

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه ولی عصر (عج) رفسنجان

دانشکده‌ی علوم اداری و اقتصاد

گروه مدیریت

پایان‌نامه‌ی کارشناسی‌ارشد
رشته‌ی مدیریت دولتی گرایش تحول

عنوان پایان‌نامه

شناسایی عوامل شخصیتی مقاومت رفتاری در برابر تغییر: مطالعه‌ای
پدیدارشناختی

استاد راهنما

دکتر مصطفی هادوی نژاد

نگارنده

سجاد تمدن

آذر ۱۳۹۲



دانشگاه ولی عصر (عج) رفسنجان
دانشکده‌ی علوم اداری و اقتصاد
گروه مدیریت

پایان‌نامه‌ی کارشناسی‌ارشد رشته‌ی مدیریت دولتی گرایش تحول

شناسایی عوامل شخصیتی مقاومت رفتاری در برابر تغییر: مطالعه‌ای پدیدارشناختی

سجاد تمدن

به تصویب نهایی رسید.

در تاریخ ۱۳۹۲/۹/۴ توسط هیأت داوران زیر بررسی و با درجه‌ی **کالی**

امضاء

۱- استاد راهنمای پایان‌نامه آقای دکتر مصطفی هادوی‌نژاد با مرتبه‌ی علمی استادیار

امضاء

۲- استاد داور داخل گروه آقای دکتر ناصر شهسواری با مرتبه‌ی علمی استادیار

امضاء

۳- استاد داور داخل گروه آقای دکتر حسین کاظمی با مرتبه‌ی علمی استادیار

امضاء

۴- نماینده‌ی تحصیلات تکمیلی آقای دکتر محمد یونسی با مرتبه‌ی علمی استادیار

چکیده

این پژوهش با هدف یافتن پاسخ این پرسش در چارچوب راهبرد پدیدارشناسی تفسیری انجام شده است: طبق تجربه مدیران ارشد سازمان‌های دولتی شهر رفسنجان، افراد دارای گونه‌های مختلف مقاومت رفتاری (خرابکار، معترض، بازمانده و از خود بی‌اختیار) چه ویژگی‌های شخصیتی دارند؟ پژوهش در محدوده نظری مکتب صفات شخصیتی و نیز رویکرد نگرشی به مقاومت در برابر تغییر انجام شده است. راهبرد پژوهش، پدیدارشناسی تفسیری و مشارکت‌کنندگان در آن مدیران ارشد سازمان‌های دولتی شهر رفسنجان - به استثنای سازمان‌های کوچک با کمتر از ۱۰ نفر نیروی انسانی و نیروهای نظامی و انتظامی - بودند. نمونه‌گیری نوعی تا مرحله اشباع نظری انجام شد. برای تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار *Maxqda* استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که خرابکاران به لحاظ شخصیتی افرادی هستند سوداوی، *ISTJ*، درون‌کنترل، ناسازگار، درونگرا، خودشیفته، وظیفه‌شناس و دارای ماکیاولیسم بالا. بازماندگان، دموی، *ENFP*، برون‌کنترل، سازگار و دارای گشودگی اندک در برابر تجربه هستند. معترضان را می‌توان به دو گونه خودشیفته و مصلح تقسیم‌بندی کرد که برخی ویژگی‌های شخصیتی آنها مشترک و برخی دیگر خاص آنهاست. کانون کنترل درونی، برونگرایی، عزت نفس و خودباوری بالا در ایشان، صفات عام و مشترک به حساب می‌آید. این در حالی است که به طور خاص، معترضان خودشیفته، افرادی صفاوی و خودشیفته‌اند و معترضان مصلح، افرادی دموی، سازگار و وظیفه‌شناس هستند. از خودبیگانگان نیز افرادی هستند بلغمی، برون‌کنترل، سازگار، یکنواخت‌طلب، کوتاه‌اندیش و واجد مخاطره‌پذیری و گشودگی اندک در برابر تجربه و نیز جمود شناختی و واکنش هیجانی زیاد به تغییر.

واژگان کلیدی: مقاومت در برابر تغییر، ویژگی‌های شخصیتی، خرابکار، معترض، از خودبی‌اختیار،

بازمانده

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول
۱	کلیات پژوهش
۱	۱-۱- بیان مسأله
۳	۲-۱- بیان هدف
۳	۳-۱- اهمیت پژوهش
۴	۴-۱- پرسش پژوهش
۴	۵-۱- تعاریف واژگان
۵	۶-۱- مبنای فلسفی پژوهش
۸	۷-۱- محدوده و محدودیت‌های پژوهش
۸	۸-۱- نقش پژوهشگر
۸	۹-۱- ساختار پایاننامه
۱۱	فصل دوم
۱۱	پیشینه پژوهش
۱۱	مقدمه
۱۱	۱-۲- مقاومت در برابر تغییر
۲۳	۲-۲- صفات (ویژگی‌های) شخصیتی
۳۰	۳-۲- خلاصه
۳۱	فصل سوم
۳۱	روش‌شناسی پژوهش
۳۱	مقدمه
۳۱	۱-۳- راهبرد پژوهش
۳۶	۲-۳- روش گردآوری و تحلیل داده‌ها
۳۹	۳-۳- روش اعتبار و اعتمادبخشی به داده‌ها
۴۰	۴-۳- ملاحظات بالقوه اخلاقی
۴۰	۵-۳- خلاصه
۴۳	فصل چهارم
۴۳	نتایج و بحث

ب

عنوان

صفحه

مقدمه	۴۳
۴-۱- مضمونهای اولیه، فرعی و اصلی	۴۳
۴-۲- وصف متنی یافته‌ها	۴۸
۴-۳- الگوی دستاورد پژوهش	۷۶
۴-۴- خلاصه	۷۶
فصل پنجم	۷۹
نتیجه‌گیری و پیشنهادات	۷۹
۵-۱- بحث	۷۹
۵-۲- پیشنهادات	۸۷
منابع	۸۹

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۱ پیشفرض‌های اصلی پارادایم ساخت‌گرایی اجتماعی.....	۶
جدول ۲-۱ مواضع فلسفی و ارکان پژوهش پدیدارشناسی.....	۷
جدول ۱-۲ ویژگی‌های شخصیتی از نظر کتل.....	۲۵
جدول ۱-۳ سازمان‌های قلمرو مکانی پژوهش.....	۳۷
جدول ۱-۴ مضمون‌های مرتبط با گونه خرابکار.....	۴۴
جدول ۲-۴ مضمون‌های مرتبط با گونه بازمانده.....	۴۵
جدول ۳-۴ مضمون‌های مرتبط با گونه معترض.....	۴۶
جدول ۴-۴ مضمون‌های مرتبط با گونه از خودبی‌اختیار (مردۀ متحرک).....	۴۷

فهرست شکل‌ها

صفحه	عنوان
۲۳.....	شکل ۲-۲ گونه‌های مقاومت رفتاری در برابر تغییر.....
۷۶.....	شکل ۱-۴ گونه‌شناسی رفتارهای مقاومت‌آلود در برابر تغییر بر حسب ویژگیهای شخصیتی.....
۸۴.....	شکل ۱-۵ گونه‌شناسی رفتارهای مقاومت‌آلود در برابر تغییر طبق انواع شخصیتی ایزنک.....
۸۵.....	شکل ۲-۵ گونه‌شناسی رفتارهای مقاومت‌آلود در برابر تغییر طبق مدل پنج ویژگی بزرگ شخصیتی.....
۸۶.....	شکل ۳-۴ گونه‌شناسی رفتارهای مقاومت‌آلود در برابر تغییر طبق سایر پرسامدترین ویژگیهای شخصیتی.....

پیوست‌ها

صفحه	عنوان
۹۷	پیوست (الف).....
۹۸	پیوست (ب).....
۹۹	پیوست (ج).....

فصل اول

کلیات پژوهش

این فصل با بیان مسأله آغاز می‌شود؛ در این قسمت مسأله تغییر در سازمان‌ها، مقاومت رفتاری در برابر آن به عنوان یکی از اساسی‌ترین مباحث مدیریت و نیز ضرورت بررسی گونه‌شناسی مقاومت‌کنندگان رفتاری در برابر تغییر، به لحاظ ویژگیهای شخصیتی طرح شده است. در قسمت دوم، به بیان هدف پژوهش (شناسایی عوامل شخصیتی مؤثر در مقاومت رفتاری در برابر تغییر از منظر مدیران ارشد سازمان‌های دولتی شهر رفسنجان) و اهمیت آن پرداخته شده است. قسمت بعد به پرسش پژوهش و پس از آن، تعریف مهم‌ترین واژگان تخصصی مورد استفاده در پژوهش اختصاص یافته است. در قسمت بعدی از مبانی فلسفی پژوهش و جایگاه آن سخن گفته شده است. همچنین در قسمت‌های پایانی فصل، محدوده (قلمرو مکانی، زمانی و مشارکت‌کنندگان) و محدودیت‌های پژوهش، نقش پژوهشگر و نیز ساختار کلی پایان‌نامه معرفی شده‌اند.

۱-۱- بیان مسأله

اعضای سازمان باید تغییر را نوعی فرصت تلقی کنند و در راستای تحقق آن کوشش کنند (Washington & Fowler, 2005)، چرا که تغییر سازمانی فرآیند تحول و دگرگونی در رفتار،

ساختارها، خط‌مشی‌ها، منظورها یا برونداد پاره‌ای از واحدهای سازمانی و به تعبیر دیگر، فرآیند به کار بستن ابداعات و نوآوری‌ها در سازمان است (Thompson, 1997)؛ ضمن اینکه تغییر تنها عنصر دائمی در زندگی و کسب‌وکار است. همواره عواملی ما را به بهینه‌سازی نحوه عملکرد خود در سازمان مجبور می‌کنند تا آنجا که سازمان واکنشی مناسب نسبت به تغییر از خود بروز دهد. یکی از مهم‌ترین معضلات پیش‌روی سازمان‌ها در این موارد، موانع پیش‌روی تغییر و مدیریت آنهاست. موانع بسیاری در برابر تغییر وجود دارد، اما آنچه بیش از همه حائز اهمیت است، مقاومت اعضای سازمان در برابر تغییر است (Lewin, 1951; Maurer, 1996) که در مسیر اجرای تغییرات سازمانی، مشکل‌آفرین و مسأله‌زا می‌شود (Keen, 1981).

تغییر در سازمان معمولاً واکنش مقاومت‌آمیز کارکنان را با خود به دنبال دارد (Kyle, 1993). سکون سازمانی^۱ که برآیند موانع اجرا و پیاده‌سازی تغییر در سازمان محسوب می‌شود (Del Val & Fuentes, 2003)، دارای پیشایندهای مختلفی است که یکی از مهمترین آنها، مقاومت کارکنان در برابر تغییر^۲ است (Hoag et al., 2002). مقاومت کارکنان پاسخی طبیعی به تغییر تلقی می‌شود، زیرا حرکتی از شناخته‌ها به سوی ناشناخته‌هاست (Coghlan, 1993). بنابراین، حتی اگر دلایل تغییر برای همه اعضای سازمان روشن و قابل درک باشد، باز هم هستند کسانی که در برابر تغییر از خود مقاومت نشان می‌دهند (Webber, 1999).

اصولاً انسانها با یکدیگر در تمایلات درونی خود برای مقاومت یا سازگاری با تغییر متفاوتند (Oreg, 2003). برخی مطالعات نشان می‌دهند که مقاومت کارکنان در برابر تغییر با صفاتی مانند عزت نفس (Wanberg and Banas, 2000)، مخاطره‌پذیری (Judge et al., 1999)، کانون کنترل (Lau and Woodman, 1995) و بدبینی^۳ (Stanley et al., 2005) قابل پیش‌گویی است. همچنین، برخی صاحب‌نظران افرادی دارای ویژگیهای شخصیتی یکنواخت‌طلبی^۴، واکنش هیجانی^۵، کوتاه‌اندیشی^۶ و جمودشناختی^۷ را افرادی مقاوم در برابر تغییر قلمداد می‌کنند (Oreg, 2003). لیکن این مطالعات تنها یک گونه رفتاری را به عنوان مقاومت در برابر تغییر قلمداد نموده‌اند و آن مقاومت آگاهانه آشکار است که به عنوان اعتراض ادراک و شناسایی می‌شود. این در حالی است که

¹ Organizational Inertia

² Employee's Resistance to Change

³ pessimism

⁴ Routine Seeking

⁵ Emotional Reaction

⁶ Short-term Thinking

⁷ Cognitive Rigidity

مقاومت در برابر تغییر بسته به آگاهانه^۱ یا ناخودآگاه^۲ بودن و آشکار^۳ یا نهان^۴ بودن - می‌تواند در قالب رفتارهای گوناگونی ظهور یابد (O'Connor, 1993). بر اساس استعاره ذرت بوداده^۵، آن سان که حرارت سبب می‌شود ذرتها یکی پس از دیگری و نه یکسان و همزمان به عمل آیند، در سازمان نیز شخصیت افراد در ادراک و ایجاد موقعیتهای مختلف، متفاوت عمل می‌کند (Folger & Skarliki, 1998). در این پژوهش، مسأله اینجاست که کدام صفات شخصیتی تبیین‌کننده کدام نوع رفتار مقاومت‌آلود هستند.

۱-۲- بیان هدف

هدف اصلی از انجام این پژوهش که مبتنی بر راهبرد پدیدارشناسی^۶ انجام شده است، شناسایی ویژگیهای شخصیتی مؤثر در مقاومت رفتاری در برابر تغییر از منظر مدیران ارشد سازمانهای دولتی شهر رفسنجان است.

۱-۳- اهمیت پژوهش

مقاومت در برابر تغییر پدیده‌ای است که از زوایای مختلف به آن توجه شده است. در این میان، برخی از مطالعات به پدیده مقاومت در برابر تغییر از منظر رفتاری توجه نموده‌اند. از نظر ایشان، مقاومت در برابر تغییر، رفتاری است که هدفش صیانت از فرد در برابر آثار واقعی یا فرضی مترتب بر تغییر است (Zander, 1950). به زعم اُکتر، مقاومت رفتاری می‌تواند آشکارا یا پنهان، ناخودآگاه یا آگاهانه باشد. شناسایی الگوهای رفتاری مقاومت، به مدیران این امکان را می‌دهد که روند عملیاتی مؤثرتری برای مواجهه با آن انتخاب کنند (O'Connor, 1993). اینکه چرا اعضای سازمان در برابر تغییر واکنش‌های رفتاری متفاوتی از خود نشان می‌دهند، مسأله‌ای حائز اهمیت و ضروری برای مطالعه است. پژوهش حاضر بر آن است تا ضمن شناسایی عوامل شخصیتی مؤثر در گونه‌های چهارگانه مقاومت رفتاری طرح شده توسط اُکتر (خرابکار^۷، معترض^۸، بازمانده^۱ و از خود بی‌اختیار^۲).

¹ Conscious

² Unconscious

³ Overt

⁴ Covert

⁵ Popcorn Metaphor

⁶ Phenomenology

⁷ Saboteur

⁸ Protester

که بر مبنای ویژگی‌های آشکار- پنهان و خودآگاه- ناخودآگاه مقاومت در برابر تغییر شکل می‌گیرند، خلأ پژوهشی موجود را در این عرصه پر کند.

۴-۱- پرسش پژوهش

طبق تجربه مدیران ارشد سازمان‌های دولتی شهر رفسنجان، افراد دارای گونه‌های مختلف مقاومت رفتاری (خرابکار، معترض، بازمانده و از خود بی‌اختیار) چه ویژگی‌های شخصیتی دارند؟

۵-۱- تعاریف واژگان

در این پژوهش، واژگانی تخصصی به کار رفته‌اند که پایه‌های اصلی پژوهش بر آنها استوار است؛ تعاریف مفهومی این واژگان به شرح زیر است:

مقاومت در برابر تغییر: واکنش معکوس به تغییر پیشنهادی (Hirschheim & Newman, 1988).

پدیدارشناسی: راهبردی پژوهشی برای مطالعه تجربه زیسته یا جهان زندگی افراد (Van Manen, 1990).

شخصیت: سازمانی پویا در فرد، متشکل از سیستم‌های روان‌تنی که سازگاری منحصر به فرد او را با محیط پدید می‌آورد (Allport, 1937).

صفات (ویژگی‌های) شخصیتی: ساختاری عصبی- روانی و ظرفیتی برای پاسخ یکسان دادن به محرک‌های مختلف؛ معتبرترین واحد ارزیابی روانی برای نشان دادن شخصیت افراد و چگونگی شباهت آنها و نیز نشان‌دهنده رفتارهای ثابت، پایدار و مداوم (Allport, 1960).

معترض: مقاومت‌کننده‌ای که همیشه از ضعف‌ها و ناکامی‌های تغییر دم می‌زند و بر این باور است که مخالفتش با تغییر، کمک مثبتی به تغییر می‌کند (O'Connor, 1993).

خرابکار: مقاومت‌کننده‌ای که در عین تظاهر به حمایت از تغییر، آن را مختل می‌کند (O'Connor, 1993).

بازمانده: مقاومت‌کننده‌ای که متوجه نیست در تغییر اختلال ایجاد می‌کند و اغلب نمی‌داند که در رسیدن به اهداف خود قصور می‌ورزد و لذا متوجه عواقب رفتارش نیست (O'Connor, 1993).

¹ Survivor

² Zombie

از خود بی‌اختیار (مرده متحرک): مقاومت‌کننده‌ای که به یک روش خاص از عملکردش خو گرفته و به نظر می‌رسد که موقع تغییرات ناتوان است (O'Connor, 1993).

۱-۶- مبنای فلسفی پژوهش

هر پژوهشگری فعالیت پژوهشی خود را در سایه‌سار پیش‌فرض‌های فلسفی خاصی انجام می‌دهد که در نهایت به طرح ادعای دانش^۱ او منجر می‌شود (Creswell, 2003). هر ادعای دانشی در چارچوب یک پارادایم^۲ می‌گنجد (Mertens, 1998). این پژوهش بر اساس راهبرد پژوهشی پدیدارشناسی انجام شده است. خاستگاه فلسفی راهبرد پدیدارشناسی، ساخت‌گرایی اجتماعی^۳ است. کروتی اذعان می‌دارد در نظر ساخت‌گرایان اجتماعی:

الف) معانی برساخته‌های انسان‌ها و ماحصل پیوند ایشان با دنیایی هستند که آن را تفسیر می‌کنند؛ از این رو پژوهشگران کیفی به استفاده از پرسشهای باز گرایش دارند تا از این رهگذر، مشارکت‌کنندگان بتوانند دیدگاههای خود را طرح کنند؛

ب) انسانها با دنیای خود پیوند خورده‌اند و بر اساس دیدگاه‌های تاریخی و اجتماعی خود به آن معنا می‌بخشند؛ از این رو پژوهشگران کیفی در پی فهم بافت یا بستری هستند که مشارکت‌کنندگان در آن قرار دارند؛ ضمن اینکه خود نیز بر حسب تجارب و سوابق شخصی، یافته‌هایشان را تفسیر می‌کنند؛

ج) معنا همواره به صورت اجتماعی خلق می‌شود و برآمده از متن کنش‌های متقابل با جامعه انسانی است؛ از این رو فرآیند پژوهش کیفی استقرایی است و به خلق معنا از دل داده‌های میدانی گردآوری شده اتکا دارد (Crotty, 1998).

این‌گونه از پژوهش، در اصطلاح «پژوهش از پایین به بالا» است؛ یعنی از دیدگاه‌های بازیگران اجتماعی آغاز و به خلق نظریه ختم می‌شود (Creswell and Clark, 2007).

در یک تقسیم‌بندی، پیش‌فرض‌های اصلی پارادایمها عبارتند از دیدگاه پژوهشگر نسبت به واقعیت (هستی‌شناسی^۴)، نحوه‌ی اکتساب دانش دانستنیهیا (شناخت‌شناسی^۵)، نقش ارزشها در پژوهش (ارزش‌شناسی^۶)، فرآیند پژوهش (روش‌شناسی^۱) و زبان پژوهش (اقناع زبانی^۲) (Lincoln

¹ Knowledge Claim

² Paradigm

³ Social Constructivism

⁴ Ontology

⁵ Epistemology

⁶ Axiology

et al., 2011). پیشفرضهای فلسفی پارادایم ساخت‌گرایی اجتماعی در جدول ۱-۱ ارائه شده است (Creswell and Plano Clark, 2007).

جدول ۱-۱ پیشفرضهای اصلی پارادایم ساخت‌گرایی اجتماعی

پیشفرضها	هستی‌شناسی	شناخت‌شناسی	ارزش‌شناسی	روش‌شناسی	اقناع‌زبانی
واقعیات چندگانه	نزدیک شدن	تورشدار	استقرایی	اسلوب غیررسمی	

به طور خلاصه در جدول زیر مواضع فلسفی و ارکان پژوهش پدیدارشناسی ترسیم شده است (الوانی، ۱۳۸۹).

¹ Methodology

² Rhetoric