

تاریخ دریافت: ۹۸/۱/۲۱

تاریخ پذیرش: ۹۸/۵/۲۹

فصلنامه خط‌مشی‌گذاری عمومی در مدیریت

سال یازدهم / شماره سی و نهم / پاییز ۱۳۹۹

## طراحی و آزمون الگوی بدبینی سازمانی با رویکرد قوم‌نگاری (مورد مطالعه شرکت‌های توزیع برق در سطح استان اصفهان)

حسین صدری<sup>۱</sup> - محمدرضا دلوی<sup>۲\*</sup> - علیرضا شیروانی<sup>۳</sup>

### چکیده

زمینه: در عصر حاضر، یکی از چالش‌های جدی پیش روی مدیران، پدیده بدبینی سازمانی است. بدبینی سازمانی به عنوان پارادایم جدید روابط کارگر-کارفرما و یکی از مهم‌ترین نگرش‌های کارکنان، مورد توجه بسیاری از سازمان‌ها قرار گرفته است.

هدف: هدف این پژوهش، شناسایی عوامل مؤثر و شرایط بسترساز و پیامدهای بدبینی سازمانی و شناخت راهکارهای کاهش این پدیده و همچنین طراحی الگوی بومی بدبینی سازمانی در شرکت‌های مورد مطالعه است.

روش‌ها: این پژوهش از نظر هدف، توسعه‌ای و از لحاظ ماهیت، پیمایشی است. روش پژوهش در دو بخش کیفی و کمی و از نوع آمیخته اکتشافی انجام شده است. در بخش کیفی با استفاده از روش قوم‌نگاری، عوامل ایجادکننده و پیامدهای بدبینی سازمانی شناسایی و تحلیل داده‌های این بخش از طریق تحلیل تماتیک براون و کلارک انجام و نسبت به طراحی مدل مفهومی اقدام شد. در بخش کمی، پرسشنامه پژوهش تنظیم و میزان تأثیر هر یک از متغیرهای بخش کیفی، آزمون شد. جامعه آماری تحقیق، پرسنل شرکت‌های توزیع برق در سطح استان اصفهان می‌باشند که برای نمونه‌گیری بر اساس فرمول کوکران، تعداد ۳۶۰ نفر به عنوان حجم نمونه تعیین گردید. روایی پرسشنامه به دو روش محتوایی و سازه با استفاده از الگوی معادلات ساختاری و پایایی پرسشنامه نیز به روش آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت.

یافته‌ها: نتایج بخش کیفی پژوهش نشان دهنده آن است که چهار دسته از عوامل فردی، گروهی، سازمانی و محیطی بر بدبینی سازمانی تأثیر دارند. نتایج بخش کمی نیز گویای آن است که عوامل فردی به میزان ۳۸ درصد، عوامل گروهی به میزان ۶۹ درصد، عوامل سازمانی به میزان ۹۸ درصد و عوامل محیطی به میزان ۲۸ درصد بر بدبینی سازمانی شرکت‌های مورد مطالعه تأثیر گذار است.

نتیجه‌گیری: با شناخت عوامل مؤثر و راهکارهای ارائه شده در پژوهش می‌توان بدبینی سازمانی در شرکت‌های مورد مطالعه را کاهش داد.

کلیدواژه‌ها: بدبینی سازمانی، عدالت سازمانی، نقض قرارداد روان‌شناختی، حمایت سازمانی ادراک شده

## مقدمه

بدبینی سازمانی به عنوان بیماری سازمانی معاصر، گریبان بسیاری از سازمان‌ها را گرفته و هم سازمان و هم افراد را با مشکلات عدیده ای روبه رو می‌سازد و این پدیده ناخوانده، همانند موجی ویرانگر، آرامش درونی سازمان و افراد آن را تهدید می‌کند. سازمان‌ها نیاز به نیروی انسانی با انگیزه، فعال و دارای درک و بینش مناسب دارند تا از طریق آنها بتوانند اهداف خود را محقق و آینده ای بهتر را ترسیم نمایند و چنانچه کارکنان از محیط کاری خود و سازمانشان، برداشت مثبت و روشنی داشته باشند در نتیجه، تعارض کمتری بین منافع خود و سازمان احساس می‌کنند و عملکرد بهتری خواهند داشت.

تحقیقات نشان داده است که کارکنان در صورتی صادقانه عمل کرده و در جهت تحقق اهداف سازمان تلاش می‌کنند که سازمان، آنان را درک کرده و به نیازهای آنها توجه نماید و شواهد نشان می‌دهد که چنانچه کارکنان درک درستی از سازمان نداشته باشند، روابط متقابل آنان با سازمان بدتر شده و نگرش‌ها و احساسات منفی در درون آنها تقویت می‌شود و از طرف دیگر اگر کارکنان برداشت درستی از سازمان داشته باشند، نگرش و احساسات مثبت آنها شکوفا می‌شود (خاتاک و دیگران<sup>۱</sup>، ۲، ۲۰۱۸). در حالی که سازمان‌ها و محیط‌های کسب و کار، شرایط کاری افراد را به سمت رفاه و سهولت انجام کار سوق می‌دهند، اما از طرف دیگر آنها را تحت فشار روانی و استرس قرار داده و در نتیجه، عملکردشان کاهش می‌یابد. سازمان‌هایی که دارای سیستم باز هستند، فشارهای روانی وارده بسیار مخرب بوده و مشکلات فیزیکی و روحی زیادی را برای کارکنان به ارمغان می‌آورد (آلتینوز و دیگران<sup>۲</sup>، ۴۳۴، ۲۰۱۶). حفظ و نگهداری کارکنان، به سرعت به یکی از حیاتی‌ترین وظایف مدیران که بر کارایی سازمان تاثیر می‌گذارد، تبدیل شده است. بیشتر سازمان‌ها با هدف موفقیت در

تمام عرصه‌ها، توجه زیادی به روش‌هایی دارند که ابعاد روانی کارکنان را مطالعه نمایند تا آنان با علاقه بیشتر و اشتیاق، وظایف خود را انجام دهند (سان جیو<sup>۳</sup>، ۵۷، ۲۰۱۷).

امروزه اهمیت منابع انسانی در سازمان‌ها، بیش از گذشته مورد توجه مدیران، متخصصان و محققان قرار گرفته است. اگر چه تلاش برای پرورش نیروی انسانی متخصص امری ضروری و بدیهی است، اما توجه به بعد اجتماعی و ابعاد روانی این عنصر ارزشمند سازمانی نیز بسیار حائز اهمیت است. تغییرات فزاینده عرصه جهانی کار و پیچیدگی‌های ناشی از آن موجب شده است تا سازمان‌ها برای حفظ بقاء و پیشبرد اهداف خود در دنیای رقابتی امروز، به تکاپو برای انطباق هر چه بیشتر با این تحولات بپردازند. در راستای دستیابی به این امر، توجه به هماهنگی روابط و انسجام نیروی کار یکی از عوامل مؤثر است، اما گاهی اوقات به علت پیچیده شدن محیط و غفلت سازمان‌ها، توجه به بعد روانی افراد نادیده گرفته می‌شود (کاظمی مقدسی، ذبیحی و شکاری، ۱۳۹۴، ۱۴). سازمان سالم، سازمانی است که سلامت جسمی و روانی کارکنان آن به میزان تولید و بهره‌وری مورد توجه و تاکید قرار گیرد و مسئولیت مدیران، منحصر به تأکید بر تولید بیشتر و سودآوری نباشد و مدیریت اثربخش، بدون توجه و اعتقاد به سلامت روانی کارکنان امکان پذیر نیست (بلوچی و رستگار، ۱۳۹۴، ۱۱).

در عصر حاضر، بزرگ‌ترین چالش پیش روی مدیران پدیده بدبینی سازمانی است و بسیاری از مشکلات و مسائل مربوط به کارکنان که اثرات منفی را برای سازمان فراهم می‌آورد، محصول این پدیده است. مطالعات نشان می‌دهد که بدبینی سازمانی مرتبط با اثراتی است که می‌تواند به شدت موفقیت سازمان را تضعیف کند (آندرسون و بتمن<sup>۴</sup>، ۱۹۹۷، ۱۸). کارکنانی که دچار بدبینی می‌شوند تأثیر زیادی بر سازمان دارند، آنها می‌توانند سازمان را از رسیدن به اهدافش باز دارند

بتوان به حفظ و حمایت از پرسنل این شرکت‌ها به عنوان مهمترین سرمایه‌های سازمانی کمک کرد و امید است که با انجام این پژوهش، قدم کوچکی در راستای تعالی منابع انسانی شرکت‌های توزیع برق برداشته شود.

#### سؤال پژوهش

الگوی مناسب برای تبیین پدیده بدبینی سازمانی شرکت‌های مورد مطالعه کدام است؟

در این قسمت از تحقیق به مباحث نظری پژوهش و دیدگاه‌های مختلفی که استفاده شده است، پرداخته می‌شود.

مارتین سلیگمن، روانشناس معروف، بیشترین تأثیر را در مفهوم بدبینی داشته است. نتایج بررسی‌های وی نشان می‌دهد انسان‌ها بدبین به دنیا نمی‌آیند، بلکه بدبینی را می‌آموزند. بدبینی معانی مشابهی را با شک‌گرایی، بدگمانی و بی‌اعتمادی داشته است، اما امروزه معنی غالب آن نزد افرا انتقاد، وسواس و ایراد گرفتن همراه است. بدبینی نگرشی است که در آن، منافع افراد مد نظر است و تحت عباراتی مانند منفی‌گرایی، شکاکیت و بدگمانی در خصوص حقایق مطرح می‌شود و یکی از عناصر مهم تهدید سازمان به شمار می‌رود (پولاتکن و تتریک، ۱۳۹۱، ۲۰۱۴). بدبینی سازمانی، اغلب منجر به کاهش عملکرد، بروز رفتارهای منفی، تعارض بین افراد، کندی چرخش شغلی کارکنان و تمایل به ترک خدمت می‌شود (بنگ و ریو، ۲۰۱۷، ۲۱۸).

تحقیقات نشان می‌دهد که بدبینی سازمانی رابطه‌ای منفی با رفتارهای مثبت و رفتارهای شهروندی سازمانی دارد. در بدبینی سازمانی، کارکنان فرض می‌کنند که افراد فقط به فکر خود هستند و هر فردی را به عنوان فرد خودخواه می‌نگرند. ایده بدبینی، تصویری جدید است که ارتباط نزدیکی با عدم اعتماد و جو منفی در سازمان دارد. یوربانی<sup>۸</sup> (۲۰۰۵) بیان می‌دارد،

(نافی<sup>۶</sup>، ۲۰۱۳، ۶). چنانچه کارکنان با موانعی در مسیر انجام وظیفه خود روبرو شوند، دچار سرخوردگی در سازمان خواهند شد که نتیجه آن پدیده‌هایی همچون بدبینی سازمانی، سکوت سازمانی، فراموشی سازمانی و... می‌باشد. زمانی که سازمان با کمبود مشارکت، کمبود اطلاعات صحیح و مناسب، وجود جو عدم اعتماد و اظهارنظر بسیار ناچیز کارکنان مواجه می‌شود، کیفیت تصمیم‌گیری کاهش یافته و انجام تغییرات لازم با مشکل و حتی با مقاومت از سوی کارکنان همراه خواهد بود. کارکنان، اغلب به این دلیل که به سازمان بدبین شده‌اند از سهم شدن در تصمیمات خودداری کرده و برای کاهش مسئولیت‌های حرفه‌ای خویش در سازمان راهکارهایی همچون سکوت، فراموشی، رفتارهای انحرافی مخرب و درنهایت ترک خدمت را ترویج می‌دهند.

لانگابیر و دلی فرین<sup>۶</sup> (۲۰۱۱) اعتقاد دارند تحلیل احساسات مثبت به ویژه خوش بینی از دیدگاه روانشناسی، موقعیت‌هایی را مشخص می‌کند که منجر به رشد و شکوفایی انسان‌ها می‌شود و فرصت‌هایی را در اختیار افراد قرار می‌دهد که می‌توانند به راحتی با شرایط سخت مقابله کنند و انعطاف‌پذیری لازم را در برخورد با شرایط و موقعیت‌ها از خود نشان دهند. افرادی که از سطح بالای خوش بینی برخوردار هستند رضایت بیشتری از زندگی دارند، سطح کمتری از استرس را تجربه می‌کنند، فرسودگی شغلی کمتری دارند و از شغل خود احساس رضایت دارند (اورباتش<sup>۷</sup>، ۲۴، ۲۰۱۸).

از آنجا که تاکنون در سطح شرکت‌های توزیع برق کشور، پژوهشی درخصوص بدبینی سازمانی صورت‌نپذیرفته است، لذا این پژوهش تلاش دارد با توجه به اهمیت بدبینی سازمانی و به منظور شناسایی عوامل مؤثر بر این پدیده و پیامدها و تبعات ناشی از آن به بررسی راهکارهای عملی مقابله با آن پرداخته و مدلی کاربردی را برای این مهم ارائه می‌دهد تا از این طریق،

گسترش بدبینی در سازمان منجر می‌شود را شناسایی کرد. با جمع بندی مطالب مرتبط با مبانی نظری پژوهش، عوامل مؤثر بر بدبینی سازمانی به سه گروه تقسیم شده است. عوامل فردی و شخصیتی، عوامل سازمانی و عوامل شغلی که توضیح هر یک از عوامل آورده می‌شود.

#### الف) عوامل فردی و شخصیتی

##### ویژگی‌های فردی

شامل سن، جنس، وضعیت تأهل، سابقه خدمت و سطح تحصیلات می‌باشد. براساس مطالعات، سن افراد بر نگرش، ادراک و انتظارات آنان از شغل تأثیر می‌گذارد و هرچه سن افراد بالاتر رود احتمال افزایش بدبینی سازمانی آنها نیز بیشتر می‌شود. درخصوص جنس و تفاوت‌های جنسیتی نیز می‌رویس و کانتر (۱۹۹۸) اظهار می‌دارند، کارکنان مرد سطح بالایی از بدبینی سازمانی را نسبت به همکاران زن دارند. کالاکان و آکسو درخصوص وضعیت تأهل بیان کردند که افراد متأهل سطح بالایی از بدبینی سازمانی را نسبت به افراد مجرد دارند (کالاکان و آکسو، ۲۰۱۰، ۲). سابقه خدمت بر بدبینی سازمانی تأثیرگذار است و هرچه سابقه خدمت بالاتر رود احتمال بدبینی سازمانی نیز بیشتر می‌شود. تحصیلات و موقعیت‌های حرفه ای نیز از عوامل پیش بینی کننده خوش بینی هستند. خوش بینی در بین افراد تحصیل کرده بیشتر است (هینز و دیگران<sup>۱۲</sup>، ۱۶۲، ۲۰۱۷).

##### ویژگی‌های شخصیتی

شخصیت افراد و ویژگی‌های شخصیتی آنان با بدبینی سازمانی ارتباط دارد، چرا که نحوه ادراک و شناخت افراد از موقعیت‌های مشابه، یکسان نیست. خوش بینی و بدبینی از جنبه‌های مهم شخصیتی است که انتظارات افراد از اتفاقات خوب یا بد را توصیف می‌کند و بررسی‌های اخیر نشان می‌دهد که ابعاد شخصیتی

بدبینی نشان دهنده اظهارنظر یا احساسات منفی در خصوص موارد مطلوب است. بدبینی، نگرشی است که ناشی از انتقاد از ارزش‌ها و عقاید سازمان، نقش‌ها یا انگیزه‌های افراد است (پولاتکن و تتریک، ۱۲۹۳، ۲۰۱۴). مفهوم بدبینی سازمانی براساس نظریه‌های انتظار، اسناد، تبادل اجتماعی، وقایع حساس و انگیزش اجتماعی و به عنوان یک نگرش منفی به سازمانی که افراد در آن استخدام شده اند و تمایل به اهانت و رفتارهای انتقادی دارد (کالاکان و آکسو<sup>۹</sup>، ۲۰۱۰، ۲). اندرسون، بدبینی سازمانی را به عنوان یک نگرش که از طریق محرومیت و سرخوردگی و احساسات منفی که تمایل بدگمانی یک فرد یا گروه دارد را بیان می‌کند. افراد بدبین، اعتقاد دارند که نمی‌توان به دیگران اعتماد کرد، مردم فاسد هستند و دلایل اصلی خواستن چیزی توسط فردی باید در خود او حفظ شود. اندیشه آنان نسبت به بدبینی، نسبت به برخی رویکردهای روانشناسی که در آنها افراد بدبین براساس خواسته خود و به منظور دستیابی به اهداف خود به روش ماکیاولی بر دیگران اثر می‌گذاشتند، متفاوت است. اورباتش (۲۰۱۸) بدبینی سازمانی را دیدگاهی منفی به سازمان و محیط پیرامون آن که نقش امید را در سازمان کم رنگ می‌کند تعریف می‌کند و در تعریفی دیگر، سورن سن و دیگران<sup>۱۱</sup> بدبینی سازمانی را نگرشی منفی که ریسک پذیری را کاهش می‌دهد و در نتیجه، افراد در سازمان بر روی برنامه‌ها و اهداف تمرکز ندارند تعریف می‌کند. دین<sup>۱۱</sup>، بدبینی سازمانی را این گونه تعریف کرده است: "نگرش و احساس منفی در سازمان، باوری که سازمان را فاقد درستی می‌داند و به بروز رفتارهای توهین آمیز و انتقادی نسبت به سازمان تمایل دارد (کالاکان و آکسو، ۲۰۱۰، ۲).

##### عوامل مؤثر بر بدبینی سازمانی

با توجه به اهمیتی که بدبینی سازمانی در هر سازمان دارد، ضروری است عواملی که به ایجاد، تقویت و

تعهدات و وعده‌های خود طفره رود، نقض قرارداد روان شناختی اتفاق می‌افتد که موجب ایجاد بدینی سازمانی

می‌شود. اندرسون (۱۹۹۶) معتقد است سه عامل، بدینی سازمانی را ایجاد می‌کند: ۱- ایجاد انتظارات غیرواقع بینانه بالا ۲- تجربه ناامیدی در برآورده شدن انتظارات ۳- سرخوردگی متناوب. بنابراین بدینی، واکنشی به انحراف و تخلف از تبادل اجتماعی است و انحراف از قرارداد روان شناختی منجر به افزایش سطح بدینی کارکنان می‌شود.

#### عدالت سازمانی

عدالت، مبحث گسترده‌ای است که در علم سازمان و مدیریت جایگاه ویژه‌ای دارد و به برداشت و درک افراد از نحوه برخورد با آنان برمی‌گردد و اینکه سازمان با چه روش‌هایی با کارکنان رفتار کند تا آنان احساس عدالت کنند از اهمیت خاصی برخوردار است. فادل و دورسی کوا<sup>۱۳</sup> (۲۰۱۴) اعتقاد دارند که عدالت سازمانی، رفتارهای شغلی و نگرش کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد و در نهایت منجر به بروز رفتارهای خوش بینانه و مثبت یا رفتارهای بدبینانه و منفی در سازمان می‌شود. اگر چه عدالت سازمانی یک مفهوم چند بعدی است، اما اساساً به عنوان ادراک افراد از منصفانه بودن رفتارها در سازمانی است که در آن کار می‌کنند (لی و دیگران<sup>۱۴</sup>، ۱۳۹، ۲۰۱۷).

#### حمایت سازمانی ادراک شده

حمایت سازمانی ادراک شده، مفهومی نسبتاً جدید در مطالعات سازمانی است. براساس تئوری تبادلات اجتماعی آیزن برگر، هانتینگتون، هاجیسون و سوا<sup>۱۵</sup> (۱۹۸۶)، کارکنان درمورد اینکه آیا سازمان برای همکاری آنها ارزش قائل است و توجهی به خوب بودن آنها دارد یا خیر، اعتقاداتی در خود به وجود می‌آورند و آن را عمومیت می‌دهند. تحقیقات نشان می‌دهد

خوش بینی و بدینی در طول دوره زندگی افراد تاثیر گذار است (هینز و دیگران، ۱۶۱، ۲۰۱۷).

شخصیت‌هایی که در معرض بدینی هستند عبارتند از: ۱- شخصیت ماکیاولی: یک شخصیت ماکیاولی دارای دیدگاه عیب جو نسبت به انگیزه‌های افراد، درستی و صداقت آنان است. بدگمانی‌های آنها نسبت به دیگران، باعث ایجاد تعارض بین افراد و هدایت آنها به طرف دیدگاه سیاسی نسبت به سازمان و جهان می‌شود (بلوچی و رستگار ۱۳۹۴، ۱۱). ۲- شخصیت نوع الف، فردی که شخصیت نوع الف دارد، پیوسته و به شدت خود را درگیر می‌کند تا در حداقل زمان، به حداکثر ممکن دست یابد و اگر لازم باشد با هرچیز و هر فرد رو در رو می‌شود. (رابینز و جاج، ۱۳۹۴، ۱:۱۲۰). ۳- شخصیت پارانویایی، دارای ویژگی‌های خود بزرگ بینی، سوء ظن شدید، ترس از توطئه و آزار توسط دیگران، بی اعتمادی و روابط اجتماعی پایینی هستند. ۴- شخصیت سودایی، افراد سودایی مزاج با ویژگی‌های خیالاتی، مغموم، غیراجتماعی، مضطرب، بدبین و ناراحت توصیف شدند (بلوچی و رستگار، ۱۳۹۴، ۱۱).

#### ب) عوامل سازمانی

عوامل سازمانی مؤثر بر بدینی سازمانی که در ادبیات تحقیق بدان اشاره شده است عبارتند از: نقض قرارداد روان شناختی، عدالت سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده، فرهنگ سازمانی، رابطه رئیس- مرئوس و جبران خدمت مدیران.

#### نقض قرارداد روان شناخت

سازمان‌ها هنگام استخدام افراد، تعهداتی را نسبت به آنان اعلام و مواردی از قبیل حقوق و مزایا، رفاهیات، بیمه و درمان، پست سازمانی، شرایط فیزیکی محیط کار و... را به آنان وعده می‌دهند، حال چنانچه در بدو استخدام یا در طول خدمت، سازمان از انجام

دهد که حمایت سازمانی ادراک شده هنگامی رخ می دهد که انتظارات عملکردی متقابلی بین مدیر و کارکنان برقرار شود و وقتی کارکنان، حمایت را درک کنند و انتظارات خود را برآورده ببینند، یک پیوند عاطفی را با سازمان برقرار کرده و در جهت نیل به اهداف سازمان تلاش می کنند و دیدگاهشان مثبت و خوش بینانه می شود (آلتینوز، ۴۳۰، ۲۰۱۶).

#### فرهنگ سازمانی

آتکینسون و دیگران<sup>۱۶</sup> (۲۰۱۷) اعتقاد دارند، فرهنگ سازمانی شامل ارزش ها، باورها و فرضیاتی است که بین اعضاء مشترک بوده، رفتار آنان را هدایت می کند و مفهوم به اشتراک گذاری را در سازمان تسهیل می کند. سان<sup>۱۷</sup> (۲۰۰۹) بیان داشت که فرهنگ سازمانی، سازمان را از سازمان های دیگر متمایز کرده و بر عملکرد سازمان تأثیر گذار است. فرهنگ سازمانی، نگرش های مثبت یا منفی کارکنان را تحت تأثیر قرار داده و بر اثر بخشی سازمان نفوذ دارد. فرهنگ سازمانی، تاریخچه سازمان و رفتارهای اعضاء را آشکار می سازد (مالاگلین و الخوریف، ۷، ۲۰۱۸).

#### رابطه رئیس - مرئوس

رابطه رئیس و مرئوس، ارتباطات عاطفی بین مدیران و کارکنان را بهبود می بخشد و فرسودگی شغلی و خستگی را از بین می برد و در نتیجه، عملکرد افراد با کیفیت بهتری ارائه می شود. سرپرستان می توانند منبع ایجاد احساسات مثبت و یا احساسات منفی در کارکنان باشند و چنانچه مدیری بر اساس عقاید و تفکرات خود، احساسات مثبت را در کارکنان رواج دهد، منجر به نگرش های مثبت و چنانچه احساسات منفی را نزد زیردستان القاء نماید، نتیجه آن بروز نگرش ها و احساسات منفی مثل بدبینی است که عملکرد افراد را تحت تأثیر قرار می دهد (لی و دیگران، ۵۸، ۲۰۱۸).

#### جبران خدمت مدیران

چنانچه سیستم جبران خدمت کارکنان به نحو مؤثری طراحی شود، منجر به کاهش مشکلات سازمان شده و کارایی را افزایش می دهد و چنانچه برنامه های جبران خدمت قابل اعتماد باشد، می تواند به تخصیص صحیح منابع و کارآمدی آنها منجر شود و انگیزه های افراد را در کسب و کار افزایش و خوش بینی سازمانی را تقویت کند. دستورالعمل های جبران خدمت مدیران، بایستی طوری طراحی شوند که حساسیت کارکنان را کاهش و عملکرد افراد را تحت تأثیر قرار ندهد، ضمن اینکه انگیزه های لازم برای ادامه کار مدیران را نیز حفظ کند. یکی از روش های اجرای هر چه بهتر طرح های جبران خدمت، تهیه دستورالعمل های نظارتی قوی بر اجرای پرداخت ها است که اطلاعات لازم را در مواقع مورد نیاز در دسترس همگان قرار دهد (بنگ و ریو، ۲۲۰، ۲۰۱۷).

#### ج عوامل شغلی

عوامل شغلی که موجب ایجاد بدبینی در سازمان می شوند عبارتند از: عدم امنیت شغلی، تعدیل نیروی کار، تضاد نقش و ابهام نقش که به اختصار توضیح داده می شود. امنیت شغلی یکی از عوامل مهم مؤثر بر آرامش روحی و روانی در محل کار است و چنانچه فرد در خصوص کار خود احساس عدم امنیت نماید، به لحاظ روانی آشفته می شود. عدم امنیت شغلی نتایج منفی زیادی را در بردارد که مهمترین آنها عبارتند از: آسیب های سلامت جسمانی، کاهش کارایی، آسیب های روانی، آسیب های اقتصادی و ترویج جو منفی در سازمان (امرسون و دیگران، ۱۹۸، ۲۰۱۸). در خصوص تعدیل نیروی کار، افزایش رقابت های داخلی و خارجی، تجدید ساختار شرکت ها، کسب سود و کاهش هزینه ها از عواملی هستند که به کوچک شدن اندازه شرکت ها و نیاز به تعدیل نیروی انسانی کارکنان منجر می شود و در نتیجه، ایجاد نگرش های منفی

عنوان "بررسی عوامل سازمانی مؤثر بر ایجاد بدینی سازمانی" عوامل سازمانی مؤثر در ایجاد بدینی را بررسی و ابعاد و مؤلفه‌های بدینی در رویکردهای مختلف را مطالعه و نتیجه گرفتند که مؤلفه‌های ادراک از حمایت سازمانی، ادراک از حقوق و مزایای مدیران اجرایی، ادراک از عملکرد سازمانی، ادراک از عدالت توزیعی و رضایت شغلی بر بدینی سازمانی تأثیر گذار بوده و در سطح متوسطی قرار داشتند.

#### مطالعات خارجی

۱- بنگ و ریو (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان "بررسی نقش بدینی در رابطه بین فرسودگی و رفتار کارکنان" دریافتند، کارکنانی که فاقد انرژی لازم هستند در کاهش عملکرد خود و سازمان مؤثرند و میلی به ابراز رفتارهای مثبت ندارند. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد، بدینی سازمانی با فرسودگی و خستگی هیجانی رابطه ای قوی دارد و هر چه سطح بدینی سازمانی بالا رود، سطح فرسودگی و رفتارهای منفی گرایانه کارکنان نیز افزایش می‌یابد. نامبردگان اعتقاد دارند، رفتارهای بدبینانه می‌توانند به عنوان یک مکانیسم مهم، استرس را حفظ کرده و خستگی شغلی و فرسودگی را نمایان سازند.

۲- اورهان سینار و دیگران (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان "ارتباط بین بدینی سازمانی، عدم امنیت شغلی و ترک شغل" به بررسی رابطه شاخص‌های ذکر شده پرداخته و براساس یافته‌های تحقیق، مشخص شد که رابطه ای قوی بین مفاهیم بدینی سازمانی، عدم امنیت شغلی و ترک شغل وجود دارد.

۳- سیم‌ها و دیگران (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان "رابطه بین بدینی سازمانی و فرسودگی شغلی" به وجود رابطه مثبت بین بدینی سازمانی و ابعاد فرسودگی شغلی (احساسی و افسردگی) پی بردند.

۴- جیمز (۲۰۰۵) در تحقیقی با عنوان "بررسی عوامل

نسبت به کار و اطمینان کمتر را به همراه دارد. در سازمان‌های معاصر، کارکنان انتظارات متفاوت دیگران از آنها و همچنین انتظارات از خودشان را تجربه می‌کنند و این انتظارات ناسازگار می‌تواند منجر به بروز تضاد نقش شود. در تعارض نقش، فرد فشارهایی را از یک نقش تجربه می‌کند که با فشارهای ناشی از نقش دیگر ناسازگار است. ابهام نقش، به عدم اطمینان یا عدم وضوح انتظارات جانبی از یک نقش گفته می‌شود. ابهام نقش، فشار زیادی را به کارکنان تحمیل می‌کند و این شرایط، سلامت کارکنان را تحت الشعاع قرار داده و منجر به نتایج منفی از قبیل سطوح پائین عملکرد و عدم رضایت شغلی می‌شود (یورین و دیگران، ۱۴۰، ۲۰۱۷).

#### پیشینه و تاریخچه موضوع پژوهش

##### مطالعات داخلی

۱- حسن زاده و همکاران (۱۳۹۸)، در پژوهشی تحت عنوان "تأثیر رهبری اصیل درک شده بر بدینی سازمانی کارکنان"، بیان کردند که رهبری اصیل، یکی از رویکردهای رهبری اخلاقی است که منجر به بهبود توانمندی کارکنان و کاهش دیدگاه‌های مخرب سازمانی می‌شود. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد، رهبری اصیل بر توانمندسازی ساختاری و بدینی سازمانی تأثیر معناداری دارد و توانمند سازی ساختاری نیز بر بدینی سازمانی تأثیر دارد.

۲- مرادی و جلیلیان (۱۳۹۵) در پژوهشی تحت عنوان "عوامل مؤثر بر بدینی نسبت به تغییرات سازمانی و نتایج آن" به بررسی علل و پیامدهای بدینی در زمینه تغییرات سازمانی پرداخته و نتیجه گرفتند که بدینی سازمانی بر نگرش مرتبط با سازمان و کار اثر منفی دارد، باعث افزایش از خود بیگانگی می‌شود و بر رفتارهای غیراخلاقی و خستگی هیجانی و تمایل به ترک خدمت تأثیر مثبت دارد.

۳- نادری و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی تحت

مؤثر بر بدینی سازمانی و پیامدهای حاصل از آن" عوامل مؤثر بر بدینی سازمانی را بررسی کرده و براساس یافته‌های تحقیق، مشخص شد که عدالت سازمانی و انواع آن و حمایت سازمانی ادراک شده به طور معنی داری با بدینی سازمانی ارتباط دارند.

### روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف، توسعه ای و از نظر ماهیت از نوع پژوهش‌های اکتشافی است. روش پژوهش به کار رفته، ترکیبی از روش‌های کیفی و کمی است که به روش پژوهش آمیخته معروف است و از آنجا که در این پژوهش، ابتدا داده‌های کیفی و سپس داده‌های کمی جمع آوری شدند، روش پژوهش، آمیخته اکتشافی است. در بخش کیفی، با استفاده از روش قوم نگاری<sup>۱۸</sup>، عوامل ایجاد کننده و پیامدهای بدینی سازمانی، شناسایی و تحلیل داده‌های این بخش از طریق تحلیل تماتیک<sup>۱۹</sup> براون و کلارک انجام و نسبت به طراحی مدل مفهومی اقدام شد. در بخش کمی، پرسشنامه پژوهش تنظیم و علاوه بر آزمون اعتبار مدل، میزان تأثیر هر یک از متغیرهای شناسایی شده در بخش کیفی، آزمون شد. روش‌های تجزیه و تحلیل آماری مورد استفاده در بخش کمی، روش معادلات ساختاری به منظور بررسی رابطه بین متغیرها و فرضیه های پژوهش و آزمون چولگی-کشیدگی به منظور بررسی پیروی داده‌ها از توزیع نرمال از طریق نرم افزارهای AMOSS و SPSS است. جامعه آماری پژوهش، کلیه پرسنل حکمی (رسمی) و شرکتی که در شرکت‌های توزیع برق شهرستان و استان اصفهان شاغل هستند می‌باشند.

ابزار جمع آوری داده‌های پژوهش، پرسشنامه می‌باشد که پرسشنامه فوق دارای روایی صوری قابل قبول است که توسط ده نفر از اساتید دانشگاه و مدیران متخصص حوزه منابع انسانی به تأیید رسید. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه شده

با ۰/۹۶۱ مورد تأیید قرار گرفت که بیانگر قابلیت اعتماد بالای ابزار جمع آوری داده‌های پژوهش است. در بخش کیفی پژوهش، به لحاظ اینکه محقق، عضوی از جامعه آماری است از رویکرد قوم نگاری استفاده شده است. قوم نگاری یکی از روش‌های پژوهش کیفی است که با اتخاذ دیدگاه کل نگر تلاش می‌کند پدیده مورد نظر را تحت شرایط طبیعی و به صورت عمیق، مطالعه، توصیف و تحلیل نماید. در این بخش، از طریق نمونه گیری هدفمند و با استفاده از ابزارهای مشاهده و مصاحبه با نخبگان، داده‌های مرتبط با بدینی سازمانی، ثبت و جمع آوری شد. برای اطمینان از کیفیت ابزار جمع آوری داده‌های بخش کیفی که روش مصاحبه است، بررسی یافته‌های آن با دو ملاک پایایی و اعتبار انجام شد. با بررسی نتایج حاصل از مصاحبه و انجام فرآیند آن در بین مصاحبه شوندگان، مشخص شد که این شیوه نتایج یکسانی را در پی داشته است. اعتبار یا روایی روش مصاحبه در این پژوهش، دلالت بر این دارد که این شیوه تا چه حد به درستی برای هدف مورد نظر کارایی لازم را دارد. به منظور اعتبار نتایج بخش کیفی، از دیدگاه لینکلن و گوبا<sup>۲۰</sup> (۱۹۸۵) استفاده شد و چهار معیار قابلیت اعتبار، قابلیت انتقال، قابلیت اتکاء و قابلیت تأیید مدنظر قرار گرفت. به منظور بررسی معیار قابلیت اعتبار، نتایج پژوهش به مصاحبه شوندگان داده شد تا صحت داده‌ها و کدها را تأیید کنند. همچنین، برای تأمین قابلیت انتقال، میدان پژوهش توصیف و معرفی شد. قابلیت اتکاء به یافته های پژوهش نیز از طریق مستندسازی فرایند ثبت و تحلیل داده ها، روش و تصمیمات مربوط به پژوهش تأمین و در نهایت به منظور حصول اطمینان از عینیت داده‌ها و تأییدپذیری، از کدگذار ثانوی استفاده شد.

در ادامه بخش کیفی و پس از جمع آوری داده ها، با استفاده از روش تحلیل تماتیک، اطلاعات به دست آمده از روش قوم نگاری، سازماندهی شدند. تحلیل تماتیک، یک رویکرد طبقه بندی برای داده‌های کیفی



است که طی آن پژوهشگر داده‌های خود را تنظیم، کدگذاری و طبقه بندی می‌کند. در پژوهش حاضر، داده‌ها و اطلاعات جمع آوری شده در خصوص بدبینی سازمانی شرکت‌های مورد مطالعه، از نظر عنوانی و مضمونی از همدیگر تفکیک و کدگذاری شد و این کدها به گونه ای تهیه شده است که مشخصه یا ویژگی داده‌ها را در برمی گیرد. پس از تهیه کدها، تم‌ها<sup>۲۱</sup> یا همان مضمون‌ها، تنظیم و مرتب شد و در قالب جدول‌های شماره ۱ الی ۵ نمایش داده شده است.

چنانچه در جدول‌ها مشاهده می‌شود، تم‌های یافت شده پژوهش در سه سطح، تحلیل و سازماندهی شده اند. در سطح اول، کدهایی قرار دارند که از طریق مجموعه داده‌های استخراج شده از روش قوم نگاری، مورد شناسایی قرار گرفتند. در سطح دوم، زیر تم‌ها<sup>۲۲</sup> قرار دارند که در این سطح، کدهای درج شده در سطح اول به علت دارا بودن معانی مشترک با هم ترکیب شدند و در نهایت در سطح سوم، تم‌های اصلی قرار دارند.

جدول ۱: تحلیل تماتیک داده‌های عوامل فردی مؤثر بر بدبینی سازمانی

تم اصلی (سطح سوم)	زیر تم‌ها (سطح دوم)	کدها (سطح اول)	نشانه‌گر کد
عوامل فردی	ویژگی‌های شخصیتی	شخصیت‌های مغرور، متکبر، خودخواه و حسود	PA8, PA10, PA14, PA15
	ویژگی‌های رفتاری	عدم اعتماد به نفس	PA1, PA6
	خانواده	یادگیری اجتماعی	PA4, PA11
		آسیب‌های خانوادگی	PA3, PA9

جدول ۲: تحلیل تماتیک داده‌های عوامل گروهی مؤثر بر بدبینی سازمانی

تم اصلی (سطح سوم)	زیر تم‌ها (سطح دوم)	کدها (سطح اول)	نشانه‌گر کد	
عوامل گروهی	رهبری تحول گرا	عدم توجه به نیازها و احساسات	PA2, PA13	
	طراحی شغل	عدم انگیزش و نفوذ در دیگران	PA12, PA5, PA23	
	پاسخگویی	تعارض نقش		PA16, PA20
		تقسیم ناعادلانه کار		PA7, PA17
	ارتباطات	ابهام نقش		PA18, PA22
			عدم احساس مسئولیت	PA19, P25
			عدم رعایت شایستگی در انتصاب	PA21, PA24
			عدم تشکیل جلسات کاری	PA26, PA29
			عدم وجود جو دوستی در محل کار	PA27, PA31
			نبود بهداشت روحی و روانی	PA32

جدول ۳: تحلیل تماتیک داده‌های عوامل محیطی مؤثر بر بدبینی سازمانی

تم اصلی (سطح سوم)	زیر تم‌ها (سطح دوم)	کدها (سطح اول)	نشانه‌گر کد
عوامل برون سازمانی (محیطی)	شرایط اقتصادی	محیط اقتصادی	PA45, PA46
	شرایط اجتماعی	محیط اجتماعی	PA48, PA49
	شرایط سیاسی	محیط سیاسی	PA51, PA52
	تکنولوژی	محیط فن آوری	PA53, PA54

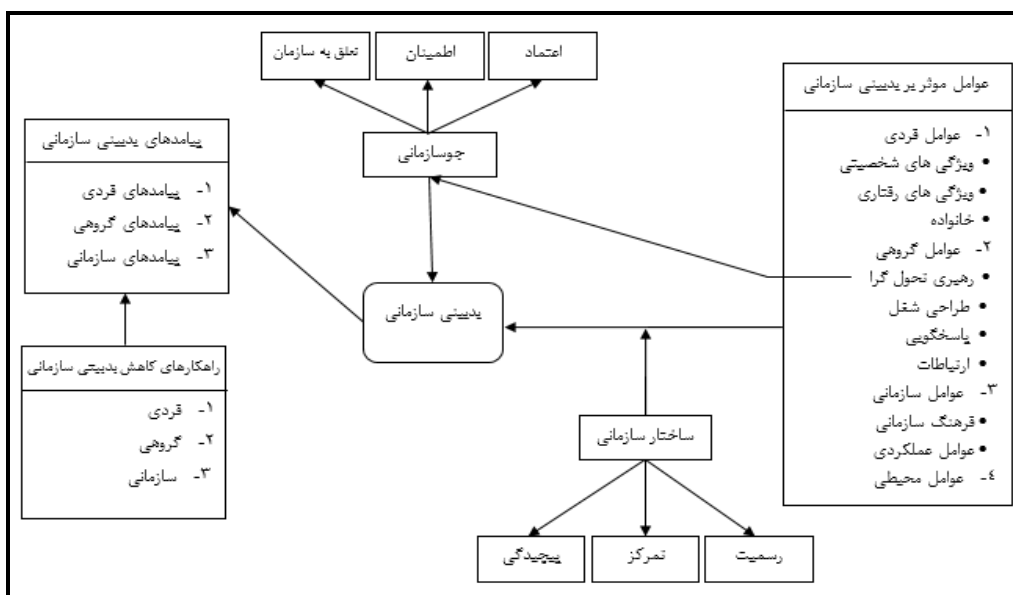
جدول ۴: تحلیل تماتیک داده‌های عوامل سازمانی مؤثر بر بدبینی سازمانی

تم اصلی (سطح سوم)	زیر تم‌ها (سطح دوم)	کدها (سطح اول)	نشانه‌گر کد
عوامل سازمانی	فرهنگ سازمانی	بی نظمی	PA28,PA30
		جو عدم حمایت	PA35,PA39
	عوامل عملکردی	بی اعتمادی	PA33,PA37
		شایعات	PA40,PA42
عوامل عملکردی	بی عدالتی سازمانی	بی عدالتی سازمانی	PA34,PA38,PA41
		جبران نامناسب خدمات	PA36,PA43
	عوامل عملکردی	عدم حمایت لازم از سوی مدیران	PA39,PA44
		رابطه نامناسب رئیس - مرئوس	PA47,PA50

جدول ۵: تحلیل تماتیک داده‌های پیامدهای بدبینی سازمانی

تم اصلی	کدها	نشانه‌گر کد
پیامدهای فردی	کاهش رضایت شغلی	PA58,PA62
	تعارضات بین فردی	PA65,PA68
	کاهش ریسک پذیری	PA61,PA64
	از خود بیگانگی	PA63,PA70,PA72
پیامدهای گروهی	رفتارهای خلاف هنجار سازمان	PA59,PA66
	بی اعتمادی به دیگران	PA37,PA67,PA69
	کاهش مشارکت	PA71,PA76
پیامدهای سازمانی	کاهش عملکرد سازمانی	PA57,PA73,PA75
	سکوت سازمانی	PA74,PA78
	کاهش تعهد سازمانی	PA77,PA80
	مقاومت در برابر تغییر	PA79,PA81,PA82

سال یازدهم / شماره سی و نهم / پاییز ۱۳۹۹



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش (منبع: محقق ساخته)

## مدل مفهومی پژوهش

الگوی مفهومی پژوهش یا همان الگوی بدبینی سازمانی شرکت‌های مورد مطالعه، با استفاده از تحلیل تماتیک و در قالب شکل شماره (۱) طراحی شده است. چنانچه ملاحظه می‌شود، تم‌های اصلی پژوهش (سطح سوم تحلیل)، زیر تم‌ها (سطح دوم تحلیل) و کدها (سطح اول تحلیل)، الگوی مفهومی پژوهش را تشکیل می‌دهند.

در بخش کمی پژوهش، پس از طی مراحل کدگذاری و مقوله بندی و همچنین تدوین الگوی تحقیق، پرسشنامه‌های پژوهش بر مبنای مدل مفهومی طراحی شده است. پس از طراحی مدل، در قسمت کمی، از روش نمونه گیری طبقه ای متناسب با حجم نمونه استفاده شد. جامعه آماری پژوهش در این بخش، پرسنل حکمی و شرکتی شرکت‌های توزیع برق شهرستان و استان اصفهان به تعداد ۲۷۰۱ نفر هستند و از جامعه آماری پژوهش و به منظور تعیین حجم نمونه، از فرمول تعیین حجم نمونه کوکران<sup>۳۳</sup> یک نمونه آماری به تعداد ۳۶۰ نفر انتخاب شد.

رابطه (۱) تعیین حجم نمونه کوکران

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times \sigma^2}{\varepsilon^2 (N-1) + Z_{\alpha}^2 \times \sigma^2}$$

که در این رابطه n تعداد نمونه برآورد شده، N اندازه جامعه، Z مقدار احتمال نرمال استاندارد (که بر اساس جدول احتمال‌های نرمال استاندارد استخراج می‌شود)،  $\alpha$  سطح خطا،  $\sigma$  انحراف معیار و  $\varepsilon$  دقت مورد نظر محقق است. در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مقدار آماره Z برابر است با ۱/۹۶، مقدار  $\varepsilon$  نیز برابر خواهد بود با ۰/۰۵ و مقدار  $\sigma$  برابر با ۰/۵ است.

ابزار اصلی گردآوری داده‌ها در این پژوهش، پرسشنامه است که شامل پرسشنامه‌های استاندارد و محقق ساخته می‌باشد که بر اساس نردبان انتزاع و در قالب طیف لیکرت و به تعداد ۹۸ سؤال تنظیم و بین نمونه‌های

آماري توزيع گرديد. روايي يا اعتبار پرسشنامه مورد استفاده در اين پژوهش از دو روش اعتبار محتوا<sup>۲۴</sup> شامل ضريب نسبي روايي محتوا (CVR)<sup>۲۵</sup> و شاخص روايي محتوا (CVI)<sup>۲۶</sup> و همچنين روش الگوي معادلات ساختاري توسط نرم افزار Amoss 24 استفاده و مورد تأييد قرار گرفت. پايابي پرسشنامه نيز با استفاده روش آلفاي كرونباخ به ميزان ۰/۹۶۱ به تأييد رسيد كه بيانگر قابليت اعتماد بالاي ابزار جمع آوري داده‌هاي پژوهش است. به منظور بررسي نرمال بودن توزيع داده‌ها از آزمون چولگي-كشيدگي در جدول شماره (۶) استفاده شده است. نتايج جدول بيانگر آن است كه چون تمام مقادير چولگي و كشيديگي کمتر از ۲/۵ و ۲/۵- مي‌باشد، لذا داده‌ها نرمال است.

جدول ۶: آزمون چولگي-كشيدگي

متغير	چولگي	كشيدگي
عوامل مؤثر بر بدبيني سازمانی	-۰/۳۲۵	-۰/۱۵۵
پيامدهای بدبيني سازمانی	۰/۶۳	۱/۰۳
بدبيني سازمانی	۰/۲۵۷	-۰/۱۳۳
جوسازمانی	۰/۲۷۲	-۰/۴۲۱
ساختار سازمانی	۰/۳۷۹	-۰/۲۴۲

## یافته‌ها

با توجه به نرمال بودن توزيع داده‌ها و امکان استفاده از آزمون‌های پارامتریک، جهت مشخص کردن اینکه شاخص‌ها تا چه اندازه برای الگوهای اندازه‌گیری قابل قبول می‌باشند، ابتدا باید تمام الگوهای اندازه-گیری بطور مجزا مورد تحلیل قرار گیرد. شاخص‌های کلی برازش الگو برای الگوهای اندازه-گیری (تحلیل عاملی تأییدی) در جدول شماره (۷) ارائه شده است که با مقایسه مقادیر شاخص‌ها با برازش مناسب، می‌توان نتیجه گرفت شاخص‌ها مقادیر قابل قبولی دارند.

جدول ۷: شاخص‌های کلی برازش الگو برای الگوهای اندازه‌گیری

متغیر	CMIN/DF	GFI	IFI	CFI	RAMSE
عوامل فردی	۴/۳	۰/۹۲	۰/۹۵	۰/۹۴	۰/۰۶۷
عوامل مؤثر بر بدبینی	۲/۷۲	۰/۹۰۲	۰/۹۲	۰/۹۲	۰/۰۶۹
سازمانی	۴/۴	۰/۹۲	۰/۹۲	۰/۹۲	۰/۰۹
عوامل محیطی	۲/۷۲	۰/۹۸	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۰۶۹
پیامدهای فردی	۱/۹۴	۰/۹۶	۰/۹۸	۰/۹۸	۰/۰۵۱
پیامدهای بدبینی سازمانی	۴/۰۶	۰/۹۹	۰/۹۸	۰/۹۸	۰/۰۱۹
پیامدهای سازمانی	۴/۰۸	۰/۹۶	۰/۹۵	۰/۹۵	۰/۰۹
بدبینی سازمانی	۱/۸۰	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۹۹	۰/۰۴۷
جو سازمانی	۱/۱۷	۰/۹۲	۰/۹۶	۰/۹۶	۰/۰۲۵
ساختار سازمانی	۱/۵۲	۰/۹۱	۰/۹۴	۰/۹۴	۰/۰۴۸
برازش مناسب	< ۵	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۹	< ۰/۱

بر اساس مدل مفهومی پژوهش، فرضیه‌های راهبردی (فرضیه هشتم) ساختار سازمانی در رابطه بین عوامل مؤثر و پژوهش به صورت زیر تدوین شدند.

فرضیه اول) عوامل فردی بر بدبینی سازمانی تأثیر دارد (فرضیه نهم) بدبینی سازمانی بر پیامدهای حاصل از آن تأثیر (فرضیه دوم) عوامل گروهی بر بدبینی سازمانی تأثیر دارد. دارد.

فرضیه سوم) عوامل سازمانی بر بدبینی سازمانی تأثیر دارد. برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از طریق مدل

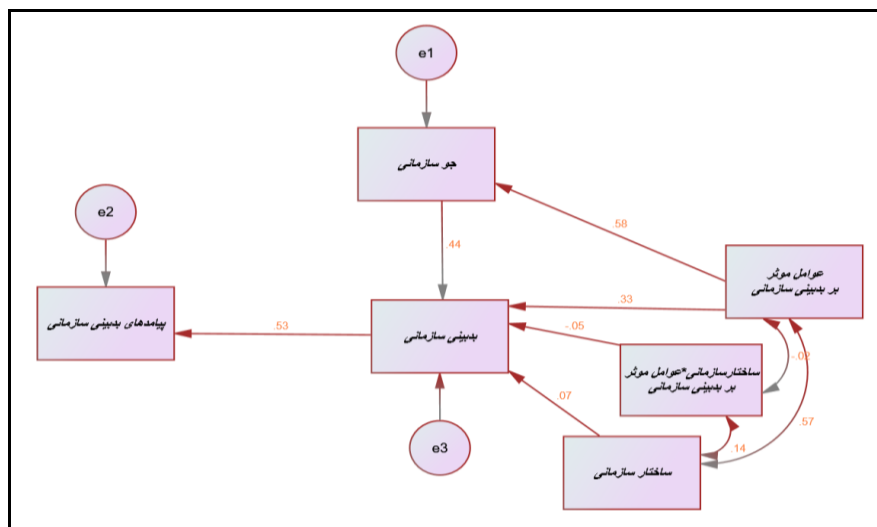
فرضیه چهارم) عوامل محیطی بر بدبینی سازمانی تأثیر دارد. سازی معادلات ساختاری، برازش الگوی معادلات

فرضیه پنجم) جو سازمانی بر بدبینی سازمانی تأثیر دارد. ساختاری آزمون شد. الگوی ساختاری پژوهش در

فرضیه ششم) رهبری تحول‌گرا بر جو سازمانی تأثیر دارد. شکل شماره (۲) و شاخص‌های برازش الگو در جدول

فرضیه هفتم) جو سازمانی در رابطه بین رهبری تحول‌گرا شماره (۸) نشان داده شده است.

و بدبینی سازمانی نقش میانجی دارد.



شکل ۲: الگوی ساختاری پژوهش

جدول ۸: شاخص‌های برازش مدل کلی ساختاری پژوهش

شاخص برازش	RMR	RMSEA	GFI	PNFI	CMIN/DF
مدل مناسب	۰/۰۴۸	۰/۰۹	۰/۹۱	۰/۵۴	۱/۶۶۴
ساختاری	< ۰/۰۸	< ۰/۱	> ۰/۹	> ۰/۵	< ۵

پژوهش آزمون شدند که شاخص‌های کلی برازش با مقایسه مقادیر شاخص‌ها با برازش مناسب، می‌توان نتیجه گرفت شاخص‌ها مقادیر قابل قبولی دارند. بر اساس نتایج الگوی معادلات ساختاری، فرضیه‌های

پژوهش آزمون شدند که شاخص‌های کلی برازش تحلیل مدل معادلات ساختاری فرضیه‌ها در جدول شماره (۹) نمایش داده شده است.

جدول ۹: شاخص‌های کلی برازش تحلیل مدل معادلات ساختاری فرضیه‌های پژوهش

فرضیه‌ها	CMIN/DF	GFI	RMR	CFI	PNFI
فرضیه اول	۴/۲۵	۰/۹۵	۰/۰۴۶	۰/۹۸	۰/۶۰۵
فرضیه دوم	۳/۵۶	۰/۹۵	۰/۰۳۵	۰/۹۵	۰/۶۳
فرضیه سوم	۳/۸۸	۰/۹۷	۰/۰۳۱	۰/۹۷	۰/۵۱
فرضیه چهارم	۳/۹۹	۰/۹۵	۰/۷	۰/۹۵	۰/۶۳
فرضیه پنجم	۴/۹	۰/۹۳	۰/۷	۰/۹۴	۰/۵۰۳
فرضیه ششم	۳/۷۹	۰/۹۵	۰/۰۴۷	۰/۹۶	۰/۵۷
فرضیه هفتم	۴/۷۹	۰/۹۱	۰/۰۶	۰/۹۳	۰/۶۳
فرضیه هشتم	۴/۱۰۲	۱/۰۰۰	۰/۰۰۰	۱/۰۰۰	۰/۶
فرضیه نهم	۴/۱۰	۰/۹۵	۰/۰۲۵	۰/۹۶	۰/۵۵
ناحیه پذیرش	< ۵ و > ۱	> ۰/۹	< ۰/۰۸	> ۰/۹	> ۰/۵

نتایج آزمون فرضیه‌ها در جدول شماره (۱۰) نمایش آورده شده است.

جدول ۱۰: نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

فرضیه‌های پژوهش	ضریب بتا	نسبت بحرانی C.R.	معناداری p	نتیجه
فرضیه ۱- عوامل فردی بر بدینی سازمانی تأثیر دارد	۰/۳۸	۶/۰۶۷	۰/۰۰۰	معنادار
فرضیه ۲- عوامل گروهی بر بدینی سازمانی تأثیر دارد	۰/۶۹	۸/۱	۰/۰۰۰	معنادار
فرضیه ۳- عوامل سازمانی بر بدینی سازمانی تأثیر دارد	۰/۹۸	۹/۵۴	۰/۰۰۰	معنادار
فرضیه ۴- عوامل محیطی بر بدینی سازمانی تأثیر دارد	۰/۲۸	۴/۵۴	۰/۰۰۰	معنادار
فرضیه ۵- جو سازمانی بر بدینی سازمانی تأثیر دارد	۰/۶۲	۹/۴۴	۰/۰۰۰	معنادار
فرضیه ۶- رهبری تحول‌گرا بر جو سازمانی تأثیر دارد	۰/۴۷	۶/۸	۰/۰۰۰	معنادار
فرضیه ۸- ساختار سازمانی در رابطه بین عوامل مؤثر و بدینی سازمانی نقش تعدیل‌گر دارد	-۰/۰۶	۱/۵۵	۰/۱۲۱	معنادار نیست
فرضیه ۹- بدینی سازمانی بر پیامدهای حاصل از آن تأثیر دارد	۰/۸۹	۸/۲۱	۰/۰۰۰	معنادار

جدول ۱۱: نتیجه آزمون فرضیه هفتم

فرضیه هفتم	ضریب تأثیر	معناداری	خطای معیار	
			حد پایین	حد بالا
جوسازمانی در رابطه بین رهبری تحول آفرین و بدبینی سازمانی نقش میانجی دارد.	۰/۱۴	۰/۰۰۰	۰/۰۳۶	۰/۰۸
			سطح اطمینان ۹۵٪	

### بحث و نتیجه گیری

بررسی مطالعات نشان می‌دهد که پدیده بدبینی سازمانی به عنوان پارادایم جدید روابط کارگر-کارفرما مورد توجه بسیاری از شرکت‌ها قرار گرفته است و علاوه بر این که عملکرد شرکت‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد، سلامت سازمان را نیز تهدید می‌کند. این پژوهش، با هدف طراحی و آزمون الگوی بدبینی سازمانی با رویکرد قوم‌نگاری در شرکت‌های توزیع برق شهرستان اصفهان و استان اصفهان به عنوان دو شرکت مطرح توزیع برق در سطح کشور پرداخته و محقق، با استفاده از تکنیک‌های مشاهده مشارکتی و مصاحبه با روش مردم‌نگاری و تحلیل نوشته‌های حاصل از این تکنیک‌ها و روش تحلیل تماتیک، مدل مفهومی پژوهش را طراحی کرد. نتایج بخش کیفی پژوهش نشان می‌دهد که عوامل فردی مؤثر بر بدبینی سازمانی در چهار سطح فردی، گروهی، سازمانی و محیطی شناسایی شدند. در سطح فردی، ویژگی‌های شخصیتی افراد شامل شخصیت‌های متکبر، مغرور، حسود و خودخواه در معرض بدبینی هستند و همچنین ویژگی‌های رفتاری و شرایط خانوادگی نیز در سطح فردی بر بدبینی سازمانی تأثیر دارند. در سطح گروهی نیز متغیرهای رهبری تحول‌گرا به لحاظ عدم توجه به نیازها و احساسات و عدم نفوذ در دیگران، طراحی شغل با تعارض در نقش، ابهام نقش و تقسیم ناعادلانه کار بین کارکنان، پاسخگویی با عدم احساس مسئولیت در دیگران و عدم رعایت شایستگی در انتصابات و متغیر ارتباطات با عدم تشکیل جلسات کاری، عدم وجود جو دوستی در محل کار و نبود بهداشت روحی

با توجه به نتایج جدول شماره ۱۰ و از آنجا که مقدار بحرانی فرضیه‌های اول، دوم، سوم، چهارم، پنجم، ششم و نهم بیشتر از ۱/۹۶ است، این فرضیه‌ها تأیید و فرضیه هشتم رد می‌شود. به عبارت دیگر عوامل فردی با مقدار ۳۸ درصد، عوامل گروهی با مقدار ۶۹ درصد، عوامل سازمانی با مقدار ۹۸ درصد، عوامل محیطی با مقدار ۲۸ درصد، جو سازمانی با مقدار ۶۲ درصد، رهبری تحول‌گرا با مقدار ۴۷ درصد بر جو سازمانی و بدبینی سازمانی با مقدار ۸۹ درصد بر پیامدهای حاصل از آن تأثیر معنادار دارد. همچنین نتیجه آزمون فرضیه هشتم نشان می‌دهد که چون مقدار بحرانی کمتر از ۱/۹۶ است، لذا این فرضیه تأیید نمی‌شود. به عبارت دیگر، ساختار سازمانی در رابطه بین عوامل مؤثر و بدبینی سازمانی نقش تعدیل‌گر ندارد. در ارتباط با آزمون فرضیه هفتم و به منظور آزمون تأثیر یک متغیر میانجی در رابطه بین دو متغیر دیگر از روش بوت استرپ<sup>۲۷</sup> استفاده شده است. در این روش، مقدار حد بالا و مقدار حد پایین متغیر میانجی را بررسی نمود، چنانچه مقدار صفر را در برگرفت، این متغیر نمی‌تواند به عنوان متغیر میانجی در این رابطه ایفای نقش نماید و در غیر این صورت، این متغیر در سطح اطمینان ۹۵ درصد، تأثیر یک متغیر میانجی را نشان می‌دهد. نتیجه آزمون فرضیه هفتم در جدول شماره (۱۱) نشان داده شده است.

با توجه به نتیجه جدول ۱۱ و از آنجا که مقادیر بالا و پایین متغیر جوسازمانی، صفر را در بر نمی‌گیرد، لذا فرضیه هفتم تأیید می‌شود. به عبارت دیگر جو سازمانی با مقدار ۰/۱۴ در رابطه بین رهبری تحول آفرین و بدبینی سازمانی نقش میانجی دارد.

دارد و نتیجه فرضیه هشتم نیز نشان می‌دهد که ساختار سازمانی در رابطه بین عوامل مؤثر بر بدبینی سازمانی و بدبینی سازمانی نقش تعدیل گر ندارد.

### مراجع

بلوچی، حسین و رستگار، عباسعلی (۱۳۹۴). مدل یابی ساختاری- تفسیری از عوامل مؤثر بر بدبینی سازمانی. فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت سازمان های دولتی. سال سوم. شماره ۱۱، ۸۲-۶۵.

بهمنی، اکبر، مهدوی راد، محمدرضا و بلوچی، حسین (۱۳۹۵). بررسی رابطه بدبینی سازمانی با کیفیت خدمات ارائه شده کارکنان با نقش میانجی گری تعهد سازمانی. مجله پژوهش‌های مدیریت عمومی. سال نهم. شماره ۳۱، ۱۸۵ - ۱۶۱.

رابینز، استیفن پی و تیموتی جاج (۱۳۹۴). رفتار سازمانی. ترجمه مهدی زارع. تهران: موسسه علمی فرهنگی نص.

کاظمی مقدسی، نیکتا، ذبیحی، محمدرضا و شکاری، غلام (۱۳۹۴). بررسی ارتباط عدالت سازمانی و پارانوئید سازمانی با توجه به نقش تعدیل کنندگی حمایت سازمانی. پژوهش نامه مدیریت تحول. سال هفتم. شماره ۱۴، ۱۸۰-۱۵۵.

مرادی، مرتضی و جلیلیان، حمیدرضا (۱۳۹۵). عوامل مؤثر بر بدبینی نسبت به تغییرات سازمانی و نتایج آن. فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت. سال بیست و پنجم. شماره ۸۱، ۱۴۹-۱۲۳.

نادری، جلال، جمشیدی، ناصر و زارعی متین، حسن (۱۳۹۴). بررسی عوامل سازمانی مؤثر بر ایجاد بدبینی سازمانی. مدیریت فرهنگ سازمانی. دوره ۱۳. شماره ۱، ۱۷۶-۱۵۷.

Altinoz, Mehmet., Cop, Sedra., Cakiroglu, Demet., & Altinoz, Toglu. (2016). The influence of organization support perceived in enterprise on burnout feeling. *Procedia Social and Behavioral Science*, 235:427-434.  
Andersson,L., & Bateman,T.s. (1997). *Cynicism in the workplace: Some causes and*

روانی بر بدبینی سازمانی تأثیر دارند. در سطح سازمانی، متغیرهای فرهنگ سازمانی با فرهنگ بی نظمی، عدم حمایت و بی اعتمادی و همچنین عوامل عملکردی شامل بی عدالتی سازمانی، جبران نامناسب خدمات و رابطه نامناسب رئیس-مرئوس بر بدبینی سازمانی تأثیر دارند. و در نهایت در سطح عوامل محیطی، محیط‌های اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و تکنولوژی بر وقوع بدبینی سازمانی شرکت‌های مورد مطالعه تأثیر گذار هستند. همچنین در ادامه بخش کیفی پژوهش، پیامدهای بدبینی سازمانی در سه سطح فردی، گروهی و سازمانی شناسایی و تدوین شدند.

نتایج بخش کمی نشان دهنده این است که فرضیه‌های پژوهش شامل عوامل فردی به میزان ۳۸ درصد بر بدبینی سازمانی تأثیر دارند. نتیجه این پژوهش با نتایج پژوهش‌های راف کاین و دیگران (۲۰۱۸) و هینز و دیگران (۲۰۱۷)، هم خوانی دارد. نتیجه فرضیه دوم نشان می‌دهد که عوامل گروهی به میزان ۶۹ درصد بر بدبینی سازمانی تأثیر دارند. نتیجه این پژوهش با نتایج پژوهش‌های یورین و دیگران (۲۰۱۷) و بلیاس و دیگران (۲۰۱۵) هم خوانی دارد. نتیجه فرضیه سوم نشان می‌دهد که عوامل سازمانی به میزان ۹۸ درصد بر بدبینی سازمانی تأثیر دارند. نتیجه این پژوهش با نتایج پژوهش‌های لی و دیگران (۲۰۱۷)، مارین و دیگران (۲۰۱۷) و نادری و دیگران (۱۳۹۴) هم خوانی دارد. نتایج سایر فرضیه‌ها نیز نشان می‌دهد که عوامل محیطی به میزان ۲۸ درصد، جو سازمانی به میزان ۶۲ درصد، رهبری تحول آفرین به میزان ۴۷ درصد بر جو سازمانی شرکت‌های مورد مطالعه و بدبینی سازمانی بر پیامدهای حاصل از آن به میزان ۸۹ درصد تأثیر دارد. نتیجه فرضیه نهم با نتایج پژوهش‌های اورهان سینار و همکاران (۲۰۱۴) و مرادی و جلیلیان (۱۳۹۵) هم خوانی دارد. همچنین نتیجه فرضیه هفتم، گویای این است که جو سازمانی با مقدار ۰/۱۴ در رابطه بین رهبری تحول آفرین و بدبینی سازمانی نقش میانجی

- leadership behaviour. *Procedia Social and Behavioral Science*, 89:476-483.
- Nafi, Wageeh A. (2013). The effect of organizational cynicism on job attitudes an empirical study on teaching hospital in egypt. *International Business Research*, 6(7):52-69.
- Polatcan, Mahmut., & Titrek, Osman. (2014). The relationship between leadership behaviors of school principals and their organizational cynicism attitudes. *Procedia-Social and Behavioral Science*, 141:1291-1303.
- Sanjeev, M.A.. (2017). Impact of individual and employment variable on job satisfaction & turnover intention. *Scieince Direct*, 122:55-62.
- Simha, A., Elloy, D., & Huang, H.C. (2014). The moderated relationship between job burnout and organizational cynicism. *Management Decision*, 52(3):482-504.
- Urbatsch, R. (2018). Things are looking up: physical beauty, social mobility and optimistic dispositions. *Social Science Research*, volume 71:19-36.
- effects. *Journal of Organizational Behavior*, 18:449-470.
- Bang, H., & Reio, T. (2017). Examining the role of cynicism in the relationship between burnout and employee behavior. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 33:217-227.
- Cinar, Orhan., Karcioğlu, Fatih., & Aslan, Imran. (2014). The relationships among organizational cynicism, job insecurity and turnover intention. *Procedia-Social and Behavioral Science*, 150:429-437.
- Hinz, Andreas., Sander, Christian., Glaesmer, Heide., & Zenger, Markus. (2017). Optimism and pessimism in the general population: Psychometric properties of the life orientation test. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 17:161-170.
- James, S.M. (2005). Antecedents and consequences of cynicism in organizations: An examination of potential positive and negative effects on school systems. Unpublished doctor dissertation. The Florida State University College of Business, Florida.
- Kalagan, Gamze., & Aksu, Mulla Bigin. (2010). Organizational cynicism of the research assistants. *Procedia Social and Behavioral Science*, 2:4820-4825.
- Khattak, M.N., Khan, M.B., & Fatima, Tasneem. (2018). The underlying mechanism between perceived organizational justice and deviant workplace behaviors. *Scieince Direct, Asia Pacific Management Review*, 1-11.
- Kim, Dan S., Peng, Ann chunyan., oh, In-sue, Banks., & lomeli, laurac. (2009). Top management credibility and employee cynicism: A comprehensive model. *Human Relation*, 62(10):1435-1458.
- Lee, Eun., Joo Ji., & Rn, Phd (2018). The moderating role of leader member exchange in the relationships between emotional labor and burnout. *Scieince Direct, Asian Nursing Research*, 12:56-61.
- Lei, Shen., Akram, Tayyaba., & Haider, M.J. (2017). The effect of organizational justice on knowledge sharing. *Journal of Innovation & Knowledge*, 2:134-145.
- Mclaughlin, Patrick., & Alkhoraif, Abdullah. (2018). Lean implementation within manufacturing sme, in saudi arabia: Organizational culture aspects. *Scieince Direct*, 1-11.
- Mete, Yar Ali. (2013). Relationship between organizational cynicism and ethical

#### یادداشت‌ها

- <sup>1</sup> Khattak et al
- <sup>2</sup> Altinoz et al
- <sup>3</sup> Sanjeev
- <sup>4</sup> Andersson & Bateman
- <sup>5</sup> Nafi
- <sup>6</sup> Langabeer & Dellifraire
- <sup>7</sup> Urbatsch
- <sup>8</sup> Urbany
- <sup>9</sup> Kalagan & Aksu
- <sup>10</sup> Sorensen et al
- <sup>11</sup> Dean
- <sup>12</sup> Hinz et al
- <sup>13</sup> Fadel & Durcikova
- <sup>14</sup> Lee et al
- <sup>15</sup> Eisenberger, Huntington, Hutchison and Sowa
- <sup>16</sup> Atkinson et al
- <sup>17</sup> Alex & Alex
- <sup>18</sup> Ethnography
- <sup>19</sup> Thematic Analysis
- <sup>20</sup> Lincoln & Guba
- <sup>21</sup> Themes
- <sup>22</sup> Sub themes
- <sup>23</sup> Cochran's sample size formula
- <sup>24</sup> Content validity
- <sup>25</sup> Content validity ratio
- <sup>26</sup> Content validity index