

## بررسی عوامل سازمانی مؤثر بر ایجاد بدبینی سازمانی مورد مطالعه: کارکنان سازمان استاندارد استان قم

جلال نادری<sup>۱</sup>، ناصر جمشیدی<sup>۲\*</sup>، حسن زارعی‌متین<sup>۳</sup>

۱. دانشجوی دکتری، پردیس فارابی دانشگاه تهران، ایران
  ۲. دانشجوی دکتری، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران
  ۳. استاد، پردیس فارابی دانشگاه تهران، ایران
- (تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۰۶/۰۱؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۱۱/۰۲)

### چکیده

این مقاله عوامل سازمانی مؤثر در ایجاد بدبینی را بررسی کرده است. ابتدا با مطالعه پیشینه بدبینی سازمانی، ابعاد و مؤلفه‌های بدبینی در رویکردهای مختلف بررسی شد و از بین آن‌ها شش مؤلفه ادراک از حمایت سازمانی، ادراک از حقوق و مزایای مدیران اجرایی، ادراک از عملکرد سازمانی، ادراک از عدالت توزیعی و رضایت شغلی برای سنجش میزان بدبینی آزمون شد. تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی، و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی است. جامعه آماری تحقیق، کارکنان سازمان استاندارد شهرستان قم بود که همه کارکنان در تحقیق شرکت کردند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است. داده‌های به دست آمده از پرسشنامه به وسیله نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل شد. نتایج نشان داد هر شش عامل بدبینی در سطح متوسط است. رتبه بندی این عوامل از حیث تأثیر بر ادراک از بدبینی سازمانی در میان کارکنان این سازمان معنادار نبود.

### کلیدواژگان

بدبینی سازمانی، حقوق و مزایای مدیران، حمایت سازمانی، رضایت شغلی، عدالت توزیعی.

### مقدمه

بدبین فردی است که نگاهی بد به بیشتر امور دارد. کانتر و مرویس در شرحی مختصر، بدبینی را همراه با دروغگویی، به‌نمایش گذاشتن چهره‌ای نادرست از دیگران و ازبین‌بردن مزایای آن‌ها دانسته‌اند و این طرز فکر را که مردم فقط به فکر خودشان هستند، ویژگی انسان بدبین معرفی کرده‌اند و معتقدند که نگرش‌های بدبینانه درباره زندگی به موازات نگرش‌های مرتبط با کارند (Namara, 2006, p.4). بدبینی سازمانی نگرشی است که باعث ایجاد فاصله روانی بین کارکنان و سازمانشان می‌شود و اثر زیانباری بر کارایی سازمان و رضایت شغلی کارکنان دارد (Arabacı, 2010, p.2803). اساساً کارکنان بدبین انجام‌دادن امور را برای خود سخت می‌گیرند (Naus Fons, 2005, p.690). اگر بدبینی گسترده‌ای درباره تغییر در یک سازمان خاص وجود داشته باشد، احتمال دارد حتی صادقانه‌ترین و ماهرانه‌ترین تلاش‌ها در جهت تغییر سازمانی به وسیله شیوع بدبینی ممانعت شود (Wanous, 2000, p.134). در سراسر دنیا عوامل متعددی به عنوان علل ایجاد بدبینی در سازمان‌ها معرفی شده است. اگر این عوامل را به دو دسته عوامل سازمانی و مدیریتی دسته‌بندی کنیم، در این تحقیق سعی شده است به برخی عوامل سازمانی به‌وجودآورنده بدبینی در سازمان اشاره شود. صرف نظر از محدود نتایج مثبت بدبینی که برخی محققان به آن‌ها اشاره کرده‌اند، بدبینی سازمانی از هر نوعی که باشد، نتایج منفی زیادی را برای سازمان‌ها و خود افراد به همراه دارد.

### بیان مسئله

در دهه‌های اخیر تناسب فرد با سازمان یکی از پیش‌بینی‌کننده‌های مهم نگرش‌های مربوط به کار شناخته شده است، هر چند شرایطی محدودکننده درباره تناسب شخص با سازمان از قبیل شخصیت کارکنان و ادراک جنبه‌های دیگر شغلشان نیز اثرگذارند (Hong deng, 2011, p.160). افراد در محیط‌های کاری امروزی تجربه‌های زیادی کسب می‌کنند. تجربه‌ها می‌تواند شامل فرصت‌های اعطای پاداش و اعمال قدرت در سازمان، تا تحمل رفتارهای توهین‌آمیز باشد (Davis

رفتاری، عاطفی و شناختی است و به افزایش بی‌اعتمادی و دیگر فعالیت‌های مرتبط و مخالف سازمان منجر می‌شود. بدبینی کارکنان در محل کار نتایج گسترده دارد که اخیراً توجه زیادی را به‌ویژه در زمینه رفتار سازمانی به خود جلب کرده است. در حال حاضر مطالعات تجربی و نظری زیادی درباره بدبینی سازمانی و عوامل سازمانی و مدیریتی مربوط به آن انجام گرفته است (Özler, 2011, p.27). با توجه به اهمیت موضوع و اینکه تحقیقی در این زمینه در داخل کشور انجام نگرفته است، در این تحقیق قصد داریم عوامل سازمانی را که باعث ایجاد این نگرش در سازمان‌های ما می‌شوند، شناسایی و راه‌حلهایی را برای پیشگیری یا درمان آن‌ها در سازمان مطرح کنیم.

### پیشینه تحقیق

دلکن (۲۰۰۴) نقش تخطی از قراردادهای روان‌شناختی در شکل‌گیری نگرش‌های بدبینانه در سازمان را بررسی کرد. وی متغیرهای جمعیت‌شناختی از قبیل سن، تحصیلات، خانواده (شامل وضعیت‌های طلاق، تأهل و فرزندداشتن)، درآمد، ملیت، نژاد، مذهب و تمایلات جنسی به عنوان متغیرهای واسطه به‌کار گرفت. همچنین، نوع کار نیز به عنوان متغیر کنترل در تحقیق دلکن مد نظر بوده است. نتایج تحقیق نشان داد تخطی از قراردادهای روان‌شناختی باعث ایجاد بدبینی سازمانی می‌شود و از بین متغیرهای جمعیت‌شناختی فقط نوع خانواده می‌تواند این ارتباط را تحت تأثیر قرار دهد (Dellken, 2004, pp.19-54).

در تحقیقی که توسط فیتزجرالد به منظور بررسی اثر بی‌عدالتی درک‌شده، ویژگی رفتاری بدبینی و سبک بیان بر بدبینی سازمانی انجام گرفت، ۳۶۰ نفر از کارکنان یک شرکت تولیدی بزرگ شرکت کردند.

---

## 1. Organizational Cynicism

در این تحقیق بی‌عدالتی سازمانی در سه نوع عدالت توزیعی<sup>۱</sup>، عدالت رویه‌ای<sup>۲</sup> و عدالت تعاملی<sup>۳</sup>، سبک بیان در سه نوع داخلی - خارجی، پایدار - ناپایدار و کلی - خاص، و بدبینی بر اساس تعریف دین در نظر گرفته شد (FitzGerald, 2002, p.16). بر خلاف پیش‌بینی‌های آندرسون<sup>۴</sup> و همکاران، فیتزجرالد<sup>۵</sup> پیش‌بینی کرد ویژگی شخصیتی بدبینی با ایجاد نگرش بدبینی سازمانی مرتبط است. همچنین، او بیان کرد شکل‌گیری نگرش‌های بدبینانه در اثر احساس بی‌عدالتی سازمانی تحت تأثیر سبک بیان است.

جیمز (۲۰۰۵) عواملی را به عنوان پیش‌بینی‌کننده‌های بدبینی سازمانی مطرح کرد. چهار عاملی که جیمز نام برده است عبارت‌اند از ۱. نقض قراردادهای روان‌شناختی؛ ۲. سیاست‌های سازمانی؛ ۳. استنباط از عدالت سازمانی؛ ۴. حمایت سازمانی درک‌شده توسط کارکنان. نتایج تحقیق او نشان داد ادراک منفی سیاست‌های سازمان و نقض قراردادهای روان‌شناختی با سطوح بالای بدبینی سازمانی ارتباط مثبت دارد و درک مثبت از عدالت سازمانی و حمایت سازمانی با بدبینی سازمانی ارتباط منفی دارد. همچنین، کنترل (داخلی - خارجی) و روحیه معنوی (بالا و پایین) را به عنوان واسطه‌های این چهار رابطه در نظر گرفت. یافته‌های جیمز نشان داد وقتی کارکنان احساس می‌کنند رفتارهایشان به انتخاب خودشان نیست (سیاست‌های سازمان)، یا کارکنان باور می‌کنند تخلف از مقررات و تقابل به‌مثل بین سازمان و کارکنان به‌وجود می‌آید (نقض قراردادهای روان‌شناختی)، بدبینی آن‌ها نسبت به سازمان بیشتر می‌شود و بدون توجه به نوع بی‌عدالتی (توزیعی، رویه‌ای و تعاملی)، وقتی درک بی‌عدالتی در سازمان زیاد باشد، بدبینی در سازمان افزایش می‌یابد. از طرفی، وقتی کارکنان عقیده دارند سازمان برای کمک‌هایشان ارزش قائل است و نگران رفاه و آسایش آن‌هاست (حمایت سازمانی) نگرش‌های بدبینانه کاهش می‌یابد (James, 2005, pp.35-68).

- 
1. Distributional Justice
  2. Procedural justice
  3. Interactional justice
  4. Andersson
  5. FitzGerald

## مبانی نظری

### تاریخچه بدبینی

بدبینی تاریخچه‌ای طولانی دارد که به مکتب Cynic در قرن چهارم قبل از میلاد مسیح برمی‌گردد (Stanely, 2005, p.43). در آن زمان گروهی از فلاسفه پیرو آنتیستنز افکار عمومی و عقاید مردمی را مسخره می‌کردند. آنتیستنز از شاگردان اصلی سقراط بود. یکی از اعضای برجسته آن‌ها دیوجنیز بود. یونانی‌ها این پیروان را شاگردان سگ یا ساینیکس می‌نامیدند. در قرن سوم در دوران فساد اخلاقی روم باستان بدبینی به عنوان مکتبی فکری مطرح بود (Namara, 2006, p.4). بدبینی به عنوان سبک زندگی، نهادهای اجتماعی را رد می‌کرد و به فردگرایی معتقد بود (Özler, 2011, p.26).

افراد بدبین در ملاء عام رسوم افراد را تحقیر می‌کردند و برای اینکه افراد دیگر را به بحث و مناظره بکشانند، نمایش‌های شرم‌آور اجرا می‌کردند تا بدین طریق بتوانند نظرهايشان را اعلام کنند (Dean, 1998, p.342).

شاید بهترین اثر شاخه‌شده بدبینی شاهزاده ماکیاولی است. کتاب شاهزاده برای مشاوره‌دادن به شاهزاده ایتالیا نوشته شده بود که در آن توصیف شده بود چطور برای رسیدن به هدف، باید منافع شخصیشان را به‌طور عملی و با به‌کارگیری ابزارهای موجود پیش برند (Namara, 2006, p.4).

### بدبینی از منظر اسلام

بعضی گمان‌ها گناه است. این تعبیر ممکن است از این جهت باشد که بعضی گمان‌های بد مطابق واقعیت، و برخی خلاف واقعیت است و آن‌ها که خلاف واقع‌اند، مسلماً گناهند (مکارم شیرازی، ۱۳۷۲، ص ۱۸۲). سوء ظن گناه نسبت به خود، گناه نسبت به مردم و گناه نسبت به خداوند است. اگر سوء ظن نسبت به خویش به حد افراط نرسد، نردبان تکامل است و سبب می‌شود انسان نسبت به اعمال خویش سخت‌گیر و موشکاف باشد و جلوی غرور ناشی از اعمال نیک را می‌گیرد. سوء ظن نسبت به مردم ممنوع است، مگر در جایی که فساد بر جامعه غلبه کند که در آنجا خوش‌باوری صحیح نیست (مکارم شیرازی، ۱۳۷۲، ص ۳۶-۳۷).

در حدیثی از حضرت علی (ع) بیان شده است «اعمال برادرت را به نیکوترین وجه ممکن

حمل کن تا دلیل بر خلاف آن قائم شود و هرگز نسبت به سخنی که از برادر مسلمانان صادر شد، گمان بد مبر مادام که می‌توانی محمل نیکی بر آن بیابی». اسلام می‌خواهد در جامعه اسلامی امنیت کامل حکمفرما شود و نه تنها مردم در عمل به یکدیگر هجوم نبرند، بلکه از نظر زبان و از آن بالاتر، از نظر فکر و اندیشه نیز آنان در امان باشند، و هر کس احساس کند دیگری حتی در منطقه افکار خود نیز تیرهای تهمت را به سوی او نشانه نمی‌گیرد و این امنیت در بالاترین سطح است که جز در جامعه‌ای مذهبی و مؤمن امکان‌پذیر نیست (حسینی، ۱۳۸۱، ص ۱۳۰).

بدگمانی نسبت به افراد را می‌توان منشأ تجاوز به حقوق آن‌ها دانست. در واقع، حفظ شخصیت افراد جامعه از این نقطه شروع می‌شود که حتی در دل‌هایتان هم به مؤمنان بدگمان نباشید (اسکندری، ۱۳۷۵، ص ۲۱۲).

در حدیثی از پیامبر اکرم (ص) بیان شده است خداوند خون، مال و آبروی مسلمانان را بر دیگران حرام کرده، همچنین، گمان بد درباره او را حرام دانسته است. گمان بد نه تنها به طرف مقابل و حیثیت او لطمه وارد می‌کند، بلکه برای صاحب آن نیز بلایی بزرگ است زیرا سبب می‌شود او را از همکاری با مردم و تعاون اجتماعی برکنار کند و دنیایی وحشتناک آکنده از غربت و انزوا فراهم کند. در حدیثی دیگر از حضرت علی (ع) بیان شده است کسی که گمان بد داشته باشد از همه کس می‌ترسد و وحشت دارد و دائماً نگرانی جان‌گناه بر روح او مستولی است نه می‌تواند یار، مونس و همدمی پیدا کند، نه شریک و همکاری برای فعالیت‌های اجتماعی، و نه یار و یاور برای روز درماندگی (حسینی، ۱۳۸۱، ص ۱۳۱-۱۳۰).

در بسیاری از آیات قرآن کریم به سوء ظن، و در برخی موارد به آثار آن اشاره شده است. از جمله می‌توان به آیه ۳۶ سوره یونس اشاره کرد که خداوند می‌فرماید: «بیشتر آنان جز از گمان بد پیروی نمی‌کنند و گمان حق را به بار نمی‌آورد و خداوند به آنچه می‌کند، داناست»<sup>۱</sup>.

۱. وَ مَا يَتَّبِعُ أَكْثَرُهُمْ إِلَّا ظَنًّا إِنَّ الظَّنَّ لَا يُغْنِي مِنَ الْحَقِّ شَيْئًا إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ بِمَا يَفْعَلُونَ

## بدبینی سازمانی

گراهام و گادکس در بحث روندهای کسب و کار عوامل متعددی را مطرح کردند که نشان‌دهنده تفاوت سازمان‌های امروزی با سازمان‌های گذشته است. نسل‌های قبلی کارگران اغلب زندگی کاریشان را با سازمانی واحد سپری می‌کردند و کودکان اغلب دنباله‌رو والدینشان در همان سازمان‌ها بودند. با این حال، صحنه اشتغال امروز نشان‌دهنده الگویی متفاوت است. کوچک‌سازی مد نظر سازمان‌های آینده است و کارکنان موقت و پاره‌وقت جایگزین کارکنان تمام‌وقت خواهند شد. به علاوه، بدبینی با کاهش فرصت‌های شغلی افزایش خواهد یافت، گراهام و همکاران بیان کردند نگرش کارکنان از توجه به مشارکت و وفاداری به شرکت به فلسفه خودمحوری (کسب رضایت شغلی و دوری از موارد ملال‌آور) تغییر یافته است. نتایج مطالعات کیفی نشان داده است بدبینی شدیدترین واکنش احساسی کارکنان، و بیشتر متوجه رهبری شرکت بوده است که به دلیل ناهماهنگی ادراکی در اجرای خط‌مشی‌ها و فرایندها، سیاست‌های سازمان و تناقض در عدالت کیفری است (Kimberly, 2010, pp.35-36).

اولین آثار به‌جای‌مانده از بدبینی مربوط به کارگران آمریکایی است که آن را در قالب نگرش‌های منفی و بی‌اعتقادی به مراجع قدرت و سازمان بیان کرده‌اند (James, 2005, p.6). بسیاری از محققان به بدبینی در قالب سازمانی توجه کرده‌اند. به دلیل وجود دیدگاه‌های مختلف در این زمینه و اینکه هر یک از محققان به مفهوم بدبینی از ابعادی متفاوت توجه کرده است، تعریف‌های زیادی برای بدبینی مطرح شده که در ادامه برخی از آن‌ها را بیان می‌کنیم. دین (۱۹۹۸) در تعریفی که رواج بیشتری نسبت به تعریف‌های دیگر داشته است، بیان می‌کند بدبینی سازمانی نگرشی است درباره یک سازمان استخدا می که سه بعد را دربرمی‌گیرد: ۱. اعتقاد به اینکه سازمان کمال و یکپارچگی ندارد؛ ۲. احساس منفی نسبت به سازمان؛ ۳. گرایش به رفتارهای انتقادی و توهین‌آمیز در سازمانی با این عقاید و احساسات (Dean, 1998, p.345).

### 1. Integrity

برای مثال وقتی کارمندی اعتقاد دارد در سازمان بی‌عدالتی وجود دارد، این اعتقاد احساسی منفی در او ایجاد می‌کند که باعث بروز رفتارهای انتقادی می‌شود. شایان ذکر است کمال در بعد یک به تعریف فرهنگ آکسفورد از این واژه اشاره دارد. در این فرهنگ لغت کمال معادل نیکوکاری، درستکاری و صداقت است و بدبینی هم با استناد به همین فرهنگ، به صورت بی‌اعتقادی به صادق یا نیک‌بودن انگیزه‌ها و فعالیت‌های انسان تعریف شده است (Dean, 1998, p.345).

بر این اساس، اندرسون و باتمن بدبینی کارکنان را هم به عنوان نگرشی کلی و هم نگرشی خاص معرفی می‌کنند که به وسیله یاس و ناامیدی<sup>۱</sup>، از خودبیگانگی و احساس منفی، و بی‌اعتمادی نسبت به فرد، گروه، ایدئولوژی، انجمن‌ها و نهادهای اجتماعی شناخته می‌شود (Andersson, 1996, p.1398; Stanley, 2005, p.430).

همچنین، بدبینی به عنوان نگرشی منفی نسبت به سازمان مطرح شده است و دربرگیرنده این اعتقاد است که سازمان غیرقابل اعتماد و غیریکپارچه است (Ferres, 2004, p.62). به نظر گلدنر و همکاران، دانش بدبینانه در سازمان نشان‌دهنده این است که احتمالاً رویه‌ها یا فعالیت‌های نوع‌دوستانه در سازمان برای حمایت از برحق‌بودن مقامات یا حفظ ساختار سازمانی موجود به کار گرفته شده است (Brand, 2003, p.24). در نهایت، بر پایه کارهای اندرسون، دین و ریچیز، تعریف زیر از بدبینی سازمانی توسط ماتریسیا بیان شد.

بدبینی سازمانی تاریخچه‌ای از تجربه‌های اجتماعی اشخاصی است که تحت تأثیر عوامل محیطی مستعد تغییرند. همچنین، به عنوان نگرش کاری منفی، و نه یک ویژگی شخصیتی ثابت شناخته می‌شود. بدبینی سازمانی حالتی فردی نسبت به سازمان است که هر لحظه ممکن است تغییر کند و اعتقاد است که توسعه آن به وسیله وضعیت‌ها یا حالت‌های خاصی تسهیل می‌شود (James, 2005, pp.7-8).



### عوامل سازمانی مؤثر بر بدبینی سازمانی

اخیراً مبحث بدبینی سازمانی، به‌ویژه در زمینه رفتار سازمانی توجه زیادی را جلب کرده است. در حال حاضر، مطالعات تجربی و نظری زیادی در زمینه بدبینی سازمانی و عوامل سازمانی و مدیریتی مربوط به آن انجام گرفته است (Özler, 2011, p.27). در این قسمت سعی می‌شود مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر شکل‌گیری بدبینی سازمانی، به‌ویژه عوامل سازمانی که حاصل یافته‌های محققان مختلف است، مطرح شود.

نگرش‌ها هنگامی تغییر می‌کنند که بعضی رفتارها، وقایع و واقعیت‌ها در مؤلفه‌های نگرش تناقض ایجاد می‌کنند. حقوق و مزایای زیاد مدیران اجرایی، عملکرد ضعیف سازمانی و اخراج‌های ناملاپم کارکنان عواملی اند که می‌توانند باعث تغییر در نگرش شوند و بدبینی را به دنبال داشته باشند (Anderson, 1997, p.451). اندرسون و باتمن بدبینی را در سه حالت اندازه‌گیری کردند: ۱. بدبینی نسبت به یک سازمان خاص و مدیریت آن سازمان؛ ۲. بدبینی کلی نسبت به سازمان‌های تجاری و مدیران اجرایشان؛ ۳. بدبینی کلی نسبت به ماهیت انسان (Lacy, 2010, p.21).

### جبران خدمت مدیران اجرایی

افلاطون در کتاب جمهوریت بیان می‌کند در جامعه هیچ کس نباید به‌طور متوسط، بیشتر از پنج برابر حقوق یک کارگر به‌دست آورد، هر چند مسئولیت مدیران اجرایی قابل مقایسه با مسئولیت کارگران نیست. بر اساس گزارش‌ها در آمریکا، به‌طور متوسط دستمزد مدیران اجرایی ۳۵ برابر متوسط حقوق سالانه است. این اختلاف‌ها در شرکت‌های بزرگ آمریکایی بیشتر است. متوسط دستمزد مدیران اجرایی در یکی از ۵۰۰ شرکت بزرگ آمریکایی ۸۵ برابر کارگران معمولی است؛ این نابرابری در اروپا، ۲۰ برابر و در ژاپن، ۱۵ برابر است. پرداخت‌های زیاد مدیران ارشد به شکل‌گیری نگرش‌های ضدمدیریتی و ضدمشارکتی منجر شده است. بنابراین، آندرسون نتیجه گرفت زیادبودن جبران خدمت مدیران اجرایی، افزایش سطح بدبینی را در سازمان به همراه دارد (Anderson, 1997, p.451).

### عملکرد ضعیف سازمانی

عملکرد ضعیف سازمانی به شکل‌گیری نگرش‌های منفی نسبت به سازمان منجر می‌شود، از جمله بدنام‌کردن سازمان و رهبران‌شان. هنگام عملکرد ضعیف سازمانی از مدیران انتظار می‌رود کنترل‌های لازم را در سازمان اعمال کنند. همچنین، هنگام ورشکستگی شرکت اغلب ناظران نیز نسبت به مدیران ارشد بدبین و بی‌اعتمادند. بنابراین، آندرسون فرض دومش درباره تأثیر عملکرد ضعیف سازمانی در شکل‌گیری بدبینی در سازمان را تأیید کرد.

### تعدیل نیروی کار

افزایش رقابت‌های داخلی و خارجی، تجدید ساختار شرکت‌ها، کسب سود و کاهش هزینه از عواملی‌اند که به کوچک‌شدن اندازه شرکت‌ها و نیاز به تعدیل نیروی انسانی و کاهش امنیت شغلی برای کارکنان منجر می‌شود، در نتیجه، ایجاد نگرش‌های منفی نسبت به کار و اطمینان کمتر به سازمان را همراه دارد (Anderson, 1997, pp.452-453). درباره تأثیر این متغیرها بر سه حالت بدبینی، شایان ذکر است زیادبودن میزان جبران خدمت مدیران ارشد سطوح بالای بدبینی را نسبت به سازمان استخدامی فرد، همه سازمان‌ها و مدیران‌شان و ماهیت انسان درکل، همراه داشته است. عملکرد ضعیف سازمانی نیز سطوح بالایی از بدبینی را نسبت به سازمانی خاص و ماهیت انسان، و نه نسبت به سازمان‌های تجاری و مدیران‌شان به همراه داشت. اخراج فوری و ناملایم کارکنان نیز فقط در همان سازمان استخدامی بدبینی به وجود می‌آورد (Lacy, 2010, p.21). در مطالعه کانتر و مرویس سه عنصر به عنوان عناصر اصلی تشکیل‌دهنده بدبینی سازمانی معرفی شد: ۱. انتظارات غیرواقعی از خود و دیگران؛ ۲. تجربه ناامیدکننده درباره خود و دیگران (که نتیجه آن احساس ناامیدی و شکست است)؛ ۳. فریب و سرخوردگی از سوی دیگران.

بدبینی سازمانی هنگامی رخ می‌دهد که کارکنان اعتقاد دارند در سازمان‌شان صداقت وجود ندارد، این عقیده به این دلیل است که انتظارات پایه درباره وجدان، عدالت و صداقت غارت شده است. بدبینی سازمانی یک ویژگی مربوط به آینده است و به صورت نمایش تفکرهای اکتسابی از طریق تجربه‌ها مطرح شده است (Erugan, 2011, p.28).

## نتایج بدبینی سازمانی

پس از بیان برخی عوامل ایجادکننده بدبینی در سازمان و فرد، در ادامه نتایج بدبینی سازمانی بررسی می‌شود. به این منظور نتایج بدبینی سازمانی در تحقیقات مختلف را مرور می‌کنیم. آبراهام (۲۰۰۰) از نخستین کسانی بود که تحقیقی تجربی را برای بررسی اثر بدبینی سازمانی رضایت شغلی، تعهد سازمانی، ازخودبیگانگی، و رفتار شهروندی سازمانی انجام داد. او پیش‌بینی کرد بدبینی سازمانی با رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط منفی دارد و با ازخودبیگانگی ارتباط مثبت دارد. او در مقاله‌اش به سه نوع بدبینی اشاره کرد: ۱. بدبینی شخصیتی<sup>۱</sup>؛ ۲. بدبینی سازمانی؛ ۳. بدبینی اجتماعی<sup>۲</sup>.

نتایج مطالعه آبراهام نشان داد هر سه نوع بدبینی با رضایت شغلی ارتباط دارد. بدبینی شخصیتی و بدبینی سازمانی باعث کاهش رضایت شغلی و بدبینی اجتماعی باعث افزایش رضایت شغلی می‌شود، افرادی که از رفتار انسان درک منفی داشتند (بدبینی شخصیتی) و درباره تلاش‌ها برای تغییر بدبین بودند (بدبینی سازمانی)، از شغلشان رضایت کمتری داشتند و افرادی که معتقد بودند جامعه از قراردادهای روان‌شناختی تخطی می‌کند، از شغلشان رضایت بیشتری داشتند.

همچنین، نتایج تحقیقات او نشان داد بدبینی اجتماعی باعث افزایش تعهد سازمانی، و بدبینی شخصیتی و بدبینی سازمانی باعث کاهش تعهد سازمانی می‌شود. دوباره یافته‌های مک‌کلاو درباره نتایج مثبت بدبینی اجتماعی یادآوری می‌شود. درباره ازخودبیگانگی نتایج نشان داد بدبینی شخصیتی و بدبینی سازمانی موجب افزایش ازخودبیگانگی می‌شود. آبراهام به این نتیجه رسید بین بدبینی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود ندارد (Abraham, 2000, pp.269-293).

خانم جیمز در تحقیقاتش چند فرضیه را مطرح کرد: ۱. بین بدبینی سازمانی و فشار شغلی ارتباط منفی وجود دارد. او رفتار شهروندی سازمانی را به دو دسته تقسیم کرد: الف) رفتارهای

1. Characteristic cynicism
2. Social cynicism

شهروندی که در جهت اثربخشی سازمانند؛ ب) رفتارهای شهروندی که نسبت به همکاران مطرح است. او در فرضیه‌های دوم و سومش، به ترتیب مطرح کرد که ۲. بین بدبینی سازمانی و رفتار شهروندی در جهت سازمان ارتباط منفی وجود دارد و ۳. بین بدبینی سازمانی و رفتار شهروندی در جهت همکاران ارتباط مثبت وجود دارد. همچنین، پیش‌بینی کرده بود که خشونت‌های محل کار که تخریب‌کننده هنجارهای سازمان است، با بدبینی ارتباط مثبت دارد و بدبینی با عملکرد سازمانی ارتباط منفی دارد. بدبینی و فشار شغلی ارتباط معنادار ندارند. از طرف دیگر، بین بدبینی و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنادار وجود نداشت، اما فرضیه‌اش درباره ارتباط بدبینی و رفتار شهروندی در جهت همکاران تأیید شد (Lacy, 2010, p.52). ونوس و همکاران دریافتند بدبینی نسبت به تغییر سازمانی با تنوعی از دستاوردهای رفتاری منفی از قبیل غیبت از کار افزایش ثبت شکایات، عملکرد ضعیف و ترک کار همراه است. به علاوه، آن‌ها گزارش کردند بیشتر احتمال دارد کارکنان بدبین تعهد سازمانی و انگیزه کاری کمتر دارند (Bomer, 2005, p.736). دستاوردهای عملکردی منفی که احتمالاً با بدبینی سازمانی مرتبط است، دربرگیرنده کاهش اعتماد در مدیریت و کاهش مشارکت و درگیری در رفتار شهروندی سازمانی است (Wilkerson, 2008, p.2284). در بعضی مطالعات رابطه منفی آشکاری بین بدبینی سازمانی و وفاداری نشان داده شده است (Arabaci, 2010, p.2807).

تحلیل رفتن نیرو و بدبینی به تخطی از توافقات روان‌شناختی منجر می‌شود که با رفتارهای مرتبط با شغل از قبیل رضایت شغلی و وفاداری شغلی ارتباط دارد. به‌طور مشابه، زوال شخصیت که یک بعد از تحلیل رفتن نیرو است، و بدبینی سازمانی سبب می‌شوند کارکنان فاصله روانی با سازمان را تجربه کنند، همچنین، می‌توان به آثار منفی بر کارایی و رضایت شغلیشان، اشاره کرد (Arabaci, 2010, p.2803). تحلیل رفتن نیرو حالت روان‌شناختی منفی مرتبط با کار است که ابتدا از طریق خستگی ذهنی مشخص می‌شود. این موضوع طی ۲۵ سال گذشته به‌طور فزاینده مطالعه شده است. تحلیل رفتن نیرو نتیجه درگیری طولانی‌مدت در موقعیت‌های طاقت‌فرسا است. تحلیل رفتن نیرو به عنوان نشانگان روان‌شناختی دربرگیرنده واکنش مداوم به منابع استرس‌زای مزمن در بین

افراد است که باعث عملکرد بد، گوشه‌گیری، مشکلات روانی و کاهش تعهد شغلی می‌شود (Erugan, 2011, p.30). هنگامی که کارکنان تفکر منفی درباره خود و دیگران را توسعه می‌دهند، رشد پیشرفت‌های فردی کاهش می‌یابد. این کارکنان احساس می‌کنند قادر نیستند مشکلات را حل کنند، خودشان را به عنوان افرادی ناموفق درک می‌کنند، وجدان پایینی دارند و با اشخاص دیگر تعارض دارند، انگیزه کاری کمی دارند و نمی‌توانند با مشکلات سازگار شوند (Arabacı, 2010, p.2803). دین و همکاران مانند تعدادی از محققانی، از جمله مک‌کلاف و اندرسون معتقد بودند بدبینی نه تنها برای فرد و سازمان نتایج منفی دارد، می‌تواند نتایج مثبتی نیز داشته باشد، آن‌ها معتقد بودند افراد بدبین محتمل‌تر است به‌طور بی‌پرده در مقابل رفتارهای غیراصولی و خودمنفعتی تصمیم‌گیرندگان سازمان سخن بگویند (Davis & Gardner 2004, p.442). از طرفی، بحث شده است که افراد بدبین ممکن است به عنوان ندای وجدان برای سازمان عمل کنند و بدبینی نه یک خوب محض و نه یک پدیده زیان‌آور محض برای سازمان است. به علاوه، بدبینان از سازمانشان مراقبت می‌کنند و پیشنهادهای محتاطانه و نظام‌مند در قبال مشکلات سازمان مطرح می‌کنند (Naus, 2007, pp.690-691).  
باتوجه به متون نظری بدبینی سازمانی، در شکل ۱ مدل پیشنهادی بدبینی سازمانی نشان داده شده است.

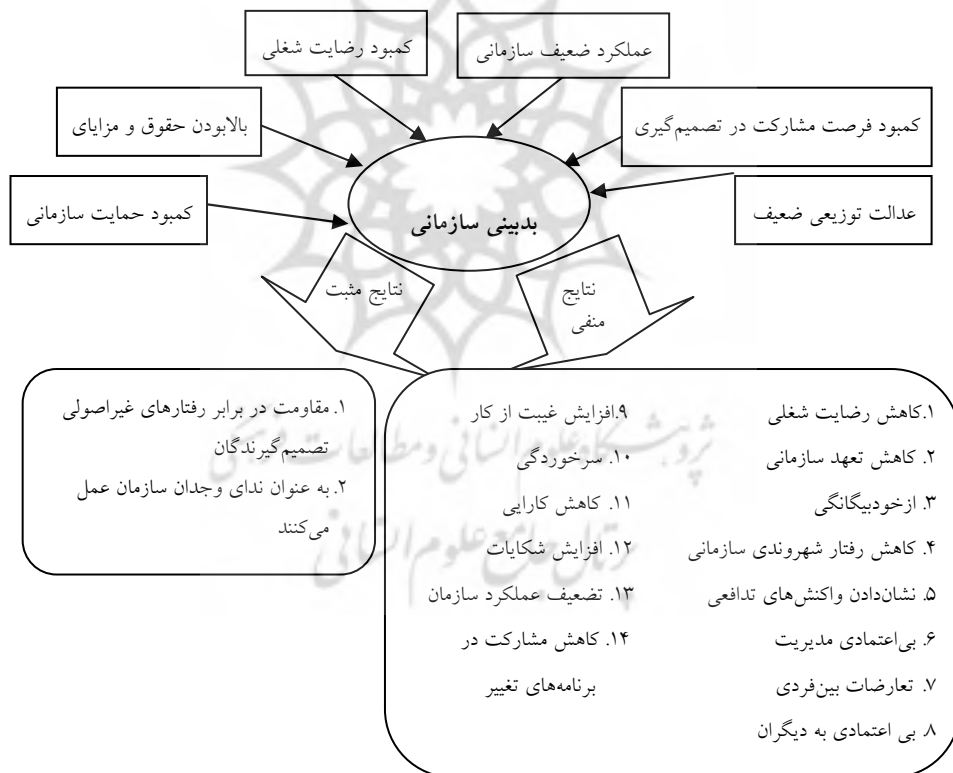
## اهداف پژوهش

- اهداف پژوهش حاضر به شرح زیر است:
۱. شناخت عوامل مؤثر بر بدبینی سازمانی؛
  ۲. بررسی میزان بدبینی کارکنان سازمان در رابطه با عوامل سازمانی منتخب؛
  ۳. رتبه‌بندی میزان بدبینی کارکنان از حیث عوامل مورد بررسی؛
  ۴. بیان پیشنهادهایی در جهت کاهش عوامل مؤثر بر بدبینی سازمانی.

## سؤال‌های تحقیق

این تحقیق به دنبال پاسخ به سؤال‌های زیر است:

۱. آیا ادراک از حمایت سازمانی در ایجاد بدبینی سازمانی مؤثر است؟
۲. آیا ادراک از عملکرد سازمانی در ایجاد بدبینی سازمانی مؤثر است؟
۳. آیا ادراک از عدالت توزیعی در ایجاد بدبینی سازمانی مؤثر است؟
۴. آیا ادراک از حقوق و مزایای مدیران در ایجاد بدبینی سازمانی مؤثر است؟
۵. آیا رضایت شغلی در ایجاد بدبینی سازمانی مؤثر است؟
۶. آیا فرصت مشارکت در تصمیم‌گیری در ایجاد بدبینی سازمانی مؤثر است؟



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

## روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی، و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی است. برای گردآوری اطلاعات روش‌های کتابخانه‌ای و میدانی به کار گرفته شد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است.

## روایی و پایایی پرسشنامه

روایی پرسشنامه از طریق نظرسنجی خبرگی بررسی شد. به این منظور پرسشنامه در اختیار تعدادی از استادان مدیریت قرار گرفت و پس از انجام دادن اصلاحات پیشنهادی استادان، پرسشنامه نهایی تهیه شد. برای سنجش پایایی نیز ضریب آلفای کرونباخ برای سؤال‌های پرسشنامه محاسبه شد که نتایج پایایی خوب پرسشنامه را نشان داد (جدول ۱).

جدول ۱. ضرایب آلفای کرونباخ

بعد	عدالت توزیعی	مشارکت در تصمیم‌گیری	عملکرد سازمان	رضایت شغلی	جبران خدمت کارکنان	حمایت سازمانی	کل
ضریب پایایی	۰,۸۶	۰,۸۵	۰,۸۲	۰,۸۳	۰,۹۰	۰,۸۴	۰,۹۵

## تجزیه و تحلیل داده‌ها

برای رتبه‌بندی ابعاد بدبینی سازمانی آزمون فریدمن اجرا شد. سطح معناداری حاصل از این آزمون ۰,۶۴ به دست آمد که نشان می‌دهد رتبه این ابعاد یکسان است و رتبه‌بندی معنادار نیست (جدول ۲).

جدول ۲. نتایج آزمون فریدمن

آزمون فریدمن	سطح معناداری	نتیجه آزمون
فریدمن	۰,۰۶۴	رتبه‌بندی عوامل معنادار نیست.

پس از اینکه آزمون یادشده برای همه ابعاد انجام گرفت و نتیجه آزمون بی‌معنا بودن رتبه‌بندی را نشان داد، آزمون فریدمن به صورت دوبه‌دو برای هر جفت از ابعاد انجام گرفت. نتایج نشان داد رتبه‌بندی عوامل به صورت دوبه‌دو، برای همه ابعاد به جز دو بعد، معنادار نیست (جدول ۳).

جدول ۳. نتایج آزمون فریدمن در مقایسه دوه‌دوی عوامل

ادراک عدالت توزیعی	مشارکت در تصمیم‌گیری	عملکرد سازمان	رضایت شغلی	حقوق و مزایای مدیر	حمایت سازمانی
*	Sig = ۰,۱۶۲ معنادار نیست.	Sig = ۰,۱۶۲ معنادار نیست.	Sig = ۰,۱۶۲ معنادار نیست.	Sig = ۰,۰۷۲ معنادار نیست.	Sig = ۰,۰۰۴ معنادار نیست.
*	Sig = ۰,۵۳۲ معنادار نیست.	Sig = ۰,۸۲۷ معنادار نیست.	Sig = ۰,۲۸ معنادار نیست.	Sig = ۰,۲۳۹ معنادار نیست.	Sig = ۰,۸۴۱ معنادار نیست.
*	Sig = ۰,۸۲۷ معنادار نیست.	Sig = ۰,۴۱۴ معنادار نیست.	Sig = ۰,۲۹۷ معنادار نیست.	Sig = ۰,۲۳۹ معنادار نیست.	Sig = ۰,۲۹۷ معنادار نیست.
*	Sig = ۰,۴۱۴ معنادار نیست.	Sig = ۰,۲۹۷ معنادار نیست.	Sig = ۰,۲۳۹ معنادار نیست.	Sig = ۰,۲۹۷ معنادار نیست.	Sig = ۰,۲۹۷ معنادار نیست.

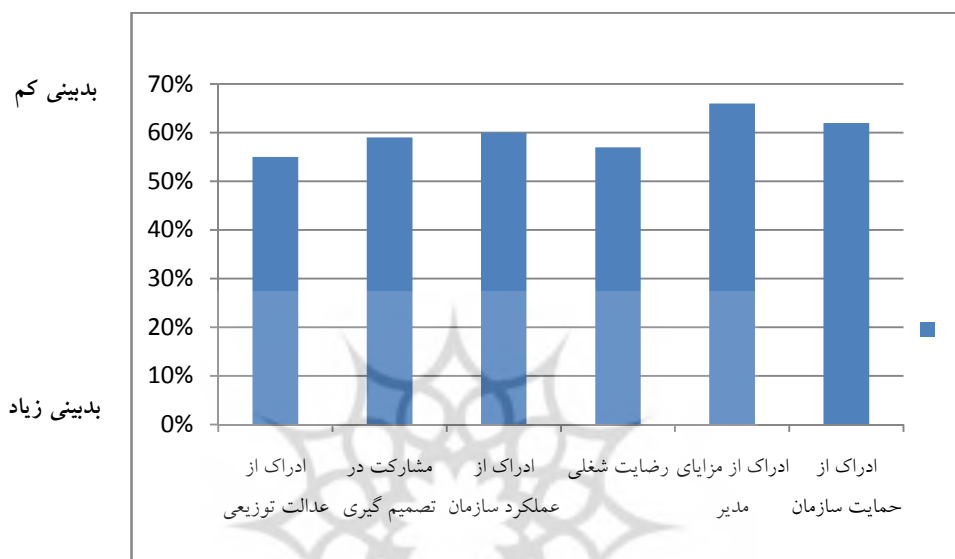
۱. در مقایسه، بدبینی کارکنان در رابطه با ادراک از حمایت سازمانی از ادراکشان از عدالت توزیعی کمتر بود.
۲. در مقایسه، بدبینی کارکنان در رابطه با جبران خدمت مدیر از بدبینیشان از فرصت مشارکت در تصمیم‌گیری کمتر بود.
- در جدول ۴، میانگین، درصد فراوانی نسبی و واریانس هر یک از ابعاد نشان داده شده است. درصد فراوانی نسبی نشان می‌دهد کارکنان سازمان، به وجود میزان متوسطی از بدبینی در سازمان معتقدند. همچنین، واریانس پاسخ‌ها نسبتاً پایین است که نشان می‌دهد اکثر پاسخ‌دهندگان در تعداد کمی از گزینه‌ها اتفاق نظر دارند و دامنه پاسخ‌ها پراکندگی کمی دارد.

جدول ۴. نتایج آمار توصیفی

بعد	عدالت توزیعی	مشارکت در تصمیم‌گیری	عملکرد سازمان	رضایت شغلی	جبران خدمت کارکنان	حمایت سازمانی
میانگین	۲,۷۷	۲,۹۳	۲,۹۶	۲,۸۳	۳,۳۰	۳,۱۴
درصد فراوانی نسبی	۵۵	۵۸	۶۰	۵۷	۶۶	۶۱
واریانس	۱,۰۶	۰,۸۳	۰,۹۰	۱,۰۷	۰,۹۳	۰,۹۶



در شکل ۲ میزان بدبینی در هر یک از ابعاد در قالب نمودار میله‌ای نشان داده شده است، همان‌طور که مشاهده می‌شود، بدبینی کارکنان در هر یک از ابعاد در حد متوسط است.



شکل ۲. نمودار میزان بدبینی در ابعاد مختلف

### نتیجه‌گیری

در این تحقیق ابتدا متون نظری بدبینی، تعریف‌ها و پژوهش‌های انجام‌گرفته درباره بدبینی و بدبینی از منظر اسلام بررسی شد. پس از بررسی متون نظری موضوع و انتخاب مؤلفه‌های مناسب برای سنجش میزان بدبینی سازمانی، مدل محقق‌ساخته با به‌کارگیری مؤلفه‌های مورد بررسی طراحی شد و این مؤلفه‌ها در سازمان استاندارد شهرستان قم اندازه‌گیری شد که نتایج به شرح زیر است:

پس از تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه، مشخص شد میزان بدبینی در همه ابعاد مورد بررسی تقریباً در حد متوسط است، همچنین، برای رتبه‌بندی عوامل یادشده از حیث شدت بدبینی، آزمون فریدمن اجرا شد. نتایج نشان داد رتبه‌بندی کلی معنادار نیست، بنابراین، رتبه‌بندی دوه‌دوی عوامل با اجرای آزمون فریدمن انجام گرفت، که به‌جز در دو بعد در ابعاد دیگر رتبه‌بندی معنادار نبود. در دو بعد یادشده بدبینی کارکنان در رابطه با ادراک از حمایت سازمانی از ادراکشان از

عدالت توزیعی کمتر بود. همچنین، بدبینی کارکنان در رابطه با جبران خدمت مدیر از بدبینیشان از فرصت مشارکت در تصمیم‌گیری کمتر بود.

با توجه به پیشینه تحقیق و مطالعاتی که در زمینه بدبینی انجام گرفته است، به جز برخی نتایج مثبت که شامل رفتار محتاطانه در برابر تصمیم‌ها و مقابله با تصمیم‌های نامناسب رفتاری است، در کل، بدبینی برای سازمان نتایج منفی زیادی را به همراه دارد، بنابراین، باید مدیریت سازمان با شناخت و آگاهی از عوامل مؤثر بر ایجاد بدبینی سازمانی و در نظر گرفتن پیامدهای بدبینی برای سازمان و کارکنان، برای کنترل و حداقل کردن پیامدهای منفی آن سعی کند و جوی توأم با اطمینان در میان کارکنان ایجاد کند. بنابراین، پیشنهادهایی برای کاهش، یا پیشگیری از بدبینی در سازمان مطرح می‌شود:

۱. حمایت سازمان و مدیریت از کارکنان در جهت کسب اعتماد زبردستان افزایش یابد.
۲. زمینه‌های مشارکت بیشتر کارکنان در تصمیم‌گیری در حوزه‌هایی که مستعد ایجاد بدبینی است، فراهم شود.
۳. عوامل تأثیرگذار بر رضایت کارکنان شناسایی شود و تسهیلات لازم فراهم شود.
۴. عدالت در توزیع پاداش‌ها و جبران خدمات کارکنان رعایت شود و برای کارکنان شفاف‌سازی شود.
۵. میزان حقوق و مزایای مدیر و منطبق پرداخت آن برای کارکنان شفاف باشد.

## منابع و مأخذ

قرآن مجید

۱. اسکندری، محمدحسین (۱۳۷۵). اخلاق در قرآن، درس‌هایی از استاد مصباح یزدی. قم، مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی ره.
۲. آیت‌الله مکارم شیرازی، ناصر (۱۳۷۲). تفسیر نمونه. قم، دارالکتاب الاسلامیه.
۳. حسینی، حسین (۱۳۸۱). یکصد موضوع اخلاقی در قرآن و حدیث آیت‌الله مکارم شیرازی. قم، دارالکتاب الاسلامیه.
4. Abad, K. (2010). *The Influence of Disposition, Organizational Cynicism, and Equity Sensitivity On Workplace Deviance*. Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy Psychology.
5. Abraham, R. (2000). "Organizational cynicism: bases and consequences". *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 126(3), 269–293.
6. Andersson, L. M. (1996). *Employee cynicism: An examination using a contract violation framework*. Human Relations.
7. Andersson, L. M.; Bateman, T. S. (1997). "Cynicism in the workplace: Some causes and effects". *Journal of Organizational Behavior*, 451-453.
8. Arabacı, I. (2010). "The Effects of Depersonalization and Organizational Cynicism Levels on the Job Satisfaction of Educational Inspectors". *African Journal of Business Management*, 4(13), 2803- 2807.
9. Davis, W. D., & Gardner, W. L. (2004). Perceptions of politics and organizational cynicism: An attributional and leader-member exchange perspective. *Leadership Quarterly*, 15(4), PP. 439-442.
10. Dean, J.; Brandes P.; Dhwardkar R. (1998). "Organizational cynicism". *Academy of Management Review* 23, 342-346.
11. Dellken, M. (2004). "Organizational cynicism: study among call centers by Menno Delken". *A thesis submitted for degree of master of economic*, university Maastricht, 2004, 19-54.
12. Deng, H.; Guan, Y.; Bond, H. B.; Zhang, Z. (2011). "The Interplay Between Social Cynicism Beliefs and Person–Organization Fit on Work-Related Attitudes Among Chinese Employees". *Journal of applied social psychology*. p 160- 178.
13. Eaton, A. (2000). *A Social Motivation Approach To Organizational Cynicism*. A thesis submitted to the Faculty of Graduate Studies in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Art.
14. Ferres, N.; Connell, J. (2004). "Emotional intelligence in leaders: an antidote for

- cynicism towards change?”. *Strategic Change*, 13(2), 61-71.
15. FitzGerald, M. R. (2002). *Organizational cynicism: its relationship to perceived organizational injustice and explanatory style*. Dissertation Abstracts International, 16-32.
  16. James, M. S. L. (2005). *Antecedents and consequences of cynicism in organizations: An examination of potential positive and negative effects on school systems*. Dissertation for the degree of Doctor of Philosophy.
  17. Lacy, L. (2010). *The effect of organizational cynicism on common colleges. exploring concepts from positive psychology*. Dissertating for degree of doctor philosophy in psychology.
  18. Namara, Carter (2006). “Over view of cynicism in business organization”. <http://managementhelp.org>, 4-7.
  19. Naus, F.; Iterson, A.; Roe, R. (2007). “Organizational Cynicism: Extending The Exit, Voice, Loyalty, and Neglect Model of Employees Responses to Adverse Conditions in the Work Place”. *Journal of Human Relations*, 60(5), 690-691.
  20. Özler, E.; Derya, A.; Giderler’ C. (2011), “A research to determine the relationship between organizational cynicism and burnout levels of employees in health sector”. *Business and Management Review*, 1(4), 26-38.
  21. Rubin, R. S.; Erich, C. D.; William, H. B.; Timothy, T. B. (2009). “Do leaders reap what they sow? leader and employee outcomes of leader organizational cynicism about change”. *The Leadership Quarterly*, 20(5), 680-683.
  22. Scott, A. K.; Zweig, D. (2008). “Dispositional predictors of organizational cynicism” *ASAC*, 97-104.
  23. Stanely, J.; Meyer, P.; Topolnytsky’ L. (2005). “Employee cynicism and resistance to organizational change. *journal of business and psychology*, 19(4), 429-459.
  24. Wanous’ J. P.; Reichers, A. E.; Austin’ J. T. (2000). “Cynicism about organizational change: measurement, antecedents, and correlates. *Group and Organization Management* 25(2):pp.134-136.
  25. Wilkerson’ J. M.; Davis, W. D.; Evans’ W. R. (2008). “A Test of Coworkers’ Influence on Organizational Cynicism Badmouthing, and Organizational Citizenship Behavior”. *Applied Social Psychology*, 38(9), 2274-2284.