

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد تهران مرکزی
دانشکده مدیریت - گروه مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش: "تحول"

عنوان:

تأثیر انعطاف پذیری شناختی بر مقاومت در برابر تغییر سازمانی تحت تأثیر

رفتار شهروندی سازمانی در شرکت گاز استان تهران

استاد راهنما:

دکتر محمود محمدی

پژوهشگر:

عبدالرضا اسد بیگی

تابستان ۱۳۹۳

حمد و سپاس و شکر فراوان از پروردگاری که حضرت دوست که هر چه دارم از اوست و با تقدیر و شکر از همه انبیاء الهی خصوصاً
 حضرت ختمی مرتبت که بارسلتشان چراغ راه بشریت و نور هدایت و اولین مربیان از جانب ایزدمنان بوده اند.
 شکر و درود فراوان به مولایم علی (ع) مولایم علی و خاندان پاک و مطهرش که حب آنها ریشه در جانم دو اندیده و ارادتم به ایشان و
 فرزندان ایشان تا آفتاب پشت ابرامام عصر (عج) مولای حاضرم روزه روزه فرو نیست.
 شکر و سپاس از پدر و مادرم که مربیان اولیه ام بوده اند و آنچه هستم حاصل تلاش و غمخواری و عشق آنهاست.
 شکر و سپاس از همسرم، همراهم و نیمه وجودم که بدون همراهی اش این تحقیق به انجام نمیرسد.
 شکر و سپاس از همه معلمین و اساتید دلسوزم تا این مقطع، خصوصاً جناب آقای دکتر محمود محمدی که در انجام این پژوهش راهنمایم
 بودند.

شکر و سپاس از روح صنعت نفت و گاز کشور و شرکت ملی گاز که بی شک زندگی کاری ام در شکل گیری و جهت گیری
 تفکراتم قطعاً تأثیرگذار بوده است.

گفت استاد مبردرس از یاد

یاد باد آنچه به من گفت استاد

هر چه می دانست آموخت مرا

غیریک اصل که ناکفته نهاد

قدر استاد نکو

تقدیم بہ:

ہمسفر عزیزم

,

دختر و بلندم، پدر و مادر کرامی ام

,

نیز تقدیم بہ روح ملکوتی حضرت سید الکرم عبدالعظیم حسنی (ع) وجد بزرگوارش

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول: کلیات تحقیق
۳	۱-۱ مقدمه
۳	۲-۱ بیان مسأله تحقیق
۵	۳-۱ اهمیت موضوع
۵	۴-۱ اهداف تحقیق
۶	۵-۱ چهارچوب نظری
۷	۶-۱ مدل تحقیق
۷	۷-۱ فرضیات یا سوالات تحقیق
۷	۸-۱ تعاریف اصطلاحات و متغیرهای تحقیق
۹	۹-۱ روش تحقیق
۹	۱۰-۱ جامعه تحقیق
۹	۱۱-۱ قلمرو تحقیق
۹	۱-۱۱-۱ قلمرو مکانی
۹	۲-۱۱-۱ قلمرو زمانی
۹	۳-۱۱-۱ قلمرو موضوعی
۱۰	۲-۱ روش نمونه گیری و حجم نمونه
۱۰	۳-۱ روش و ابزار جمع آوری اطلاعات
۱۱	۴-۱ روش تجزیه و تحلیل
۱۲	فصل دوم: ادبیات و پیشینه تحقیق
۱۳	۱-۲-۱ مقدمه
۱۴	۱-۲-۱ بخش اول: انعطاف پذیری
۱۴	۱-۱-۲ انعطاف پذیری منابع انسانی
۱۶	۲-۱-۲ نئوری انعطاف پذیری شناختی راند جی. اسپيرو
۱۷	۳-۱-۲ دیدگاه روانشناسی شناختی
۱۸	۲-۲-۲ بخش دوم: مقاومت در برابر تغییر سازمانی
۱۸	۱-۲-۲-۱ تعریف تغییر
۱۸	۲-۲-۲-۲ تعاریف تحول در سازمان
۱۹	۳-۲-۲-۲ مدیریت تغییر
۱۹	۴-۲-۲-۲ تغییرات فردی
۲۰	۵-۲-۲-۲ تعریف مقاومت در برابر تغییر
۲۰	۶-۲-۲-۲ مقاومت در برابر تغییر افراد
۲۲	۷-۲-۲-۲ مدیریت فرایند مقاومت در برابر تغییر

۲۳ پنج گام تأثیر گذار بر مدیریت تغییر
۲۵ تغییرات سازمانی
۲۵ ۱۰-۲-۲ - انواع تغییرات سازمانی
۲۶ ۱۱-۲-۲ - ضوابط تغییر برنامه ریزی شده:
۲۶ ۱۲-۲-۲ مدل‌های تغییر و «مدل پویای تغییرات»
۲۹ ۱-۱۲-۲-۲ مدل هفت مرحله ای تغییر
۲۹ ۲-۱۲-۲-۲ مدل سیستمی تغییر
۳۱ ۳-۱۲-۲-۲ مدل عملکرد فردی و سازمانی بورک -لیتون
۳۲ ۴-۱۲-۲-۲ مدل پویای تغییرات
۳۵ ۱۳-۲-۲ - مراحل پذیرش تغییر در سازمان
۳۵ ۱۴-۲-۲ موانع تغییر
۳۶ ۱۵-۲-۲ عواملان تغییر و مقاومت در برابر تغییر
۳۷ ۱۶-۲-۲ مشکلات عمده مدیریت تغییر
۳۷ ۱۷-۲-۲ کاهش مقاومت در برابر تغییر
۳۸ ۱۸-۲-۲ نظریه های مختلف تاریخی در باره تغییر
۳۸ ۱-۱۸-۲-۲ پارادایم نیوتنی
۴۱ ۲-۱۸-۲-۲ پارادایم آشوب
۴۴ ۱۹-۲-۲ ابعاد مختلف مقاومت در برابر تغییر
۴۵ ۲۰-۲-۲ ادراك سیاست سازمانی و مقاومت در برابر تغییر
۴۶ ۲۱-۲-۲ ادراك سیاست سازمانی و مقاومت شناختی کارکنان در برابر تغییر
۴۶ ۲۲-۲-۲ ادراك سیاست سازمانی و مقاومت هیجانی کارکنان در برابر تغییر
۴۷ ۲۳-۲-۲ ادراك سیاست سازمانی و مقاومت رفتاری کارکنان در برابر تغییر
۴۷ ۲۴-۲-۲ برخورد با مقاومت در برابر تغییر
۴۹ ۲۵-۲-۲ پنج ایده کلیدی برای مدیریت تغییر
۵۱ ۳-۲ بخش سوم : رفتار شهروندی سازمانی
۵۱ ۱-۳-۲ تاریخچه رفتار شهروندی سازمانی
۵۲ ۲-۳-۲ تعاریف رفتار شهروندی سازمانی
۵۲ ۳-۳-۲ -ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۷۴ ۴-۳-۲ پیامدها و نتایج رفتار شهروندی سازمانی
۵۹ ۵-۳-۲ اثرات رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد و موفقیت سازمان
۵۹ ۶-۳-۲ دلایل تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر اثربخشی سازمان
۵۹ ۱-۶-۳-۲ رشد و تقویت بهره وری همکاران
۶۰ ۲-۶-۳-۲ افزایش بهره وری اداری
۶۰ ۳-۶-۳-۲ آزاد کردن منابع برای تولید بیشتر
۶۰ ۵-۶-۳-۲ هماهنگی بین اعضای تیم و فعالیت های گروهی

۶۰	۶-۶-۳-۲ توانایی جذب و نگهداری بهترین افراد از طریق محیط کاری جذاب
۶۱	۷-۶-۳-۲ ثبات عملکرد سازمانی
۶۱	۸-۶-۳-۲ توانایی سازمان در انطباق با تغییرات محیطی
۶۱	۴-۲ بخش چهارم: پیشینه تحقیق
۶۱	۱-۴-۲ تحقیقات داخلی
۶۲	۲-۴-۲ تحقیقات خارجی
۶۵	فصل سوم: روش تحقیق
۶۶	۱-۳-۱ مقدمه
۶۶	۲-۳-۲ روش پژوهش
۶۶	۳-۳-۳ فرایند تحقیق
۶۷	۴-۳-۴ جامعه آماری
۶۷	۵-۳-۵ روش نمونه گیری
۶۸	۶-۳-۶ روش گردآوری اطلاعات
۶۸	۷-۳-۷ ابزار گردآوری اطلاعات
۶۸	۸-۳-۸ روایی و پایایی پرسشنامه
۶۸	۱-۸-۳-۱ روایی پرسشنامه
۶۹	۲-۸-۳-۲ پایایی پرسشنامه
۷۰	۹-۳-۹ روش های تجزیه و تحلیل داده ها
۷۰	۱-۹-۳-۱ تجزیه و تحلیل توصیفی
۷۰	۲-۹-۳-۲ تجزیه و تحلیل استنباطی
۷۰	۱-۲-۹-۳-۱ مدل یابی معادلات ساختاری
۷۲	۲-۲-۹-۳-۲ تحلیل مسیر
۷۲	۳-۲-۹-۳-۳ تحلیل عاملی
۷۳	۴-۲-۹-۳-۴ آزمون های برازندگی مدل کلی
۷۴	۱۰-۳-۱ خلاصه
۷۵	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده های تحقیق
۷۶	مقدمه
۷۶	۱-۴-۱ یافته های توصیفی
۷۶	۱-۱-۴-۱ توزیع فراوانی متغیر جنسیت در نمونه
۷۷	۲-۱-۴-۲ توزیع فراوانی متغیر سن پاسخ دهندگان در نمونه
۷۸	۳-۱-۴-۳ توزیع فراوانی متغیر سطح تحصیلات در نمونه
۷۹	۴-۱-۴-۴ توزیع فراوانی متغیر میزان سابقه اشتغال در نمونه
۸۰	۲-۴-۲ برآورد الگو
۸۱	۱-۲-۴-۱ آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف
۸۱	۲-۲-۴-۲ برآورد و آزمون الگوهای اندازه گیری (الگوهای عاملی تأییدی)

۸۴	۴-۲-۳- نتایج تحلیل معادلات ساختاری (آزمون فرضیه های پژوهش)
۹۷	خلاصه فصل چهارم
۹۸	فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات تحقیق
۹۹	۱-۵- مقدمه
۹۹	۲-۵- خلاصه تحقیق
۱۲۷	۳-۵- خلاصه نتایج یافته های فصل چهارم
۱۰۲	۴-۵- نتیجه گیری
۱۰۶	۵-۵- موانع و محدودیت های تحقیق
۱۳۶	۱-۵-۵- محدودیت های در دسترس محقق
۱۰۶	۲-۵-۵- محدودیت های خارج از دسترس محقق
۱۰۷	۶-۵- پیشنهادات پژوهش
۱۰۷	۱-۶-۵- پیشنهادات کاربردی
۱۰۸	۲-۶-۵- پیشنهادات پژوهش
۱۰۸	۷-۵- خلاصه
۱۰۹	منابع
۱۱۰	پیوست

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲ عوامل ایجاد مقاومت در برابر تغییر از دیدگاه کانتر (شاه سمندی اصفهانی، ۱۳۸۵) ۲۲	
جدول ۲-۲: مدل سه مرحله ای لوین سیدی و دلیری سوسفی، ۱۳۹۱، ص ۴۳)..... ۲۷	
جدول ۱-۳ : طیف لیکرت..... ۶۸	
جدول ۱-۴- توزیع فراوانی متغیر جنسیت در نمونه..... ۷۶	
جدول ۲-۴- توزیع فراوانی متغیر سن پاسخ دهندگان در نمونه..... ۷۷	
جدول ۳-۴- توزیع فراوانی متغیر سطح تحصیلات در نمونه..... ۷۸	
جدول ۴-۴- توزیع فراوانی متغیر وضعیت سابقه اشتغال در نمونه..... ۷۹	
جدول ۵-۴: نتایج آزمون کولموگوروف – اسمیرنوف در نمونه..... ۸۱	
جدول ۶-۴: شاخص های کلی برآزش الگوهای اندازه گیری..... ۸۱	
جدول ۷-۴: نتایج تحلیل عاملی تأییدی..... ۸۲	
جدول ۸-۴: ضرایب رگرسیونی (نتایج آزمون فرضیات)..... ۹۵	

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۲۹(۱۳۹۱)	نمودار ۱-۲: مدل هفت مرحله ای تغییر (جزئی ، ۱۳۸۰ ، نقل از شهبازی و ابراهیم زاده ، ۱۳۹۱)
۳۰	نمودار ۲-۲: اجزای اصلی مدل سیستمی.....

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۷	شکل ۱-۱: مدل مفهومی پژوهش (Su et al, ۲۰۱۲)
۱۹	شکل ۱-۲: مراحل چهارگانه منحنی تحول
۳۲	شکل ۳-۲: مدل آدکار (سیدی و دلیری سوسفی، ۱۳۹۱، ص ۴۵)
۳۵	شکل ۴-۲: مراحل پذیرش تغییر در سازمان (هندیجانی و بهارلویی، ۱۳۸۹)
۷۷	شکل ۱-۴: نمودار دایره‌های متغیر جنسیت در نمونه
۷۸	شکل ۲-۴: نمودار دایره‌های متغیر سن در نمونه
۷۹	شکل ۳-۴: نمودار دایره‌های متغیر سطح تحصیلات در نمونه
۸۰	شکل ۴-۴: نمودار دایره‌های متغیر وضعیت سابقه اشتغال در نمونه
۸۵	شکل ۵-۴: الگوی معادلات ساختاری فرضیه اول
۸۵	شکل ۶-۴: الگوی معادلات ساختاری فرضیه دوم
۸۶	شکل ۷-۴: الگوی معادلات ساختاری فرضیه سوم
۸۷	شکل ۸-۴: الگوی معادلات ساختاری فرضیه چهارم
۸۸	شکل ۹-۴: الگوی معادلات ساختاری فرضیه پنجم
۸۹	شکل ۱۰-۴: الگوی معادلات ساختاری فرضیه ششم
۹۰	شکل ۱۱-۴: الگوی معادلات ساختاری فرضیه هفتم
۹۱	شکل ۱۲-۴: الگوی معادلات ساختاری فرضیه هشتم
۹۲	شکل ۱۳-۴: الگوی معادلات ساختاری فرضیه نهم
۹۳	شکل ۱۴-۴: الگوی معادلات ساختاری فرضیه دهم
۹۴	شکل ۱۵-۴: الگوی معادلات ساختاری فرضیه یازدهم

چکیده:

از آنجا که افرادی که دارای انعطاف پذیر شناختی هستند قادر به تعیین راه برای انطباق با موقعیت های داده شده از طریق فرآیند شناخت اجتماعی دارند، در نتیجه افرادی که می توانند در هر شرایط راه های مختلف و جایگزین بیابند قابل انعطاف تر از کسانی هستند که تنها یک راه برای انعطاف پذیری می دانند. مقاومت در برابر تغییر را می توان خویشنداری نسبت به تغییر نامید بطوریکه امکان دارد به منبع تضاد و تعارض در سازمان تبدیل شود همچنین سازمانها با ، درجه ی بالایی از رفتار شهروندی سازمانی با غیبت کمتر کارکنان، خروج از خدمت ، کمتر و رضایت و وفاداری بیشتر مواجه می شوند. هدف از این تحقیق در واقع بررسی تأثیر انعطاف پذیری شناختی بر مقاومت در برابر تغییر سازمانی تحت تأثیر رفتار شهروندی سازمانی در شرکت گاز استان تهران می باشد . جامعه آماری این پژوهش کارشناسان و مدیران ارشد و میانی شرکت گاز استان تهران می باشد . که تعداد آنها ۳۷۵ نفر می باشد. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران برای جوامع محدود ۱۹۶ نفر است که به صورت تصادفی از بین جامعه آماری تحقیق انتخاب می گردند. از پرسشنامه را برای جمع آوری اطلاعات استفاده شده است. در این پژوهش از تحلیل عاملی تأییدی و تحلیل مسیر برای تحلیل روابط بین سازه ها بهره برده شده است. نتایج تحقیق حاکی از آن است که بین بینش و خود اندیشی و انعطاف پذیری شناختی؛ بین مقاومت عاطفی، مقاومت شناختی با مقاومت رفتاری؛ بین مقاومت عاطفی و مقاومت شناختی؛ بین انعطاف پذیری شناختی و مقاومت عاطفی، بین انعطاف پذیری شناختی و مقاومت شناختی، انعطاف پذیری شناختی و مقاومت رفتاری رابطه معنادار وجود دارد و همچنین رفتار شهروندی سازمانی بر این روابط تأثیر گذار می باشد.

کلمات کلیدی : انعطاف پذیر شناختی، مقاومت سازمانی، مقاومت عاطفی، مقاومت شناختی، رفتار شهروندی سازمانی

فصل اول: کلیات تحقیق

۱-۱ مقدمه

حدود ۵۰۰ سال قبل از میلاد مسیح، هراکلیوس فیلسوف یونانی اظهار داشت: «هیچ کس بیش از یک بار نمی تواند در یک رودخانه جاری شنا کند.» این نشان می دهد از دیر باز «تغییر» با چنین باریک بینی هایی مورد توجه بوده است. با این وجود آدمی ثبات را دوست دارد، زیرا در تغییر ترس از ناشناخته ها نهفته است. دکارت طبیعت را ماده بی روحی می دانست که کل آن را می توان با تحلیل اجزایش شناخت. (شناخت استقرایی) از نظر نیوتن طبیعت ماشین خوش رفتاری است که خداوند با قوانین معینی آن را به کار انداخته است که اگر، آن قوانین را پیدا کنیم، قادر خواهیم بود آن را تحت اختیار خود درآوریم. در این چارچوب، تغییرات، قابل پیش بینی، قابل محاسبه، قابل برنامه ریزی و پیشگیری بوده است. (اعتباریان، ۱۳۸۸)

چرخه دگرگونی امروزی، بی تردید در گذشته سابقه نداشته است. امروزه دگرگونی سریع تر، غیر معمول تر و اساسی تر از هر زمان دیگری در گذشته است. برخورد های تکنولوژیک و فشار های رقابتی و فرهنگی، گردابی را به وجود آورد که هر سازمانی را می تواند در خود فرو برند. دگرگونی امروزی، دارای ویژگی هایی از قبیل تلاطم در بازار ها، تلاش سازمان ها و کسب و کار های مختلف در تعریف مجدد خود، تعیین مجدد فعالیت ها، شکل های یک سازمان برای - جدید سازمانی و منسوخ شدن تفکر مدیریت سنتی است (چمپی، ۱۳۸۷: ۸). این که سازمان بتواند با وضعیتی که شرح آن گذشت باقی بماند و زندگی کند ناچار به ایجاد تغییر و دگرگونی در خود است ولی دگرگونی در سازمان هرگز تحقق نمی یابد مگر این که صد ها یا هزاران نفر از افراد سازمان، علاقمند به همکاری باشند و تا حد امکان به فرآیند دگرگونی کمک کنند. کارکنان، مخصوصاً در صورتی که از وضعیت موجود سازمان خود ناراضی باشند، حاضر به همکاری و از خود گذشتگی و ایثار نیستند مگر به این اعتقاد برسند که دگرگونی ها مفیدند. بدون ارتباطات معقول، مقبول و دارای اعتبار فراوان، هرگز نمی توان قلب های توده های کارکنان را تسخیر کرد. همین امر ضرورت دگرگونی فرآیند های سازمان را با عنایت به مسائل منابع انسانی، بیشتر روشن می کند (۳۰: ۲۰۱۳، Hammer)

۱-۲ بیان مسأله تحقیق

معمولاً تغییرات سازمانی در هر اندازه ای، مقاومت بدنه نیروی انسانی را به دنبال خواهد داشت اما اگر آنها اهداف واقعی تغییر و منافع آن را دریابند، در برابر تغییرات مقاومت کمتری از خود نشان می دهند. (جعفری و همکاران، ۱۳۸۷: ۲۹)

بعد شناختی مقاومت در برابر تغییر که موضوع این پژوهش است بیانگر این است که شناخت، نظام پردازش و ذخیره سازی اطلاعات جذب شده توسط حواس در سیستم عصبی انسانهاست کارکنان با استفاده از طرحواره ها (ساختارهای شناختی که نشانگر دانش سازمان یافته فرد نسبت به یک مفهوم یا یک محرك هستند) رویدادهای سازمانی، مقاومت همچون تغییرات

سازمانی را درك و تفسیر میکنند مقاومت شناختی در برابر تغییر زمانی ایجاد میشود که فرد تحت تأثیر طرحواره های خود، تغییر را به گونه ای درك و تفسیر نماید که در قبال اعمال آن، اکراه و عدم تمایل داشته باشد. واتسون^۱ (۱۹۸۲) بر این عقیده است که آنچه اغلب از آن با عنوان مقاومت یاد میشود، چیزی جز همین اکراه و بی میلی نیست. آرمناکیس، هریس و بونتانون^۲ (۲۰۰۵) نیز گرچه مقاومت را به صورت رفتاری تعریف کرده اند، بر تقدم ساحت شناختی آن بر بعد رفتاری اذعان داشته اند.

همچنین بارتم و لاک^۳ (۱۹۸۱) در تفسیری از اثر کچ و فرنچ، مدعی شده اند چه بسا مشارکت کارکنان میتواند در مقاومت آن ها در برابر تغییر اثرات شناختی داشته باشد. در مجموع آموزه های ادبیات پژوهش درباره مقاومت کارکنان در برابر تغییر، نشان میدهند که این پدیده دارای ابعاد رفتاری، هیجانی و شناختی است. ظهور رفتاری آن در قالب نیروهای مقاومت کننده در برابر نیروهای اعمال کننده تغییر است؛ بعد هیجانی آن به ناکامی کارکنان در اثر به هم خوردن وضع موجود، ترس از ضرر احتمالی و آینده ای مبهم اشاره دارد؛ و صبغه شناختی آن به نحوه ادراک تغییر توسط کارکنان اشاره دارد، طوری که از اعمال آن اکراه دارند. (هادوی نژاد و همکاران، ۱۳۸۸)

بنابراین، ویژگی های شخصیتی فرد نگرش شخص تحت تاثیر تغییر سازمانی قرار می گیرد. و مقابله با استرس ناشی از تغییر سازمانی یک مسئله مهم است که ارزش بررسی دارد. عموم محققان پیشین، نگرش کارمند نسبت به تغییر سازمانی از بینش صفات شخصیتی مطالعات خود را در پنج مدل تبیین کرده اند. (Su et al, ۲۰۱۲)

در این مطالعه ما این موضوع را با استفاده از صفات شخصیت شناختی یعنی، انعطاف پذیری شناختی، بینش، و خود اندیشی مورد بررسی قرار می دهیم. محققان نشان داده اند که باز بودن نسبت به تجربه رابطه مثبت با خود اندیشی دارد. (Lyke, ۲۰۰۹)

روانرنجوری منفی به بینش مربوط است، وظیفه شناسی مثبت نیز به بینش مربوط می باشد. برونگرایی و سازگاری مثبت، هر دو مربوط به انعطاف پذیری شناختی می باشد. (Su et al, ۲۰۱۲)

همچنین رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتار های اختیاری کارکنان است که جزء وظایف رسمی آنها نیست و مستقیماً توسط سیستم رسمی پاداش سازمان در نظر گرفته نمی شود، ولی میزان اثر بخشی کلی سازمان را افزایش می دهد این رفتارها، شامل رفتارهایی که فرد در جهت انجام نیازمندی های نقش و یا شرح شغلی از خود نشان میدهد، نیست. مطالعات نشان از آن دارد زمانی که مدیریت ارشد، تغییر را بپذیرد، برای اجرایی شدن تغییر باید علایق کارکنان مانند مدیران پایینی و میانی در نظر گرفته شود و نیاز به تغییر را در آنها متقاعد کرد. بسیاری از موانع تغییر، ریشه در آمادگی پذیرش تحول سازمانی دارند.

۱ Watson

۲ Harris & Boonthanom

۳ Bartlem, & Locke

از لحاظ روانشناسی این موانع، نظیر موانع مدیریتی، توسط ناامنی و ترس از نتایج منفی برای افراد می‌تواند تشریح شود. این علایق بوسیله مشارکت مستقیم یا مشارکت قانونی، دسته بندی و معرفی

می شوند. (رنگریز و مرادی، ۱۳۹۱) در این پژوهش تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر ارتباط بین انعطاف پذیری شناختی و مقاومت در برابر تغییر سازمانی مورد بررسی قرار می گیرد. اگر عواملان تغییر در سازمان بهنگام اعمال آن با مقاومت مواجه شوند و به واکنشهای کارکنان توجه نکنند با مخاطره بزرگی روبرو خواهند شد. این مسأله بخصوص زمانی بروز می کند که تغییر مستقیماً از بالای سازمان به سطوح پایین تر اعمال شود. علی رغم چنین توجه و تنبه نظری به موضوع مقاومت کارکنان در برابر تغییر سازمانی، خلأ پژوهشی با چنین رویکردی همچنان در این حوزه مشهود است (Su et al, ۲۰۱۲). پژوهش حاضر بر آن است تا ضمن تلاش برای پر کردن این خلأ پژوهشی، به این پرسش که: آیا انعطاف پذیری شناختی بر مقاومت در برابر تغییر سازمانی در شرکت گاز استان تهران تأثیر گذار است؟ پاسخ گوید.

۱-۳ اهمیت موضوع

تغییر در سازمان معمولاً واکنش مقاومت آمیز کارکنان را به دنبال دارد (Kyle, ۱۹۹۳). مقاومت کارکنان پاسخی طبیعی به تغییر تلقی میشود، زیرا تغییر حرکتی از شناخته ها به سوی ناشناخته هاست. نظریه پردازان سیاسی سازمان معتقدند منشأ هرگونه تغییری در سازمان، تلاش برای کسب منافع بیشتر است (مانند Bowen, ۱۹۷۷; Thibodeaux, ۱۹۹۰). Beer, ۱۹۷۶; Burke, ۱۹۷۶ در قاموس چنین اندیشه ای، اساساً سازمان با منابع محدود و کمیاب مواجه است، و همه افراد و گروهها دائماً با یکدیگر بر سر این منابع در حال رقابت هستند. تغییر سازمانی دورنمای سیاسی و منابع قدرت را جابجا میکند چه بسا کسانی که منافع و قدرت آنها در اثر تغییر در معرض تهدید واقع شود، به صورت تدافعی عمل کنند و درصدد حفظ وضع موجود برآیند. اگر عواملان تغییر به هنگام اعمال آن با مقاومت مواجه شوند و به واکنشهای ادراک شده، با مخاطره بزرگی روبرو خواهند شد. این مسأله بویژه زمانی بیشتر صدق میکند که تغییر مستقیماً از بالای سازمان به سطوح پایینتر اعمال شود. علیرغم چنین توجه و تنبه نظری به موضوع مقاومت کارکنان در برابر تغییر از منظر کارکنان، خلأ پژوهشی با چنین رویکردی همچنان در این حوزه مشهود است. (هادوی نژاد و همکاران، ۱۳۸۸) پژوهش حاضر ضمن تلاش برای پر کردن این خلأ پژوهشی، بر آن است تا به بررسی اثرات ویژگی های شخصیتی بر نگرش نسبت به تغییر سازمانی از بینش روانشناسی شناختی بپردازد (Su et al, ۲۰۱۲). محقق در این پژوهش به بررسی رابطه بین سه متغیر انعطاف پذیری شناختی، بینش، و خود اندیشی می پردازد و اثرات آنها بر نگرش نسبت به تغییر سازمانی را مورد بررسی قرار می دهد.

۱-۴ اهداف تحقیق:

هدف علمی این پژوهش تأثیر انعطاف پذیری شناختی و مقاومت در برابر تغییر سازمانی تحت تأثیر رفتار شهروندی سازمانی می باشد.

هدف کاربردی: نتایج این پژوهش در شرکت گاز استان تهران و شرکتهای و مؤسسات تابعه کاربرد دارد.

اهداف ویژه:

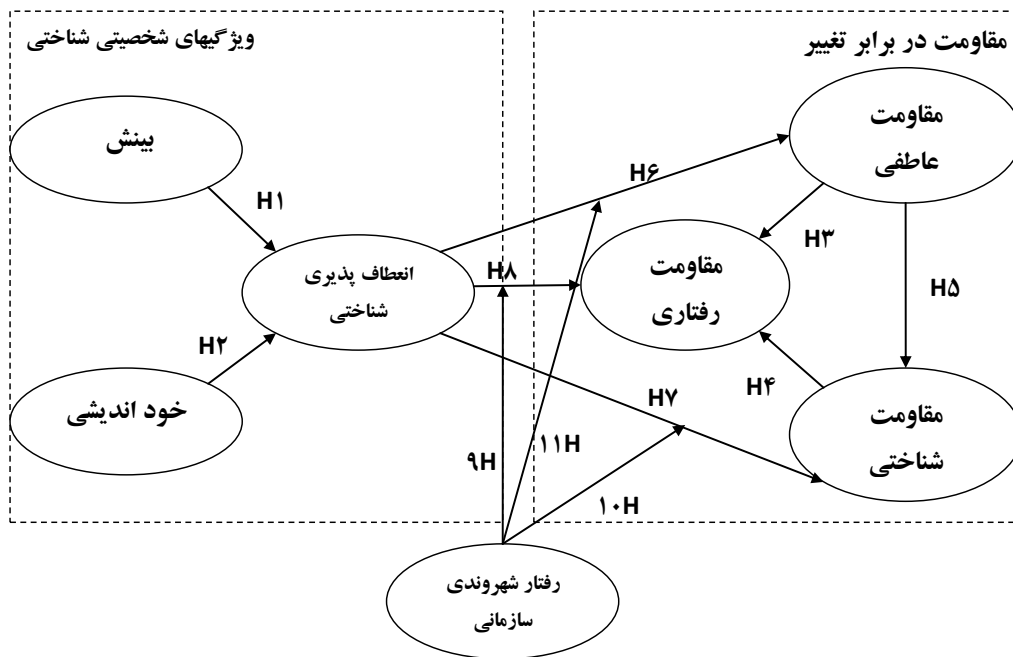
۱. تأثیر بینش و انعطاف پذیری شناختی کارکنان
۲. تأثیر خود اندیشی و انعطاف پذیری شناختی کارکنان
۳. تأثیر مقاومت عاطفی و مقاومت رفتاری کارکنان
۴. تأثیر مقاومت شناختی و مقاومت رفتاری کارکنان
۵. تأثیر مقاومت عاطفی و مقاومت شناختی کارکنان
۶. تأثیر انعطاف پذیری شناختی و مقاومت عاطفی کارکنان
۷. تأثیر انعطاف پذیری شناختی و مقاومت شناختی کارکنان
۸. تأثیر انعطاف پذیری شناختی و مقاومت رفتاری کارکنان
۹. سنجش میزان تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رابطه بین انعطاف پذیری شناختی و مقاومت رفتاری کارکنان
۱۰. سنجش میزان تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رابطه بین انعطاف پذیری شناختی و مقاومت شناختی کارکنان
۱۱. سنجش میزان تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رابطه بین انعطاف پذیری شناختی و مقاومت عاطفی کارکنان

۵-۱ چهارچوب نظری:

تعریف رسمی مقاومت در مقابل تغییر، هر رفتار یا واکنشی است که نشان دهنده، عدم تمایل شخص به ایجاد یا حمایت تغییر مورد نظر باشد. چنین مقاومتی همیشه بد نیست. در واقع بهترین کارگزاران تغییر، عقیده دارند که مقاومت در مقابل تغییر نوعی بازخور است که می توان از آن برای تسهیل اهداف تغییر استفاده کرد. آنها اظهار می دارند زمانی که افراد در مقابل تغییر مقاومت می کنند از چیز مهمی دفاع می کنند، چیزی که به نظر می رسد با وقوع تغییر مورد تهدید قرار گیرد. مقاومت در مقابل تغییر اجتناب ناپذیر است. در مدیریت کارآمد یک سلسله دلایل مشترک مقاومت افراد در مقابل تغییر خلاصه شده است و نحوه پاسخ گویی به آنها را پیشنهاد می کند. مدیران و کارگزاران خوب تغییر، این توصیه ها را درک می کنند. آنها مقاومت در مقابل تغییر را پیش بینی می کنند و بر این به حداقل رساندن نتایج نامطلوب آن، گامهایی به موقع، بر می دارند. (هندیجانی و همکاران، ۱۳۸۹) مقاومت کارکنان در برابر تغییر سازمانی شامل سه بعد مقاومت رفتاری، مقاومت شناختی و مقاومت عاطفی می باشد. و تأثیر متغیرهایی نظیر بینش و خود اثر بخشی کارکنان که از مؤلفه های انعطاف پذیری شناختی است مورد بررسی قرار می گیرد. طبق این نظریه ویژگیهای شخصیتی کارکنان بر مقاومت آنان در برابر تغییر سازمانی تأثیر گذار است.

رفتار شهروندی سازمانی بعنوان متغیر تعدیل کننده در این مدل در نظر گرفته می شود که بر رابطه بین انعطاف پذیری شناختی و مقاومت در برابر تغییر سازمانی تأثیر گذار است

۶-۱ مدل تحقیق:



شکل ۱-۱: مدل مفهومی پژوهش (Su et al, ۲۰۱۲)

۷-۱ فرضیات یا سوالات تحقیق:

۱. بین بینش و انعطاف پذیری شناختی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
۲. بین خود اندیشی و انعطاف پذیری شناختی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
۳. بین مقاومت عاطفی و مقاومت رفتاری کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
۴. بین مقاومت شناختی و مقاومت رفتاری کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
۵. بین مقاومت عاطفی و مقاومت شناختی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.
۶. بین انعطاف پذیری شناختی و مقاومت عاطفی کارکنان رابطه منفی وجود دارد.
۷. بین انعطاف پذیری شناختی و مقاومت شناختی کارکنان رابطه منفی وجود دارد.
۸. بین انعطاف پذیری شناختی و مقاومت رفتاری کارکنان رابطه منفی وجود دارد.
۹. رفتار شهروندی سازمانی بر رابطه بین انعطاف پذیری شناختی و مقاومت رفتاری کارکنان تأثیر دارد.
۱۰. رفتار شهروندی سازمانی بر رابطه بین انعطاف پذیری شناختی و مقاومت شناختی کارکنان تأثیر دارد.
۱۱. رفتار شهروندی سازمانی بر رابطه بین انعطاف پذیری شناختی و مقاومت عاطفی کارکنان تأثیر دارد.

۸-۱ تعاریف اصطلاحات و متغیرهای تحقیق

• مقاومت در برابر تغییر

مقاومت هرگونه رفتار یا هدایتی است که تلاش دارد وضعیت موجود را حفظ کند و قادر است جنبه های اصلی را که به طور مناسب و صحیح در فرایند تغییر مورد توجه قرار نگرفته ، نشان دهد. مقاومت در برابر تغییر را می توان خویشنداری نسبت به تغییر نامید بطوریکه امکان دارد به منبع تضاد و تعارض در سازمان تبدیل شود. مقاومت از عوامل زیر ناشی می شود:

– عوامل فردی : عوامل شخصیتی (مانند نیاز شدید به کنترل؛ نیاز به موفقیت و امثال آنها...)

– عوامل گروهی : انسجام گروهی ، هنجارهای اجتماعی ، و مشارکت در تصمیم گیری

– عوامل سازمانی : تهدیدهای عوامل ناشناخته ، چالش برای حفظ وضع موجود، شرایط حجم کار (شاه سمندی اصفهانی، ۱۳۸۴: ۲۹)

• انعطاف پذیری شناختی

بازتاب خود و بینش عوامل فراشناختی در خصوصی خود آگاهی است که مرکز روند تغییر هستند به گفته مارتین و روبین (۱۹۹۵)، انعطاف پذیری شناختی اشاره به آگاهی یک فرد دارد که در هر شرایط به گزینه های موجود داده شود. همچنین تمایل به انعطاف پذیری و انطباق با شرایط، و خودکارآمدی در انعطاف پذیری نیز از اجزای انعطاف پذیری شناختی است افرادی که دارای انعطاف پذیر شناختی هستند قادر به تعیین راه برای انطباق با موقعیت های داده شده از طریق فرآیند شناخت اجتماعی دارند. به طور کلی، افرادی که می توانند در هر شرایط راه های مختلف و جایگزین بیابند قابل انعطاف تر از کسانی هستند که تنها یک راه برای انعطاف پذیری می دانند. تمایل یک شخص به انعطاف پذیر بودن و انطباق با وضعیت با آگاهی درونی شخص در ارتباط است. به بینش به آگاهی درونی اشاره دارد، آن را به عنوان توانایی درک واضح افکار شخصی، احساسات، و رفتار توصیف می شود. آگاهی درونی و بینش با توانایی برای شناسایی و بیان احساسات شخصی در ارتباط است. (گران و همکاران، ۲۰۰۲) به عبارت دیگر، افراد با سطح بالاتری از بینش بیشتر قادر به پیدا کردن راه های جایگزین برای انطباق با موقعیت های مختلف می باشد. (Su et al, ۲۰۱۲)

• رفتار شهروندی سازمانی

رفتار، شهروندی سازمانی را رفتارهای آزادانه فردی که بوسیله سیستم پاداش، مستقیم یا آشکارا شناخته نشده و عملکرد کارا و اثر بخش سازمان را بهبود می بخشد، تعریف نموده اند. بقای سازمان در اقتصاد متغیر، پیچیده و متلاطم کنونی متکی به کارکنانی است که فراتر از نقش ها و مسئولیت های تعریف شده در شرح شغل رسمی عمل کنند (جردان و سواستوس ۲۰۰۳)؛ چراکه پژوهش ها نشان داده اند که رفتار شهروندی، ؛ ۱۰۰۵، سازمانی با بهبود در عملکرد سازمانی همبستگی دارد. بعلاوه عموماً این بحث مطرح است که سازمانها با، درجه ی بالایی از رفتار شهروندی سازمانی با غیبت کمتر کارکنان، خروج از خدمت، کمتر و رضایت و وفاداری بیشتر مواجه می شوند در رابطه با ابعاد رفتار شهروندی سازمانی هنوز توافق کاملی بین پژوهشگران وجود ندارد. لکن در این میان ابعادی که بیشترین توجه را به خود جلب کرده اند عبارتند از نوع دوستی، وجدان، ادب و نزاکت، راد مردی، فضیلت مدنی (مکنزی و دیگران، ۱۹۹۳) منظور از رادمردی، یا جوانمردی، نشان دادن تحمل و گذشت در شرایط سخت و

بحرانی سازمان بدون شکایت می باشد. منظور از فضیلت مدنی تمایل به مشارکت و مسئولیت پذیری در زندگی سازمانی و نیز ارائه تصویری مناسب از سازمان می باشد. با وجدان بودن به آن دسته از رفتارهای اختیاری که از حداقل الزامات نقش فراتر می رود اشاره دارد. مانند رفتار فردی که برای سودآوری شرکت بیشتر از زمان معمول سر کار می ماند و یا وقت زیادی را برای استراحت صرف نمی کند. نوع دوستی به کمک به دیگر اعضای سازمان در رابطه با مشکلات و وظایف اشاره دارد. مانند رفتار کارکنانی که به افراد تازه وارد و یا کم مهارت کمک می کنند. ادب و نزاکت نیز به تلاش کارکنان برای جلوگیری از تنش ها و مشکلات کاری در رابطه با دیگران گفته می شود. (بختی و همکاران، ۱۳۹۰)

۹-۱ روش تحقیق

از این جهت که در این پژوهش ما به توصیف و مطالعه آنچه که هست می پردازیم، بنابراین روش تحقیق مناسب که در این پژوهش بکار رفته است، روش تحقیق توصیفی می باشد. پژوهش حاضر از لحاظ نوع روش پیمایشی که در آن بکار گرفته شده است، یک تحقیق پیمایشی از نوع مقطعی می باشد. روش مقطعی به منظور گردآوری داده‌ها درباره یک یا چند صفت در یک مقطع از زمان (یک روز، یک هفته، یک ماه) از طریق نمونه گیری از جامعه انجام می شود. (سرمد، ۱۳۸۳، ص ۸۳). و از حیث هدف کاربردی می باشد. و تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است.

۱۰-۱ جامعه تحقیق

جامعه آماری این پژوهش کارشناسان و مدیران ارشد و میانی شرکت گاز استان تهران می باشد. که تعداد آنها ۳۷۵ نفر می باشد. حجم نمونه ۱۹۶ نفر است که به صورت تصادفی از بین جامعه آماری تحقیق انتخاب می گردند.

۱۱-۱ قلمرو تحقیق

۱-۱۱-۱ قلمرو مکانی

این پژوهش در شرکت گاز استان تهران به انجام می رسد.

۲-۱۱-۱ قلمرو زمانی

قلمرو زمانی این پژوهش زمان توزیع و جمع آوری پرسشنامه در یک بازه زمانی حدود دو ماهه می باشد.

۳-۱۱-۱ قلمرو موضوعی

موضوعی که در این پژوهش مورد بررسی قرار می گیرد تأثیر انعطاف پذیری شناختی بر مقاومت در برابر تغییر سازمانی تحت تأثیر رفتار شهروندی سازمانی می باشد. بنابراین قلمرو موضوعی در حوزه رفتار سازمانی و مدیدیت تحول می باشد.