشکی پرداختند. اکثر تحقیقات پی بردند همانطور که دانشجویان به دوره های بالاتری می رسند، بدبینی آنها نیز افزایش می یابد. محققان بیان کردند که علت این موضوع این است که دانشجویان با یک تصور ایده آل، با واقعیت مدارس پزشکی روبرو می شدند و تفاوت بین تصور ایده آل و واقعی موجب بدبینی می شد.

تحقیقات اخیر توجه خود را بر سازمان به عنوان عامل بدبینی کارکنان متمرکز نموده اند. ریچرز و دیگران^۱ (۱۹۹۷) پیشنهاد می کنند که ترکیبی از سوء مدیریت در تغییر سازمانی، کمبود و نبود اطلاعات درباره تغییر و وجود زمینه^۲ بدبینی، دلیل و علت سطوح بالای بدبینی سازمانی می باشد که امروزه محیط های کار را احاطه نموده است. آنها تاکید دارند که بدبینی سازمانی، مانع اصلی تغییر می باشد زیرا تغییر نمی تواند بدون همکاری کارکنان به طور موفقیت آمیزی انجام شود. اگر کارکنان بدبین باشند و از همکاری امتناع کنند، تلاشها برای تغییر به شکست می انجامد و حتی کارکنان بدبین تر می شوند. به نظر این محققان، عنصر ویژگی شخصیتی حداقل نقش را در بدبینی کارکنان دارد و این موقعیت و محیط است که نقش اصلی را در بدبینی کارکنان ایفا می نماید (Eaton, 2000, 11).

فرض مشترکی که بسیاری از مطالعات مرتبط با بدبینی سازمانی ایجاد و ارائه نمودند این است که چیزی که سازمان انجام می دهد (مثل اقدامات ناقص برای تغییر، پاداش ها و عملکرد ضعیف) به بدبینی کارکنان می افزاید. برای یافتن علل بدبینی سازمانی، دیدگاه اجتماعی-شناختی که بر مطالعه چگونگی حس کردن محیط توسط افراد تمرکز دارد می تواند مبنای تئوریک قوی تری برای علل بدبین شدن کارکنان ارائه دهد. این دیدگاه به جای تلاش برای تعیین حوادث سازمانهای خاص که به بدبینی می افزایند، به بررسی چگونگی تفسیر این حوادث توسط کارکنان و نقشی که این تفسیرها در بدبینی سازمانی ایفا می کنند می پردازد.

¹ Reichers et al

² Predisposition

۳-۵-۱-۲ دیدگاه اجتماعی - شناختی به بدبینی: تئوری انگیزش اجتماعی وینر^۱ (۱۹۸۵)

مهمترین تئوری اجتماعی - شناختی که در تشریح بدبینی در محیط های سازمانی مفید است تئوری انگیزش اجتماعی وینر (۱۹۸۵) می باشد. تئوری وینر می گوید که پس از یک واقعه، ما ابتدا به دنبال علت پیامد آن واقعه هستیم و سپس همراه با ابعاد علی خاص آن، خود واقعه را ارزیابی می کنیم. سپس بر مبنای ارزیابی مان، قضاوت هایی درباره مسئولیت واقعه انجام می دهیم و انتظارات درباره وقایع مشابه آینده را ایجاد می کنیم. قضاوت ما از مسئولیت و انتظارات، منجر به عواطف خاصی می شود که روی رفتار بعدی ما تاثیر می گذارد. طبق نظر وینر، ما به منظور تعیین چگونگی عمل و پیش بینی حوادث آتی، اسنادهای علی^۲ را ایجاد می کنیم. اگر ما بتوانیم وقایع را پیش بینی کنیم، می توانیم آنها را کنترل کنیم؛ بنابراین، اسنادهای علی به منظور رسیدن به اهدافمان برای ما مهم هستند.

تئوری وینر (۱۹۸۵) می گوید که ما قضاوت هایمان از مسئولیت را بر پایه ابعاد علی کانون^۳ و کنترل پذیری^۴ اتخاذ می کنیم. کانون اشاره به این دارد که آیا ما علت واقعه را به دلیل عوامل درونی یا بیرونی درک می کنیم. برای مثال، در یک رابطه بین کارگر - کارفرما، یک واقعه منفی در سازمان (مثل پاداش ضعیف) توسط کارمند بر مبنای این موضوع قضاوت می شود که آیا واقعه به دلیل عوامل داخلی می باشد یا عوامل خارج سازمان. کارمند ممکن است پاداش کم را به تمایل سازمان به حداکثرسازی سود نسبت دهد و آن را تصمیمی بداند که درون سازمان اخذ شده است. بر عکس، کارمند می تواند آن را به مشکلات مالی نسبت دهد که از شرایط ضعیف اقتصادی ناشی شده است و علت آن بیرون سازمان می باشد.

کنترل پذیری اشاره به این دارد که آیا واقعه تحت کنترل اختیاری سازمان بوده است یا نه. برای مثال در مورد قبلی، کارمند ممکن است معتقد باشد که سازمان کنترلی بر پاداش نداشته است یا بر عکس، میزان پاداش در کنترل سازمان بوده است.

اگر کارمند این واقعه (پاداش کم) را به عوامل درونی و قابل کنترل نسبت دهد، سازمان را به عنوان فرد مسئول مورد قضاوت قرار می دهد و اگر آن را به عوامل بیرونی و غیر قابل کنترل نسبت دهد سازمان را مقصر و مسئول نمی داند.

قضاوت از مسئولیت بر پایه ابعاد کانون و کنترل پذیری منجر به عواطف و احساسات مثبت (مثل همدردی) یا عواطف و احساسات منفی (مثل خشم) می شود.

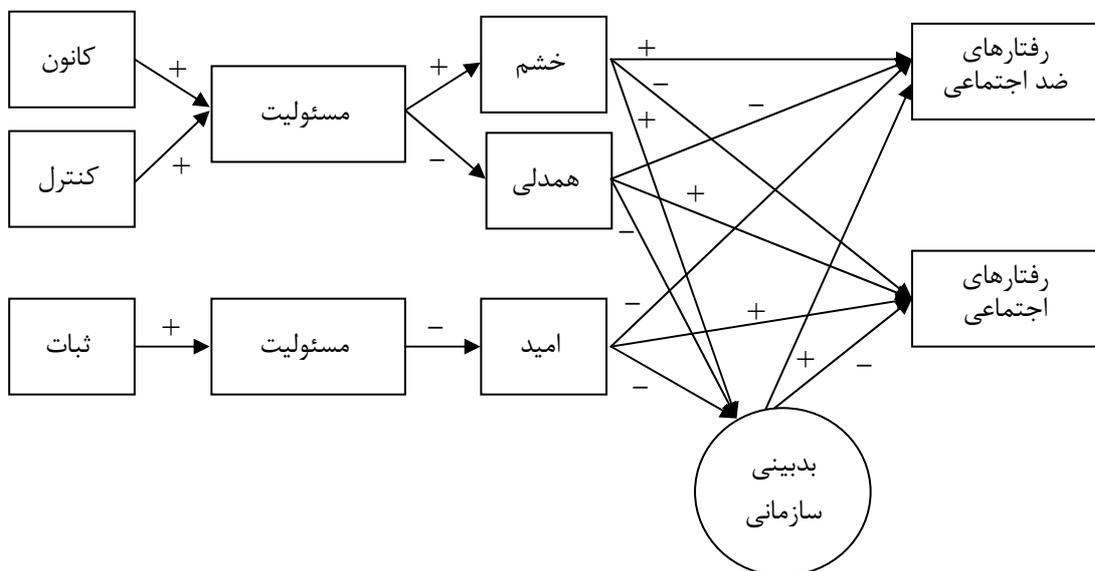
¹ Weiner's Theory of Social Motivation

² Causal Attribution

³ Locus

⁴ Controllability

اگر کارمند سازمان را به عنوان مسئول پاداش کم، مورد قضاوت قرار دهد نسبت به سازمان احساس عصبانیت می کند. هنگامی که سازمان را مسئول آن نداند با سازمان همدردی می کند. طبق نظر وینر (۱۹۸۵) می گوید که ما همچنین انتظارات خود را بر مبنای بُعد علیّیِ سومی نیز شکل می دهیم: ثبات^۱. ثبات اشاره به احتمال رخ دادن دوباره واقعه در آینده دارد. بنابراین اگر کارمند درک کند که پاداش کم، یک استراتژی استفاده شده توسط سازمان به منظور حداکثرسازی سود می باشد، از نظر کارمند این به عنوان یک عامل باثبات تلقی می شود و هر وقت که سازمان بخواهد سود بیشتری کسب کند این حادثه رخ می دهد. اما اگر کارمند معتقد باشد که کاهش پاداش به دلیل شرایط اقتصادی می باشد آن را به عنوان یک عامل بی ثبات تلقی می کند و انتظار بهبود آنرا خواهد داشت. اگر کارمند معتقد باشد که کاهش سود به دلیل عامل بی ثبات است، انتظار خواهد داشت که این واقعه دوباره در آینده رخ خواهد داد و بنابراین فرد، ناامیدی نسبت به حوادث آتی را تجربه خواهد نمود. این ناامیدی می تواند منجر به رفتارهای ضد اجتماعی نسبت به سازمان شود. بر عکس اگر کارمند درک کند که این کاهش سود به دلیل عامل بی ثبات باشد، منجر به حس امیدواری درونی شده و می تواند منجر به رفتارهای اجتماعی نسبت به سازمان شود (Eaton,2000,15). با توجه به مفروضات ذکر شده، مدل وینر در شکل ۱-۲ مشاهده می شود.



شکل ۱-۲: مدل وینر (۱۹۸۵) (Eaton,2000,20)

¹ Stability