

مدل‌یابی ساختاری - تفسیری از عوامل مؤثر بر بدبینی سازمانی

حسین بلوچی^۱، عباسعلی رستگار^۲

چکیده

بدبینی سازمانی یکی از مهم‌ترین پدیده‌های قرن حاضر در مشکلات سازمانی است. عوامل زیادی در پیدایش این بدبینی در سازمان مؤثرند. پژوهش‌های فراوانی در زمینه بدبینی سازمانی و عوامل مؤثر بر آن انجام شده است، اما تاکنون پژوهش جامعی که در بر گیرنده کل این عوامل و شناسایی ارتباط بین آنها باشد، ارائه نشده است. هدف از این پژوهش، شناسایی عوامل مؤثر بر بدبینی سازمانی و طراحی مدلی در رابطه با ارتباطات بین آنها است. پژوهش حاضر، نوعی پژوهش آمیخته اکتشافی و شامل دو بخش کیفی و کمی است. در بخش کیفی، ابتدا با بررسی ادبیات در زمینه بدبینی سازمانی و با استفاده از روش فراترکیب عوامل مؤثر بر بدبینی در سازمان‌ها (۹ عامل) شناسایی شد و در سه دسته عوامل شخصیتی و فردی (عوامل مربوط به شخصیت و عوامل فردی و روانی)، عوامل سازمانی (جو سازمانی بد، بدبینی نسبت به تغییرات سازمانی، درک بی‌عدالتی، عملکرد ضعیف و درک منفی از اقدامات مدیریت) و عوامل شغلی دسته‌بندی شدند. در گام بعد، با استفاده از روش تحلیلی مدل‌سازی ساختاری تفسیری، روابط بین این عوامل تعیین و به صورت یکپارچه تحلیل شد. در بخش مدل‌سازی از پرسشنامه به منظور استفاده از نظرات ۱۵ خبره رفتار سازمانی استفاده شد؛ این خبرگان به صورت گلوله برفی انتخاب شدند. نتایج حاصل از این پژوهش، منجر به دسته‌بندی عوامل مؤثر بر بدبینی سازمانی و طراحی مدل از این عوامل شد. مدل نشان‌دهنده عوامل و نحوه ارتباط و تعامل این عوامل است. در نهایت، به تفسیر مدل، تجزیه و تحلیل سطوح مدل و ارتباطات بین ابعاد پرداخته شد و راهکارهایی در زمینه جلوگیری از بروز این پدیده در سازمان‌ها ارائه شد.

واژگان کلیدی:

بدبینی، بدبینی سازمانی، مدل‌سازی ساختاری تفسیری، فراترکیب، گلوله برفی. پژوهش‌های انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

۱. دانشجوی دکتری مدیریت، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان (نویسنده مسئول). hossinbalochi@alumni.ut.ac.ir

۲. دانشیار گروه مدیریت، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان.

مقدمه

بررسی ادبیات بدبینی و بدبینی سازمانی، عوامل مؤثر بر بدبینی سازمانی شناسایی خواهد شد. سپس با استفاده از روش‌شناسی مدل‌سازی ساختاری تفسیری روابط بین این عوامل تعیین و به صورت یکپارچه تحلیل خواهد شد. در نهایت، مدل بدبینی سازمانی طراحی خواهد شد.

بیان مسئله

بدبینی سازمانی منجر به توسعه نگرش‌های منفی نسبت به شغل می‌شود (بیکر و شوفلی،^۵ ۲۰۰۰: ۲۲۹۵)، در کارکنان فاصله روانی نسبت به سازمان به وجود می‌آورد و اثر منفی بر کارایی سازمان و رضایت شغلی دارد (سالانوا و همکاران،^۶ ۲۰۰۵: ۶۵). پژوهش‌ها نشان می‌دهد که بدبینی سازمانی عامل تحلیل رفتگی احساسی، کاهش تعهد و انگیزش کارکنان، بی‌فانونی در سازمان و کم‌کاری شغلی است (رابین و همکاران،^۷ ۲۰۰۹: ۲۰؛ کیگان و آکسو،^۸ ۲۰۱۰: ۴۸۲۳). با توجه به پیامدهای بدبینی سازمانی و اهمیت سلامت روانی کارکنان، پژوهش‌های حوزه بدبینی سازمانی به شکل فزاینده‌ای در حال گسترش است. پژوهشگران زمان زیادی است که از وجود بدبینی در سازمان آگاهی دارند، اما آن را به طور دقیق و همه‌جانبه بررسی نکرده‌اند. (حقیقی کفاش، مظلومی و میرزا محمدی، ۱۳۹۰: ۱۲۳)

هدف این پژوهش، شناسایی عوامل مؤثر بر بدبینی سازمانی و طراحی مدل یکپارچه از این عوامل و مشخص کردن ارتباطات این عوامل در بروز بدبینی سازمانی است.

مبانی نظری

افرادی که به مسائل جامعه با نگاه بدبینانه می‌نگرند و با سوءظن هر پدیده رفتاری را زیر سؤال می‌برند، کم نیستند (نرگسیان و محمدزاده، ۱۳۹۳: ۵۵-۳۸). این نگاه بدبینانه، تمام جنبه‌های زندگی و کاری افراد را تحت تأثیر قرار داده؛ به گونه‌ای که سبب شکل‌گیری انواع بدبینی، همانند بدبینی اجتماعی، کارکنان، شغلی و سازمانی شده است (دین و همکاران،

سازمان سالم، سازمانی است که سلامت جسمی و روانی کارکنان آن، به میزان تولید و بهره‌وری مورد توجه و تأکید قرار گیرد و مسئولیت مدیران، منحصر به تأکید بر تولید بیشتر و سودآوری نباشد. مدیریت اثربخش بدون توجه و اعتقاد به سلامت روانی کارکنان امکان‌پذیر نیست (مالهوترا و موکرجی،^۱ ۲۰۰۴: ۱۷۴-۱۶۲). از جمله پدیده‌های شایعی که سازمان‌ها با آن درگیرند؛ کاهش تعهد و عملکرد سازمانی، افزایش فرسودگی احساسی (جانسون و اولری کلی،^۲ ۲۰۰۳: ۶۴۷-۶۲۷)، رفتارهای ضد تولیدی (ویل کرسون و همکاران،^۳ ۲۰۰۸: ۲۲۸۵) و رفتارهای ضد شهروندی (هوک واتر و همکاران،^۴ ۲۰۰۷) است که باعث بروز مشکلات بسیاری برای سازمان‌ها شده‌اند. ایجاد احساسات منفی، تغییر نگرش کارکنان نسبت به مدیران و سازمان‌هایشان از نشانه‌های بارز این معضلات است (رهنمای رودپشتی، ۱۳۸۷: ۱۲۰)؛ هر چند سازمان‌ها با اتخاذ شیوه‌های گوناگون و فراموشی ابعاد انسانی محیط کار، به سطح تولید موردنظر خود رسیده‌اند، اما کارکنان این سازمان‌ها ناراضی، پرخاشگر و بدبین هستند. آنها در انتظار فرصتی‌اند تا پریشانی‌های روانی خود را با کم‌کاری، ترور شخصیت یکدیگر، غیبت، شایعه‌پراکنی و ایجاد سوانح و حوادث به شیوه‌ای مخرب، نشان دهند. کارکنان در چنین سازمانی و به متعاقب آن افراد در چنین جامعه‌ای دارای ادراکات و نگرش‌های منفی نسبت به شغل، سازمان، نهادها و دوستانند که در ارتباط‌های خود آن را انتقال می‌دهند. این‌گونه است که ادراکات و نگرش‌های منفی یا به عبارتی بدبینی نسبت به موضوعی شکل می‌گیرد و همانند بیماری مسری منتقل می‌شود. بدبینی از جمله موضوعات رفتاری است که آثار مهمی بر سازمان دارد (زارع، حق‌گویان و کریمی اصل، ۱۳۹۲: ۳). با وجود دامنه بالایی از پژوهش‌ها در این زمینه و شناسایی عوامل مختلف مؤثر بر بدبینی و بدبینی سازمانی توسط صاحب‌نظران این حیطه، تاکنون مدل فراگیر از این عوامل و ارتباط بین آنها ارائه نشده است. در این پژوهش، ابتدا با

5. Bakker & Schaufeli
6. Salanova et al
7. Rubin & et al
8. Kala n & Aksu

1. Malhotra, & Mukherjee
2. Johnson & O'Leary-Kelly
3. Wilkerson, Evans & Davis
4. Hochwarter

اخیر، بدبینی افراد نسبت به سازمان را بیشتر ناشی از تجارب آنها در سازمان می‌داند. بدبینی افراد اغلب در سازمان‌شان و رهبری آن جهت می‌گیرد؛ به گونه‌ای که در کل، مخالف با سازمان یا رهبری است (براندس، هاروادکار و دین، ۲۰۰۰؛ اندرسون و بتمن، ۱۹۹۷: ۴۷۰-۴۴۹؛ گواتسلو و همکاران، ۱۹۹۲، ۴۸-۳۷؛ وانیوس، ریچارد و آستین،^۳ ۱۹۹۴). اندرسون (۱۹۹۶) بیان می‌کند که «اتخاذ نگرش بدبینانه، واکنشی است که به کارکنان کمک می‌کند تا با ادراک از بی‌عدالتی و بی‌انصافی سازمان‌شان مقابله کنند». کارکنان بر اساس بازده‌هایی که برای کارشان دریافت می‌کنند، فرایندهایی که برای تعیین بازده آنها استفاده می‌شود و رفتارهای بین فردی که به آنها ارائه شده است، به ادراک و ارزیابی عدالت سازمان می‌پردازند (گریبگ، ۱۹۹۰؛ ثورستون،^۴ ۲۰۰۰). طبق نظریهٔ برابری *آدامز* (۱۹۶۵: ۲۹۹-۲۶۷)، اتخاذ نگرش منفی نسبت به پرداخت، یک تاکتیک غیر مستقیم دفاعی است. این تعریف که با توجه به عدالت سازمانی شکل گرفته است، بر نقش ادراک و ارزیابی افراد از فرایندها و رفتارهای سازمانی تأکید دارد. جیمز (۲۰۰۵) مفهوم بدبینی سازمانی را به عنوان «واکنش فرد به تجربیات شخصی و اجتماعی گذشته‌اش، که همراه عوامل محیطی تغییر می‌کند»، تشریح می‌کند. جانسون و *اولری کلی* (۲۰۰۳: ۶۴۰) بیان می‌کنند که «بدبینی سازمانی نه فقط احساساتی است که افراد بدبین از سازمان به دست می‌آورند، بلکه شکل‌گیری تجربیات با نگرش‌هایی از زمینه و چارچوب سازمان است». این تعاریف، علاوه بر احساسات، بر تجربه در شکل‌گیری بدبینی سازمانی تأکید دارند.

میراویس و کانتز (۱۹۸۹: ۳۹۴-۳۷۴)، بر انتظارات افراد در تعریف از بدبینی سازمانی تأکید کردند. آنها بیان می‌کنند که اگر انتظارات شکل‌گرفته کارکنان برآورده نشوند، سبب ناامیدی می‌شوند و بدبینی سازمانی به عنوان نتیجهٔ تداوم ناکامی ناشی از این ناامیدی اتفاق می‌افتد (اندرسون، ۱۹۹۶: ۱۴۰۴). طبق گفته‌های *ونس، بروکز و تسلیک* (۱۹۹۷)، مفهوم بدبینی سازمانی به معنای آن است که «این باور وجود دارد که موقعیت سازمان‌ها می‌تواند به سمت بهتر شدن حرکت کند اما احتمالش

۱۹۹۸: ۲۰۵؛ آبراهام، ۲۰۰۴: ۲۰). افراد زمان زیادی را در سازمان‌ها سپری می‌کنند. فضای سازمان، شکل‌دهندهٔ طرز تلقی و رفتار کارکنان است (استوارت و براون، ۱۳۹۱: ۱۳). کاهش تکامل فردی کارکنان در سازمان زمانی اتفاق می‌افتد که آنان شروع به توسعهٔ تفکرات منفی دربارهٔ خود و دیگران می‌کنند. اگر به واسطهٔ کارشان شناخته نشوند و فکر کنند که از موفقیت‌های آنها قدردانی نمی‌شود، شروع به نمایش نشانه‌هایی از استرس، اضطراب و پریشانی می‌کنند. اگر آنها معتقد باشند که تلاششان باعث تغییر در سازمان و شرایط کاری‌شان نخواهد شد، دست از تلاش و همکاری با هم برمی‌دارند (گریسون و آوارز،^۱ ۲۰۰۷). اگر زمانی را در سازمانی سپری کنید، کارکنانی را مشاهده می‌کنید که نگرش بدبینانه‌ای نسبت به سازمان و رهبری آن دارند. این نوع نگرش را در رفتارهای زبانی (جوک‌هایی دربارهٔ ناشایستگی مدیران یا عدم انسجام سازمانی)، غیر زبانی (تمسخر، نگاه‌های زیرکانه و چشم‌چرانی^۲) و دیگر رفتارهای کارکنان مشاهده می‌کنید. با توجه به نقش بدبینی سازمانی و تأثیر آن در سازمان، اطلاع از عوامل مؤثر بر بدبینی سازمانی برای مدیران و سازمان ارزشمند است.

بدبینی

گرایش به بدبینی و اعتقاد به بی‌ارزشی زندگی، در تاریخ بشر همواره وجود داشته است. هرگاه عوامل منفی نظیر نابسامانی‌های روانی و اجتماعی ایجاد شود و افراد نتوانند از عهدهٔ مشکلات برآیند، به‌سوی بدبینی گرایش می‌یابند (نصری، ۱۳۸۲: ۸۳). *رایتزمن* (۱۹۹۲) بدبینی را مجموعه‌ای منسجم از باورها و انتظارات از رفتار مردم تعریف می‌کند که بخشی از چشم‌اندازهای کلی فرد نسبت به ماهیت بشر است. *آبراهام* (۲۰۰۰: ۲۶۹) بدبینی را بسیج احساسات منفی و عناصر احساسی مانند تمسخر و تحقیر، خشم، عصبانیت، خجالت، پریشانی و زجر تعریف می‌کند.

بدبینی سازمانی

مطالعات بدبینی سازمانی در اوایل دههٔ ۱۹۹۰ گسترش یافت و توجه زیادی را به خود جلب کرد (جیمز، ۲۰۰۵: ۲۴). پژوهش‌های

3. Wanous, Reichers & Austin
4. Thurston

1. Grayson & Alvarez
2. Rolling Eyes

ضعیف است» (براندس، ۱۹۹۷: ۱۸). ریچارد و همکاران (۱۹۹۷: ۴۸) از بدبینی نسبت به تغییرات سازمانی، بدبینی درباره تغییر را به عنوان «نبود ایمان و باور واقعی به رهبران تغییر» تشریح کرده‌اند. آنها معتقدند که بدبینی سازمانی، بدبینی افراد درباره موفقیت تغییرات پیشنهاد شده است و تمایل دارند شکست تغییرات را به بی‌کفایتی افراد پیشنهاددهنده نسبت دهند. در این تعاریف، تأکید زیادی بر باور افراد در شکل‌گیری بدبینی سازمانی شده است.

اندرسون و بتمن (۱۹۹۷: ۴۵۰) تعریف جامع‌تری از بدبینی ارائه کردند. آنها بدبینی را به عنوان نگرش خاص و کلی در نظر گرفتند و توسط ویژگی‌هایی نظیر ناکامی، سرخوردگی و احساسات منفی و بی‌اعتمادی نسبت به فرد، گروه، ایدئولوژی، انجمن یا نهاد اجتماعی تشریح کردند. دین و همکاران (۱۹۹۸) با این تعریف موافق بودند. در مطالعات زیادی بدبینی را به طور ضمنی یا صریح، نوعی نگرش منفی فرض می‌کردند. دین و کلیگز پیشنهاد کردند که بدبینی سازمانی دقیقاً به عنوان یک نگرش مفهوم‌سازی شود. آنها بدبینی سازمانی را به عنوان «نگرش منفی نسبت به سازمان» تعریف کردند (دین و همکاران، ۱۹۹۸: ۳۴۵). در این تعریف، بدبینی سازمانی نوعی نگرش منفی و مرتبط با سازمانی است که فرد در آن کار می‌کند، نه سازمان‌های دیگر.

بر این اساس، سه نوع بدبینی بدبینی احساسی، شناختی و رفتاری را بیان کردند. بر اساس تعاریف درمی‌یابیم که بدبینی پدیده‌ای تک‌بعدی نیست و شامل باور، تجربه، انتظار، احساس، ادراک و واکنش است. اصل اساسی در مفهوم بدبینی سازمانی، نبود دقت، صداقت، اعتماد، انسجام و وفاداری است. (آبراهام، ۲۰۰۰: ۲۶۹)

عوامل اثرگذار بر بدبینی سازمانی

بدبینی سازمانی پدیده‌ای است محصول سازمان و در اثر عوامل مختلفی شکل می‌گیرد. در ادامه به این عوامل اشاره می‌شود.

عوامل شخصیتی و فردی

ممکن است محرک‌های تنش‌زا برای افراد مختلف، مشابه باشد؛ اما هر فرد به گونه متفاوت نسبت به آن پاسخ می‌دهد (ساعتچی،

۱۳۸۶: ۱۷۸). در واقع؛ ادراک و شناخت‌های افراد از موقعیت‌های مشابه، یکسان نیست. ویژگی‌های شخصیتی، تجربی و فردی در این مورد تأثیرگذارند. از جمله شخصیت‌های مستعد بدبینی، شخصیت‌های ماکیاولی، نوع A، پارانویایی و سودایی هستند. تعدادی از متفکران، بدبینی را بر اساس نگرش خصومت‌آمیز و برخی آن را مبتنی بر اندیشه‌های ماکیاولیسم می‌دانند (اوزکلاپ و کیرل، ۲۰۰۱: ۱۰۶). یک شخصیت ماکیاولی دارای دیدگاه عیب‌جو نسبت به انگیزه‌های افراد، درستی و صداقت آنان است. بدگمانی‌های آنها نسبت به افراد، باعث ایجاد تعارض بین افراد و هدایت‌شان به طرف دیدگاه سیاسی نسبت به سازمان و جهان می‌شود (معروفی و سلیمان‌زاده، ۱۳۸۳: ۸۵). شخصیت‌های نوع A با داشتن ویژگی‌هایی نظیر بی‌صبری، عجولگی، رفتار تهاجمی و تندخو، رقابت با دیگران، توجه به وقت، ناآرامی، داشتن هدف‌های چندگانه همزمان، سخت‌گیری، آزدگی شدید از اشتباهات افراد و داشتن راهبرد برد-باخت (زارعی متین، ۱۳۹۰: ۱۷۶) بیشتر دچار بدبینی می‌شوند. شخصیت پارانویایی نیز دارای ویژگی‌های خودبزرگ‌بینی، سوءظن شدید، ترس از توطئه و آزار توسط دیگران، بی‌اعتمادی و روابط اجتماعی پایین است. (راتوس، ۱۳۷۵: ۲۳۷)

در نظریه تیپ‌شناسی جالبینوس، افراد سودایی مزاج با ویژگی‌های خیالاتی، مغموم، غیر اجتماعی، مضطرب، بدبین و ناراحت توصیف شدند (هرسی و بلانچارد، ۱۳۹۲). مطالعات بدبینی تعدادی از ویژگی‌های شخصیتی بدبینانه را توصیف کردند. گراهام (۱۹۹۳) ویژگی‌های شخصیت بدبینانه را فردی که دیگران را دروغ‌گو، خودخواه، بی‌علاقه و بی‌توجه در نظر بگیرد و انگیزه‌های آنان را مورد تردید قرار داده، در روابط خود محتاط بوده و اعتماد به نفس نداشته باشد، رفتار وی خصمانه و ظالمانه بوده و نسبت به خواسته‌های تحمیلی افراد تنفر داشته باشد، بیان کرد (براندس، ۱۹۹۷: ۹). مجموعه‌ای از عوامل فردی و روانی، مانند ماده‌گرایی، نارسایی تربیتی، شکست در هدف‌گیری‌ها، عقده حقارت و خودناپذیری نیز نقشی فعال در شکل‌گیری بدبینی دارند (نصری، ۱۳۸۲). ویژگی‌هایی مانند تعصب که سبب شکل‌گیری نگرش‌ها و احساسات منفی بی‌اساس نسبت به افراد متعلق به گروه‌های خاص

یکی از عوامل اساسی در ظهور بدبینی، نقض قرارداد روان‌شناختی است. قرارداد روان‌شناختی روابط بین افراد در داخل سازمان، غیر رسمی و تفسیری و شامل انتظارات ضمنی عهد و مسئولیت است. زمانی که قرارداد روان‌شناختی توسط سازمان خدشه‌دار شود، سبب نگرش و رفتار بدبینانه افراد در این تجربه (نقض قرارداد روان‌شناختی) می‌شود (اوزینگر و همکاران، ۲۰۰۸: ۵۷). این امر مرتبط با بی‌میلی کارکنان برای ایجاد روابط و کاهش اعتماد آنها به کارفرمایان است. (پگ و همکاران، ۲۰۰۳: ۲۰۲)

اندرسون، بتمن و هریت، انواع نقض قرارداد روان‌شناختی مؤثر بر بدبینی را به صورت ذیل دسته‌بندی کرده‌اند (کارترایت و هلمز، ۲۰۰۶: ۲۰۱):

- ویژگی‌های محیط کسب‌وکار؛ نظیر فقدان توازن و هماهنگی بین خطی‌ومشی‌ها و شیوه‌ها، رفتار غیراخلاقی و مسئولیت اجتماعی شرکت و خطی‌ومشی‌های حقوق و دستمزد ناعادلانه و ناکافی.
- ویژگی‌های سازمانی؛ نظیر فقدان مشارکت کارکنان و ارتباطات ضعیف.
- ویژگی‌های شغل؛ نظیر تناقض نقش، ابهام نقش و افزایش حجم کار.

در مطالعه‌ای دیگر، بدبینی در مورد تغییر به عنوان نتیجه محرومیت از تصمیم‌گیری مشارکتی و شیوه‌های رهبری غیر اثربخش در دوره قبل از تغییر مورد تأیید قرار گرفت. همچنین بیان شد که ادراکات موجود از درآمد پولی، بیشتر و عملکرد خوب در فرایند تغییر، بدبینی در زمینه تغییر سازمانی را کاهش می‌دهد (وانیوس و همکاران، ۲۰۰۰: ۱۴). در مطالعه دیگری، بدبینی در تعامل با همه ابعاد عدالت (عدالت توزیعی، رویه‌ای، و مراوده‌ای) است (برنرث و همکاران، ۲۰۰۷: ۳۱۰). علاوه بر عوامل ذکر شده، عوامل دیگری نظیر فرهنگ، ارتباطات و اطلاعات، کنترل و جو سازمانی در شکل‌گیری بدبینی مؤثرند. فرهنگ سازمانی بر روی تمام جنبه‌های سازمان تأثیر می‌گذارد (رابینز، ۱۹۹۱: ۷۵). فرهنگ سازمانی را می‌توان در رفتار، زبان، اندیشه و اهداف اعضای سازمان مشاهده کرد (الوانی، ۱۳۹۰: ۴۲؛ شریف‌زاده، بازاریار و تیرجو، ۱۳۹۲: ۲۸-۸). در فرهنگ ضعیف که در آن افراد

می‌شود (قلی‌پور، ۱۳۹۱)، فرافکنی که در آن فرد تمایلات و انگیزه‌های ناپسند خود را به دیگران نسبت می‌دهد و آنها را مسئول کمبود و محدودیت وجودی خود می‌داند (رابینز، ۱۳۷۴) و سواس و اختلالات وسواسی و احساسات منفی (اوزینگر و همکاران، ۲۰۰۸: ۵۶) نیز می‌توانند در ظهور بدبینی سازمانی مؤثر باشند. بیشتر محققان امروزی، بدبینی را به عنوان نگرش و انتظار منفی در ارتباط با سازمان در نظر می‌گیرند.

عوامل مربوط به سازمان

طبق رویکرد موقعیتی، بدبینی سازمانی واکنش خاص افراد در رابطه با دولت، محل کار و صنعت است؛ علاوه بر این، قابل تعمیم به سازمان‌ها و ساختارهای دیگر نیست (کارترایت و هلمز، ۲۰۰۶: ۲۰۰). بر همین اساس، در میان مفاهیم مذکور از علل بدبینی سازمانی، عوامل نقض قرارداد روان‌شناختی، توزیع نامتوازن قدرت، بی‌عدالتی در فرایندها، ارزش‌های سنتی کسب‌وکار، ساعات کار طولانی، ازدحام و غوغا، رهبری و مدیریت غیر اثربخش، کوچک‌سازی، ساختار مجدد، برکناری مدیران، تغییرات مدیریتی در سطوح بالا، روش اجباری و ناگهانی برای اخراج، عملکرد سازمانی ضعیف (آیتن، ۲۰۰۰: ۱۱) و تلاش‌های تغییر سازمانی (فیرس و کانل، ۲۰۰۴: ۵۶) دخالت دارند. در مطالعات دیگر بیان شد که بدبینی می‌تواند واکنشی به عوامل متفاوت سازمان باشد. مجموعه‌ای از عوامل، مانند تلاش‌های بیهوده برای تغییر، حجم کاری زیاد افراد، انتظارات سازمانی برآورده نشده، حمایت اجتماعی کم، ترفیع ناکافی در مقایسه با سطح رقابت، تناقض هدف، پیچیدگی فزاینده سازمانی، ناتوانی در تصمیم‌گیری، فقدان ارتباط، نقض قرارداد روان‌شناختی، ادراک از سطوح پایین بازده درونی و بیرونی، کوچک‌سازی شرکت، ادغام‌های شرکتی، توزیع قدرت، بی‌عدالتی رویه‌ای، رهبری، عملکرد سازمانی ضعیف، اختیارات زیاد مدیریت در جبران خدمت و برکناری و اخراج فوری، به عنوان منابع و عوامل پیش‌بینی‌کننده بدبینی‌اند (اندرسون و بتمن، ۱۹۹۷؛ وانیوس و همکاران، ۱۹۹۴؛ ریچرز و همکاران، ۱۹۹۷: ۵۹؛ سامرفیلد، ۱۹۹۶؛ دین و همکاران، ۱۹۹۸؛ کلارک و کونک، ۱۹۹۵؛ مارکز و میرویس و اندرسون، ۱۹۹۶؛ ۱۹۹۷)

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. (جیمز، ۲۰۰۵: ۶۸-۳۵)

سیمها، الوی و هوانگ^۲ در پژوهشی با عنوان «رابطه بین فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی»، به بررسی ارتباط بین ابعاد فرسودگی شغلی (احساسی و افسردگی) و بدبینی سازمانی پرداختند. آنها همچنین به نقش میانجی‌گری عواملی نظیر ابهام در نقش، تعارض شغل-خانواده، انصاف درک شده و اعتماد به همکاران در رابطه بین فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی پرداختند. نوع مطالعه آنان از نوع کمی بود. اطلاعات با استفاده از ۱۶۹ پرسشنامه پرسیده توسط پرستاران در تایوان گردآوری شد و نتایج میانجی‌گری ابعاد در رابطه را مورد تأیید قرار داد.

در پژوهش حقیقی کفاش و همکاران با عنوان «پیش‌زمینه‌ها و پیامدهای بدبینی سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان شرکت تجارت الکترونیک پارسیان)»، تأثیر پیش‌زمینه‌های بدبینی سازمانی شامل عدالت سازمانی، انحراف از قراردادهای روان‌شناختی، حمایت سازمانی درک شده و تبادل رهبر-عضو را بر بدبینی سازمانی مورد آزمون قرار دادند. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که انحراف از هر یک از عوامل بر بدبینی سازمانی کارکنان تأثیرگذار است. (حقیقی کفاش و همکاران، ۱۳۹۰)

نادری، حمیدی و زارعی متین پژوهشی را با عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر ایجاد بدبینی سازمانی، مورد مطالعه: کارکنان سازمان استانداری قم» انجام دادند. آنها پنج 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 را آزمودند. پژوهش آنان از نوع کاربردی و توصیفی بود. نتایج پژوهش نشان داد هر شش عامل بدبینی در سطح متوسط است. رتبه‌بندی این عوامل از حیث تأثیر بر ادراک از بدبینی سازمانی در میان

به ارزش‌ها متعهد نیستند و از ابزارهای رسمی برای کنترل استفاده می‌کنند، نارضایتی، نقل و انتقال، ترک خدمت و ناهمگونی درونی زیاد است (راینز، ۱۳۷۴). فرهنگی با ویژگی‌های ارزیابی ناعادلانه، بی‌نظمی و بی‌انضباطی، دورویی، ارتباطات ناسالم، قانون‌شکنی، کنترل‌های شدید، قوانین خشک و غیر قابل انعطاف، منفعت‌طلبی، دنبال کردن منافع فردی، نفاق، تعارض، اعمال خلاف شرع و عرف، عدم وجود قدرشناسی و عدم وجود فرهنگ حمایتی، فرهنگی ناسالم است (زارعی متین، ۱۳۹۰: ۱۷۹). چنین فرهنگی مستعد پرورش بدبینی است. طبق پیوستار جو سازمانی هالپین و کرافت (ساعتچی، ۱۳۸۲: ۲۹۴-۳)، که جو سازمانی را به شش دسته تقسیم کردند و با توجه به عوامل مؤثر در بدبینی سازمانی، جو کنترل‌شده، پدران و بسته که مستعد بروز بدبینی است (علا، ۱۳۶۹: ۱۱۲). همچنین، عواملی نظیر نیازهای شدید ارضا نشده در سازمان و شغل (رضاییان، ۱۳۷۲: ۲۸)، تعارضات مخرب (زارعی متین، ۱۳۹۰: ۲۳۵) و فرایند تحلیل رفتگی (معروفی و سلیمان‌زاده، ۱۳۸۳: ۳۰۰) سبب شکل‌گیری بدبینی می‌شود.

پیشینه پژوهش

جیمز^۱ (۲۰۰۵) عواملی را به عنوان پیش‌بینی‌کننده‌های سازمانی مطرح کرد که عبارتند از: ۱. نقض قراردادهای روان‌شناختی؛ ۲. سیاست‌های سازمانی؛ ۳. استنباط از عدالت سازمانی؛ ۴. حمایت سازمانی درک شده توسط کارکنان. نتایج پژوهش وی نشان داد ادراک منفی سیاست‌های سازمان و نقض قراردادهای روان‌شناختی با سطوح بالای بدبینی سازمانی، ارتباط مثبت 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 خود آنان نیست (سیاست‌های سازمان)، یا کارکنان باور می‌کنند تخلف از مقررات و تقابل به مثل بین سازمان و کارکنان به وجود می‌آید (نقض قراردادهای روان‌شناختی)، بدبینی‌شان نسبت به

در مجلات مختلف، جستجوی نظام مند با استفاده از واژگان کلیدی (بدبینی سازمانی، عوامل مؤثر بدبینی سازمانی، رفتار کارکنان) انجام شد. در این پژوهش، پایگاه‌های داده (IEEE Information Systems Science Direct/Elsevier Business Process Management) و موتورهای جستجوی مختلف (yahoo google و...) بین سال‌های ۱۹۹۰ تا ۲۰۱۵ بررسی شدند. در نتیجه جستجو، ۱۲۵ مقاله یافت شد. در قدم بعدی کیفیت روش‌شناختی مطالعات ارزیابی شد. هدف این گام، حذف مقالاتی است که محقق به یافته‌های ارائه شده آنان اعتمادی ندارد. بعد از بررسی تناسب مقالات، پژوهشگران به دنبال حفظ پژوهش‌هایی بودند که در آن عوامل مؤثر بر بدبینی سازمانی بیان شده و دسته‌بندی‌هایی از این عوامل صورت داده بودند. مقالات بر اساس پارامترهای عنوان، چکیده، محتوا، جزئیات مقاله (نام نویسنده، سال و...) بازبینی شدند. پس از بررسی عنوان مقاله‌ها، با توجه به موضوع، سؤال و هدف، ۲۹ مقاله حذف شد. در مرحله بررسی چکیده ۲۴ مقاله حذف شد. در نهایت با بررسی و مطالعه سایر مقالات، ۵۹ مقاله انتخاب و ۱۶ مقاله به دلیل نداشتن اطلاعات مناسب، از فرایند حذف شدند. در مجموع ۷۱ مقاله حذف و ۵۹ مقاله برای تجزیه و تحلیل باقی ماند. فرایند بازبینی در شکل ۱ نشان داده شده است.

در گام دوم؛ یعنی ترکیب ترجمه‌ها و مطالعات گردآوری شده، مطالعات بر پایه رویکردی جامع ترجمه شده، شباهت‌ها و اختلافات بین هر کدام مشخص و در نهایت، مؤلفه‌ها استخراج شدند. ابتدا تمام عوامل استخراج شده از مطالعات به عنوان کد در نظر گرفته شدند. سپس با در نظر گرفتن مفهوم هر کد، در یک مفهوم مشابه دسته‌بندی شدند. به این ترتیب، مفاهیم (تم‌ها) پژوهش شکل گرفتند.

در گام سوم (آخر) که ارائه تلفیق است، مؤلفه‌های شناسایی شده ارائه می‌شوند. یافته‌های حاصل از بررسی گام‌های فراترکیب در سه گروه عوامل فردی و شخصیتی، عوامل سازمانی و عوامل شغلی دسته‌بندی شدند. جدول ۱، حاوی عوامل پیشران و نظریه‌پردازان است.

کارکنان این سازمان معنادار نبود. (نادری و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۵۷)

در پژوهش حسن‌پور، نوری و کیایی با عنوان «بدبینی سازمانی: علل و پیامدهای آن»، به بررسی مفاهیم اصلی بدبینی سازمانی و رابطه آن با دیگر مفاهیم سازمانی پرداخته شده است. سه دسته ویژگی‌های شغلی، تبادلات روابط و ادراک از سیستم منابع انسانی، به عنوان عوامل مؤثر بر بدبینی سازمانی شناسایی شد. آنها پیامدهای بدبینی را در چهار عمل تعهد سازمانی و رضایت شغلی پایین، کاهش رفتارهای شهروندی و مشارکت کارکنان دسته‌بندی کردند. (حسن‌پور و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۴۲-۱۱۹)

روش‌شناسی پژوهش

هدف پژوهش حاضر، شناسایی عوامل مؤثر بر بدبینی سازمانی و طراحی ارتباطات این عوامل است. به منظور شناسایی عوامل پیشران بدبینی سازمانی، از روش فرا ترکیب استفاده شد. پس از استخراج عوامل، مدل پژوهش با استفاده از روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری طراحی شد. پژوهش حاضر شامل دو بخش کیفی و کیفی-کمی است، لذا از نظر روش، پژوهش آمیخته اکتشافی است. (بازرگان هرنی، ۱۳۸۷). در بخش مدل‌سازی ساختاری تفسیری، از نظر ۱۵ خبره دانشگاهی و سازمانی، پژوهشگران و متخصصان رفتار سازمانی برای مشخص کردن ارتباطات بین عوامل بدبینی سازمانی استفاده شد. نمونه‌گیری به صورت گلوله برفی انجام شد.

فراترکیب (کیفی): فراترکیب روش مناسبی برای دستیابی به ترکیبی جامع از عوامل پیشران بدبینی سازمانی است. فرا ترکیب نوعی مطالعه کیفی است که اطلاعات و یافته‌های استخراج شده از مطالعات کیفی دیگر مرتبط با موضوع و مشابه آن را بررسی می‌کند و با فراهم کردن نگرش سیستماتیک برای محققان، از طریق ترکیب پژوهش‌های کیفی مختلف، به کشف موضوعات و استعاره‌های جدید و اساسی می‌پردازد. (نوبل و هاینر، ۱۹۸۸)

در گام نخست که انتخاب مطالعات است، پژوهش‌های مرتبط با موضوع انتخاب شدند. برای یافتن مقالات منتشر شده

مدل‌سازی ساختاری تفسیری

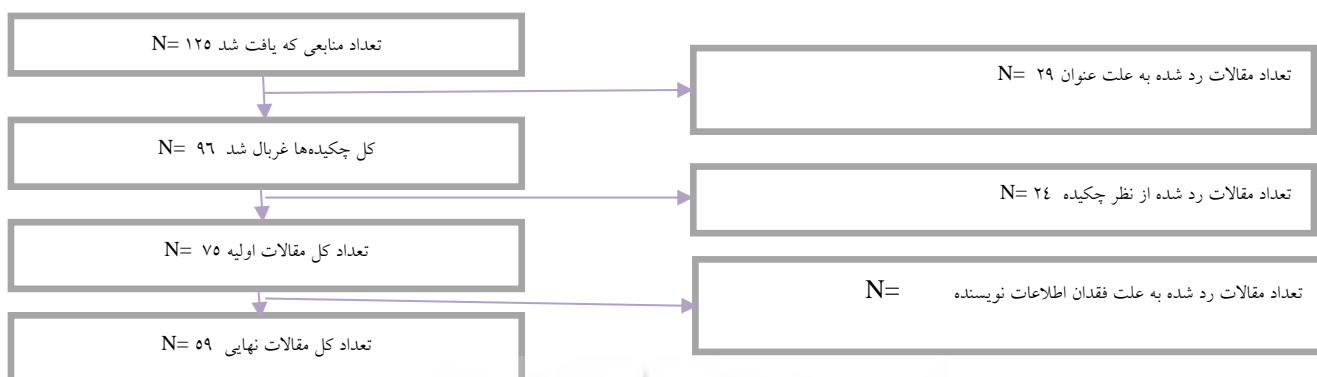
مدل‌سازی ساختاری تفسیری (ISM) فرایندی متعامل است که در آن، مجموعه‌ای از عناصر مختلف و مرتبط با همدیگر در یک مدل سیستماتیک جامع ساختار بندی می‌شوند (آذر، خسروانی و جلالی، ۱۳۹۲: ۲۸۶-۲۵۷).

مدل‌سازی ساختاری تفسیری در پژوهش‌های متعددی مورد

به‌اصطلاح ماتریس دسترسی اولیه خوانده می‌شود.

گام چهارم: ایجاد ماتریس دسترسی نهایی. پس از آنکه ماتریس دسترسی اولیه به دست آمد، با وارد کردن انتقال‌پذیری در روابط متغیرها، ماتریس دسترسی نهایی به دست می‌آید.

گام پنجم: بخش‌بندی سطح وارفیلد، دو قاعده اصلی برای



شکل ۱. خلاصه‌ای از نتایج جستجو و انتخاب مقالات مناسب

سطح‌بندی بیان می‌کند.

استفاده قرار گرفته است که در جدول ۲ به برخی از آنان می‌پردازیم.

قاعده اول: مجموع فراوانی عناصر را بر اساس ستون مجموع خروجی و مجموعه مشترک معین کرده، به ترتیب از کوچک‌ترین تا بزرگ‌ترین فراوانی سطح‌بندی کنیم.

قاعده دوم: طبق این قاعده که به قاعده تکرار معروف است، بر اساس اولین جدول با توجه به کوچک‌ترین مجموع فراوانی ستون مجموع خروجی و مجموع مشترک، عنصر یا عناصر سطح‌بندی می‌شوند. عناصر سطح‌بندی شده از جدول حذف و مجدداً قاعده اجرا می‌شود. فرایند حذف و روابط غیر مستقیم تعمیم می‌یابد.

گام آخر: تجزیه و تحلیل قدرت نفوذ و میزان وابستگی (نمودار MICMAC). بر اساس قدرت وابستگی و نفوذ متغیرها می‌توان یک دستگاه مختصات تعریف و آن را به چهار قسمت تقسیم کرد. گروه اول، متغیرهای خودمختار (ناحیه ۱) که قدرت نفوذ و وابستگی ضعیفی دارند. گروه دوم، متغیرهای وابسته (ناحیه دوم) را شامل می‌شود که از قدرت نفوذ ضعیف، اما وابستگی بالایی برخوردارند. گروه سوم، متغیرهای پیوندی (ناحیه سوم) هستند. این متغیرها قدرت نفوذ و وابستگی بالایی دارند. گروه چهارم، متغیرهای

فرایند مدل‌سازی ساختاری

گام اول: شناسایی متغیرهای مربوط به مسئله. این مرحله با بررسی مطالعات گذشته و دریافت نظر کارشناسان انجام می‌شود.

گام دوم: تشکیل ماتریس خودتعاملی ساختاری. در این مرحله، متغیرها به صورت دوه‌دو با هم بررسی می‌شوند و پاسخ‌دهنده با استفاده از نمادهای ذیل به تعیین روابط متغیرها می‌پردازد:

V: متغیر I بر تحقق متغیر J کمک می‌کند.

A: متغیر J بر تحقق متغیر I کمک می‌کند.

X: متغیر I و J هر دو به تحقق هم کمک می‌کنند.

O: متغیر I و J با یکدیگر ارتباط ندارند.

گام سوم: ایجاد ماتریس دسترسی اولیه. در این مرحله، ماتریس خودتعاملی ساختاری به یک ماتریس دو دویی تبدیل می‌شود و ماتریس دسترسی اولیه به دست می‌آید. از طریق تبدیل نمادهای A و O به صفر و X و V به یک، ماتریس خودتعاملی ساختاری به ماتریس دو دویی تبدیل شده، که

جدول ۱. عوامل موثر بر بدبینی سازمانی

عوامل	نویسندگان	
عوامل شخصیتی و فردی	ماکیاولی	اوزکلاپ و کیرل، ۲۰۰۱؛ معروفی و سلیمانزاده، ۱۳۸۳؛ زارعی متین، ۱۳۹۰؛ قلی پور، ۱۳۹۱؛ زارعی متین، ۱۳۹۰؛ گراهام، ۱۹۹۳؛ براندس، ۱۹۹۷
	نوع A	راتوس، ۱۳۷۵؛ مهرآرا، ۱۳۷۳؛ هرسی و بلانچارد، ۱۱۳۹۰
	پارانویایی	اوزکلاپ و کیرل، ۲۰۰۱؛ معروفی و سلیمانزاده، ۱۳۸۳؛ زارعی متین، ۱۳۹۰؛ قلی پور، ۱۳۹۱؛ سودایی
عوامل فردی و روانی	ماده‌گرایی، نارسایی تربیتی، شکست در هدف‌گیری‌ها، عقده حقارت، خودناپذیری، فرافکنی، وسواس و اختلالات وسواسی و احساسات منفی، نیازهای شدید ارضا نشده در سازمان و شغل؛ تعارض‌های مخرب، فرایند تحلیل رفتگی، عدم انگیزه پیشرفت، انتظارات سطح بالا	اندرسون، ۱۹۹۶؛ نصری، ۱۳۸۲؛ ایتن، ۲۰۰۰؛ میرویس و کانتر، ۱۹۹۱، ۱۹۸۹؛ گواتسلو و همکاران، ۱۹۹۱؛ ریچرز و همکاران، ۱۹۹۷؛ رضاییان، ۱۳۷۲؛ زارعی متین، ۱۳۹۰؛ معروفی و سلیمانزاده، ۱۳۸۳؛ کفاش پور و همکاران، ۱۳۹۰
	عوامل فردی و روانی	اندرسون، ۱۹۹۱؛ جیمز، ۲۰۰۵؛ کارتایت و هلمز، ۲۰۰۶؛ ایتن، ۲۰۰۰؛ اندرسون و بتمن، ۱۹۹۷؛ سامرفیلد، ۱۹۹۶؛ دین و همکاران، ۱۹۹۸؛ کلارک و کونک، ۱۹۹۵؛ مارکز و میرویس و اندرسون، ۱۹۹۶؛ بایرن و هوکووتر، ۲۰۰۷؛ مئور، ناتاهی و گوالیور، ۲۰۱۳؛ بیلینی، رامسی و بنایتو، ۲۰۱۵؛ توهنداهیل، ۲۰۱۵؛ ساعتچی، ۱۳۸۶؛ زارعی متین، ۱۳۹۰؛ کفاش پور و همکاران، ۱۳۹۰
جو سازمانی بد (فرهنگ ضعیف)	حمایت اجتماعی کم، عدم وجود قدرشناسی و عدم وجود فرهنگ حمایتی، جو سازمانی، رفتار غیر اخلاقی و مسئولیت اجتماعی شرکت و خطی و مشی‌های، فرهنگ ضعیف سازمانی، عوامل نقض قرارداد روان‌شناختی، عدم مسئولیت‌پذیری سازمان	رایبنز، ۱۹۹۱؛ جیمز، ۲۰۰۵؛ کارتایت و هلمز، ۲۰۰۶؛ ایتن، ۲۰۰۰؛ اندرسون و بتمن، ۱۹۹۷؛ سامرفیلد، ۱۹۹۶؛ دین و همکاران، ۱۹۹۸؛ کلارک و کونک، ۱۹۹۵؛ مارکز و میرویس و اندرسون، ۱۹۹۶؛ بایرن و هوکووتر، ۲۰۰۷؛ مئور، ناتاهی و گوالیور، ۲۰۱۳؛ بیلینی، رامسی و بنایتو، ۲۰۱۵؛ توهنداهیل، ۲۰۱۵؛ ساعتچی، ۱۳۸۶؛ زارعی متین، ۱۳۹۰؛ کفاش پور و همکاران، ۱۳۹۰
درک بی‌عدالتی	بی‌عدالتی در فرایندها، حقوق و دستمزد ناعادلانه و ناکافی، ادراک از سطوح پایین بازده درونی و بیرونی، انتظارات سازمانی برآورده نشده، بی‌عدالتی سازمانی، ترفیع ناکافی در مقایسه با سطح رقابت، نگرش منفی نسبت به پرداخت،	بروکنز، ۱۹۸۷؛ کلارک و کونک، ۱۹۹۵؛ مارکز و میرویس و اندرسون، ۱۹۹۶؛ سامرفیلد، ۱۹۹۶؛ اندرسون و بتمن، ۱۹۹۷؛ دین و همکاران، ۱۹۹۸؛ ثورستون، ۲۰۰۰؛ جیمز، ۲۰۰۵؛ برنرث و همکاران، ۲۰۰۷؛ النوامی، ۲۰۱۰؛ مئور، ناتاهی و گوالیور، ۲۰۱۳؛ طباطبایی و بیگدلی، ۲۰۱۵؛ توهنداهیل، ۲۰۱۵؛ حسن‌پور و همکاران، ۱۳۸۸؛ کفاش پور و همکاران، ۱۳۹۰؛ زارعی و همکاران، ۱۳۹۲
بدبینی نسبت به تغییرات سازمانی	روش اجباری و ناگهانی اخراج، ارزش‌های سنتی کسب‌وکار، کوچک‌سازی، ادغام‌های شرکتی، ساختار مجدد، برکناری و تغییرات مدیران، تعلیق ناگهانی کارکنان، تغییر سازمانی،	کلارک و کونک، ۱۹۹۵؛ مارکز و میرویس و اندرسون، ۱۹۹۶؛ سامرفیلد، ۱۹۹۶؛ اندرسون و بتمن، ۱۹۹۷؛ ریچرز و همکاران، ۱۹۹۷؛ دین و همکاران، ۱۹۹۸؛ اندرسون و بتمن، ۱۹۹۷؛ برنرث و همکاران، ۲۰۰۷؛ ایتن، ۲۰۰۰؛ سیورز، ۲۰۰۹؛ لیبرز، ۲۰۰۹؛ النوامی، ۲۰۱۰؛ کونکلو، ۲۰۱۴؛ توهنداهیل، ۲۰۱۵؛ زارعی و همکاران، ۱۳۹۲
عملکرد ضعیف	عملکرد سازمانی ضعیف، عدم اعتماد به اطلاعات عملکرد	کلارک و کونک، ۱۹۹۵؛ مارکز و میرویس و اندرسون، ۱۹۹۶؛ سامرفیلد، ۱۹۹۶؛ اندرسون و بتمن، ۱۹۹۷؛ اندرسون و بتمن، ۱۹۹۷؛ دین و همکاران، ۱۹۹۸؛ نادی و همکاران، ۱۳۹۲؛ زارعی و همکاران، ۱۳۹۲
عوامل سازمانی	درک منفی از مدیریت و اقدامات	کلارک و کونک، ۱۹۹۵؛ مارکز و میرویس و اندرسون، ۱۹۹۶؛ سامرفیلد، ۱۹۹۶؛ اندرسون و بتمن، ۱۹۹۷؛ دین و همکاران، ۱۹۹۸؛ ونیوس و همکاران، ۲۰۰۰؛ فیرس و کانل، ۲۰۰۴؛ النوامی، ۲۰۱۰؛ مته، ۲۰۱۰؛ زارعی و همکاران، ۱۳۹۲
ویژگی‌های شغلی	تناقض نقش، ابهام نقش، افزایش حجم کار، ساعات کار طولانی، ازدحام و غوغا، تغییرات شغلی،	ونیوس و همکاران، ۱۹۹۴؛ کلارک و کونک، ۱۹۹۵؛ سامرفیلد، ۱۹۹۶؛ اندرسون و بتمن، ۱۹۹۷؛ ریچرز و همکاران، ۱۹۹۷؛ دین و همکاران، ۱۹۹۸؛ مارکز و میرویس و اندرسون، ۱۹۹۶؛ ایتن، ۱۹۹۷؛ ۲۰۰۰؛ اندرسون، بتمن و هیروت، ۲۰۰۶؛ النوامی، ۲۰۱۰؛ ایسی، سیسمن و بکتاش، ۲۰۱۳؛ سیماه، الوی و هوانگ، ۲۰۱۴؛ حسن‌پور و همکاران، ۱۳۸۸؛ زارعی متین، ۱۳۹۰

مستقل (ناحیه ۴). می‌باشند. این متغیرها از قدرت نفوذ بالا و وابستگی پایینی برخوردارند. از طریق جمع‌کردن ورودی‌های یک در هر سطر و ستون، قدرت نفوذ و وابستگی متغیرها به دست می‌آید.

شناسایی متغیرهای مربوط به مسئله:

به منظور درک پدیده بدبینی سازمانی، از روش فراترکیب به منظور استخراج عوامل اثرگذار بر بدبینی سازمانی استفاده شد. نتایج در جدول ۱ آورده شده است.

1. Mathur, Nathni & Dubey
8. Thundiyl, Chiaburu, Oh, Banks, Peng
3. Alnuaimi
- 4- Reichers, Wanous & Austin
5. Siveres
6. Libbers
7. Alnuaimi
8. kocoglu
9. Alnuaimi
10. Mete
11. Alnuaimi
12. Isci, Sisman & Bektas

جدول ۲: پیشینه پژوهش‌های ساختاری تفسیری

ردیف	محققان	حوزه به کارگیری	سال
۱	ماندل و دشموخ	انتخاب عرضه کنندگان	۱۹۹۴
۲	راوی و شانکر	تجزیه و تحلیلی روابط میان موانع اجرای لجستیک معکوس	۲۰۰۵
۳	آگروال، شانکار و تیواری	زنجیره تامین چابک	۲۰۰۷
۴	مایاگان و همکاران	تجزیه و تحلیل اجرای مدیریت زنجیره تامین سبز با استفاده از مدلسازی ساختاری تفسیری	۲۰۱۳
۵	فیروزجانیان، فیروزجانیان، بطرودی، غلامزاده	کاربرد تکنیک مدلسازی ساختاری تفسیری در مطالعات گردشگری (تحلیل با رویکرد آسیب شناسانه)	۱۳۹۲
۶	آذر، تیزرو، مقبل با عرض، انواری رستمی	طراحی مدل چابکی زنجیره تامین، رویکرد مدلسازی تفسیری ساختاری	۱۳۸۷
۷	آذر، بیات	طراحی مدل فرایند محوری کسب و کار با رویکرد مدلسازی ساختاری تفسیری	۱۳۸۷

ماتریس خود تعاملی ساختاری از عوامل مؤثر بر بدبینی

سازمانی و مقایسه آنها با استفاده از چهار حالت روابط مفهومی تشکیل شده است.

جدول ۳. ماتریس خود تعاملی ساختاری ابعاد فرآیند " بدبینی سازمانی " منبع: محقق

I \ j	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
عوامل فردی	X	V	A	O	V	X	X	V	V
شخصیت	A	X	A	X	V	X	X	V	V
جوسازمانی	V	V	X						
ویژگی شغلی	O	X	A	X	V	X	X	X	V
درک بی عدالتی	A	A	A	A	X	X	X	X	V
درک منفی از تغییرات سازمانی	X	X	X	X	X	X	X	X	X
درک منفی از اقدامات مدیریت	X	X	X	X	X	X	X	X	X
عملکرد پایین	A	A	A	X	X	X	O	X	V
بدبینی	A	A	A	A	A	X	X	A	X

جدول ۴. ماتریس خود تعاملی ساختاری ابعاد " بدبینی سازمانی " منبع: محقق

I \ j	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	قدرت نفوذ
عوامل فردی	۱	۱	۰	۰	۱	۱	۱	۱	۱	۷
شخصیت	۰	۱	۰	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۷
جوسازمانی	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۹
ویژگی شغلی	۰	۱	۰	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۷
درک بی عدالتی	۰	۰	۰	۰	۱	۱	۱	۱	۱	۵
درک منفی از تغییرات سازمانی	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۹
درک منفی از اقدامات مدیریت	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۰	۱	۸
عملکرد پایین	۰	۰	۰	۰	۱	۱	۰	۱	۱	۵
بدبینی	۰	۰	۰	۰	۰	۱	۱	۰	۱	۳
میزان وابستگی	۴	۶	۳	۶	۸	۹	۸	۷	۹	

جدول ۵. تعیین سطوح متغیرها منبع: محقق

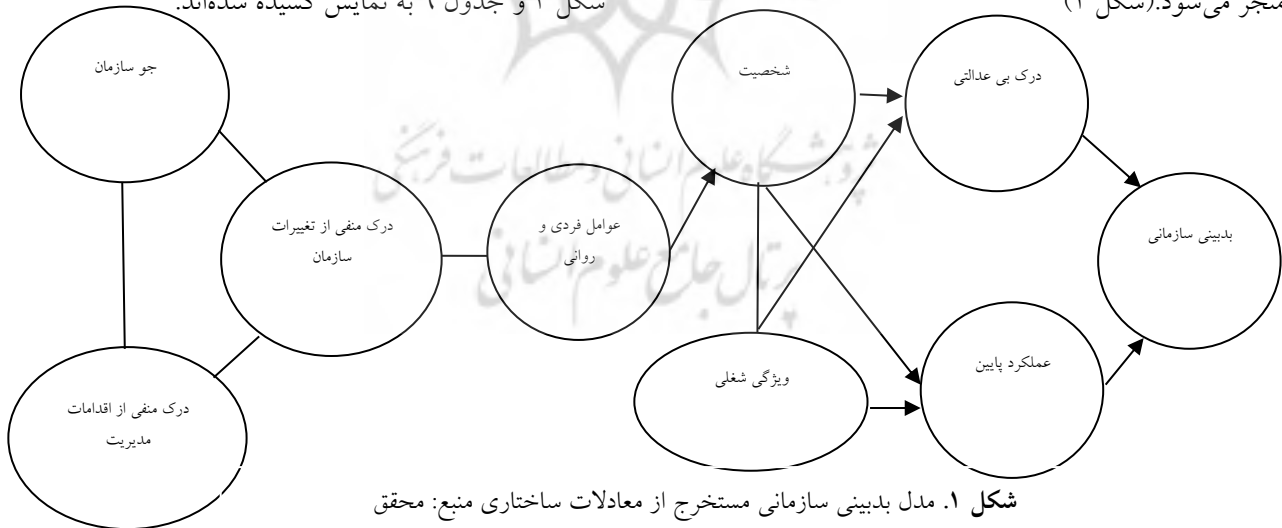
سطح بندی	مجموعه اشتراکات	مجموعه ورودی	مجموعه خروجی	ابعاد
۴	۷، ۶، ۱	۷، ۶، ۳، ۱	۹، ۸، ۷، ۶، ۵، ۲، ۱	۱
۳	۷، ۶، ۴، ۲	۷، ۶، ۴، ۳، ۲، ۱	۹، ۸، ۷، ۶، ۵، ۴، ۲	۲
۶	۷، ۶، ۳	۷، ۶، ۳	۹، ۸، ۷، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱	۳
۳	۸، ۷، ۶، ۴، ۲	۸، ۷، ۶، ۴، ۳، ۲	۹، ۸، ۷، ۶، ۵، ۴، ۲	۴
۲	۸، ۷، ۶، ۵	۸، ۷، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱	۹، ۸، ۷، ۶، ۵	۵
۵	۹، ۸، ۷، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱	۹، ۸، ۷، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱	۹، ۸، ۷، ۶، ۵، ۴، ۳، ۲، ۱	۶

تجزیه و تحلیل قدرت نفوذ و میزان وابستگی (نمودار

MICMAC)

در این پژوهش، گروهی از متغیرها در زیرگروه محرک قرار گرفتند. این متغیرها دارای قدرت نفوذ زیاد و وابستگی کم هستند. در دسته بعدی، متغیرهای وابسته قرار دارند که به گونه‌ای نتایجی از فرایند بدبینی سازمانی می‌باشند و خود کمتر می‌توانند زمینه‌ساز متغیرهای دیگر شوند. تمام نتایج در شکل ۲ و جدول ۶ به نمایش کشیده شده‌اند.

پس از تعیین روابط و سطح متغیرها می‌توان آنها را به شکل مدلی ترسیم کرد. در پژوهش حاضر متغیرها در شش سطح قرار گرفته‌اند. در بالاترین سطح، بدبینی سازمانی قرار گرفته است. در پایین‌ترین سطح مدل جو سازمانی و درک منفی از اقدامات مدیریت قرار گرفته‌اند که همانند زیربنای مدل عمل می‌کنند و مدل از این موارد شروع و به سایر متغیرها منجر می‌شود. (شکل ۱)



شکل ۱. مدل بدبینی سازمانی مستخرج از معادلات ساختاری منبع: محقق

جدول ۶. درجه قدرت نفوذ و وابستگی متغیرها منبع: محقق

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
قدرت نفوذ	۷	۷	۹	۷	۵	۹	۸	۸	۵
قدرت وابستگی	۴	۶	۳	۶	۸	۹	۸	۷	۸



شکل ۲. نمودار قدرت نفوذ و وابستگی منبع: محقق

بحث و نتیجه گیری

عوامل و دسته‌بندی آنها پرداخته بود. برخی از پژوهشگران،

عوامل شخصیتی و فردی- روانی را در پیدایش بدبینی مؤثر می‌دانند و برخی دیگر، نقش عوامل سازمانی و شغلی را تأثیرگذار بر بدبینی در نظر گرفته‌اند. از این رو، هدف ما در این پژوهش، یکپارچگی این رویکردها و جامعیت دادن به این عوامل بود. ابتدا عوامل پیشران بدبینی سازمانی استخراج و دسته‌بندی شد. سپس با طراحی پرسشنامه به منظور تعیین ارتباطات عوامل، نظرات خبرگان گردآوری و در نهایت با استفاده از روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری، مدل طراحی شد. مدل بدبینی از بررسی و تحلیل روابط و سطح‌بندی عوامل مؤثر بر بدبینی «فرایند بدبینی» در شکل ۱ حاصل شده است. به عبارت دیگر؛ با تلفیق روابط این عوامل، می‌توان نمودار شبکه‌ی تعاملات را به یک مدل یکپارچه برای فرایند بدبینی تبدیل کرد. در مدل مذکور، فاکتورهای جو سازمانی و درک منفی از اقدامات مدیریت، به عنوان مبنای مدل طراحی شده و در ششمین سطح از نظر رتبه‌بندی قرار گرفته‌اند. ارتباط بین این دو فاکتور دوطرفه است. سطح بعدی که فاکتور سوم جدول را مورد تأیید قرار داده، درک منفی از تغییرات سازمان است که تأثیرپذیر از دو فاکتور قبلی بوده و در رتبه پنجم قرار گرفته است و بعد عوامل فردی و روانی از طریق این بعد بر ابعاد دیگر تأثیر می‌گذارد.

در رتبه چهارم، بررسی فاکتور عوامل فردی و روانی قرار گرفته است که بر فاکتورهای رتبه سوم؛ یعنی شخصیت و

اهمیت بدبینی سازمانی به دلیل تأثیرات شگرف آن بر سازمان و کارکنان، امروزه بر کمتر کسی پوشیده است. افزایش روزافزون این روند، به روی آوردن محققان بی‌شماری به این حوزه از دانش مدیریت منجر شده است. در این مقاله تلاش شد ضمن معرفی اهمیت و مفهوم بدبینی، به مدل‌سازی با استفاده از فاکتورهای اصلی و تأثیرگذار بر بدبینی سازمانی و برقراری ارتباط بین آنها بپردازیم. بدین منظور، برای شناسایی فاکتورهای مؤثر با استفاده از بررسی ادبیات و با استفاده از تکنیک فراترکیب این فاکتورها شناسایی و در نهایت با استفاده از تکنیک مدل‌سازی ساختار تفسیری، به یکپارچه‌سازی نظرات خبرگان و ارتباط و توالی آنان پرداخته شد. در بخش اول با بررسی ادبیات موضوع، پیشران‌های بدبینی سازمانی استخراج شد. در این بخش، از پژوهش‌های داخلی نظیر پژوهش حسن‌پور و همکاران (۱۳۸۸)، زارع و همکاران (۱۳۹۰)، زارعی (۱۳۹۱)، طباطبایی و بیگدلی (۲۰۱۵) و پژوهش‌های خارجی بروکنر (۱۹۸۷)؛ کلارک و کونک (۱۹۹۵)؛ مارکز و میرویس و اندرسون (۱۹۹۶)؛ سامرفیلد (۱۹۹۶)؛ اندرسون و بتمن (۱۹۹۷)؛ دین و همکاران (۱۹۹۸)؛ ثورستون (۲۰۰۰)؛ جیمز (۲۰۰۵)؛ برنث و همکاران (۲۰۰۷)؛ النوامی^۱ (۲۰۱۰)؛ مثور، ناتاهی و گوالیور (۲۰۱۳)؛ توهندهیل (۲۰۱۵) و بسیاری دیگر که در جدول ۲ گزارش شد، استفاده کردیم. هر پژوهش به بیان

داده می‌شود. نبود مدیران کارآمد و شایسته، فرهنگ‌های حمایتی، شایسته‌سالار و کارمندمدار، این تفکر را به کارمند القا می‌کند که این سازمان جایی برای رشد و پیشرفت ندارد و اگر پیشرفتی باشد، برای افراد چاپلوس، دورو است و افرادی که بتوانند نظرات مدیران را جلب کنند، بیشترین منفعت و جایگاه را در این سازمان دارا هستند. در نتیجه وابستگی و تعلق آنان به سازمان کم خواهد شد. در این شرایط، کارکنان به چند دسته تقسیم می‌شوند. بسته به نوع شخصیت و عوامل فردی و روانی خود و شغل آنها یا به حیات در سازمان ادامه می‌دهند یا از سازمان می‌روند یا به انجام اقدامات منفی علیه مدیران و سازمان دست می‌زنند. کارمندانی که از لحاظ شخصیتی منفی‌نگرند، با کوچک‌ترین اتفاقی در سازمان شروع به منفی‌نگری می‌کنند. در درجه بالاتر به بدگویی نسبت به سازمان و مدیر می‌پردازند و شکوه و شکایت خود را به کارکنان اعلام می‌کنند. آنها به‌گونه‌ای به ویروس در سازمان شباهت دارند؛ چرا که بیماری منفی‌نگری و پوچی را در بین کارمندان گسترش می‌دهند. رضایت و عدم رضایت از شغل زمانی تأثیرگذار است که افراد نسبت به سازمان و مدیر بدبینی دارند، ولی به دلیل داشتن شغلی خوب، از لحاظ مادی و معنوی رضایت شغلی درونی و بیرونی دارند. یا اینکه افراد در سازمان شرایطی دارند که با ترک سازمان قادر به دستیابی به این موقعیت و شغل نیستند؛ در نتیجه نوعی تعهد مستمر به سازمان دارند. اما زمانی وضعیت حادث می‌شود که فرد از شغل خود نارضایتی دارد؛ ساعات کاری بالا، پرداختی پایین و فشار کاری و... همگی دست‌به‌دست هم می‌دهند تا وضعیت کارمند در سازمان بدتر و یک گام به بدبینی سازمانی نزدیک‌تر شود. در این موقعیت، فرد احساس بی‌عدالتی در سازمان دارد. او نسبت به همه چیز و همه‌کس بی‌اعتماد است، فضای سازمان را فضای چاپلوسی و زیرآب زنی می‌داند. رشد خود را مبنی بر فروش دیگر کارکنان و کارهای غیر رسمی خارج از حیطه کاری خود می‌داند؛ برای مثال، رابطه با مدیران ارشد. به گونه‌ای خودشیرینی برای مدیران ارشد و کارهایی از این قبیل را وسیله پیشرفت در سازمان می‌داند. وی به مدیران بدبین است، آنها را افرادی سودجو می‌پندارد که تنها به فکر سود،

عوامل شغلی تأثیر می‌گذارد و از فاکتور درک منفی از تغییرات سازمان تأثیر می‌پذیرد. در سطح سوم، فاکتورهای شخصیت و عوامل شغلی مرتبط با یکدیگر قرار دارند که بر فاکتورهای سطح دوم (عملکرد پایین و درک بی‌عدالتی در سازمان) تأثیر می‌گذارند. در نهایت، در بالاترین سطح مدل (سطح اول)، فاکتور یک؛ یعنی بدبینی سازمانی قرار دارد که به نوعی نشان‌دهنده و منعکس‌کننده رفتارهای کارکنان پس از طی مراحل موجود در مدل است.

از جمله نتایج دیگر این پژوهش می‌توان بر نتایج ماتریس نفوذ- همبستگی اشاره کرد (جدول ۶). در این ماتریس، فاکتورهای مؤثر بر بدبینی سازمانی با توجه به قدرت نفوذ هر فاکتور در فاکتورهای دیگر و میزان وابستگی هر فاکتور به فاکتور در دو سطح دسته‌بندی می‌شود. فاکتورهای جو سازمانی و درک منفی از تغییرات سازمان، بیشترین نفوذ و درک منفی از تغییرات سازمان، درک منفی از اقدامات مدیریت و بدبینی سازمانی در بیشترین وابستگی قرار دارند. مدل موجود، مدلی راهنما برای فرایند بدبینی در سازمان است؛ به‌گونه‌ای که نشان‌دهنده نظم و ترتیب فرایند بدبینی در سازمان‌ها و بنگاه‌های تجاری است. از این رو، در این پژوهش سعی شد تا مدلی طراحی شود که از نخستین گام مؤثر بر بدبینی شروع شده و در نهایت با فرایندی که نتیجه آن بدبینی است، به پایان رسیده است.

بر اساس نتایج و مدل استخراج‌شده می‌توان در مورد مدل و این عوامل این‌گونه استنتاج نمود که مدیران با درک فرایند بدبینی سازمانی می‌توانند از بروز این فرایند در سازمان جلوگیری کرده، میزان زیان‌های وارده به منابع انسانی و سازمان را کاهش دهند و به‌گونه‌ای سازمان خود را در برابر این عوامل ایمن‌سازی کنند.

عوامل پایه‌ای و زیربنایی مدل، عوامل مربوط به جو سازمانی، درک منفی از اقدامات مدیریت و درک منفی از تغییرات سازمانی است. این امر بدین معناست که کارکنان سازمان منتظر تلنگری‌اند تا دست به تفکرات منفی نسبت به سازمان بزنند. این نگرش از سوی سازمان و مدیر به کارمند

می‌دانند. این‌گونه است که یک سازمان به سمت انحطاط و نابودی کشیده می‌شود.

با توجه به مباحث پیش‌گفته می‌توان به مدیران سازمان پیشنهاد کرد:

به مباحث بدبینی سازمانی با نگاهی باز توجه کنند. آنان باید به ایجاد جوّی خوب، حمایتی، مبنی بر دوستی مبادرت ورزند. دائماً فرهنگ سازمان خود را رصد و کج‌راه‌ها و کاستی‌های فرهنگی را اصلاح کنند. انتصاب‌های سازمان بر مبنای لیاقت و شایستگی و عزل‌ها بر مبنای منطق صورت گیرد. از تصمیمات عجولانه و شتاب‌زده در سازمان جلوگیری کنند. تا حد امکان از مدیریت مشارکتی در سازمان استفاده کنند تا کارمندان احساس مفید بودن در سازمان داشته باشند.

سیستم‌های ارزیابی عملکرد و پاداش‌دهی را مدّ نظر قرار دهند. ارزیابی‌های ۳۶۰ درجه و پاداش بر مبنای عملکرد را در دستور کار خود قرار دهند.

تا حد امکان فضای سازمان را شفاف‌سازی کنند. سیستم ارتقای سازمان را اصلاح کرده، ارتقاها را بر اساس ضوابط انجام دهند تا روابط. این امر باعث جوّ مبنی بر رقابت سالم در بین کارکنان می‌شود.

سیستم انتقادات و پیشنهادهای کارمندان خود را جدی بگیرند؛ چرا که بسیاری از کارکنان از این راه برای بیان مشکلات و کاستی‌ها استفاده می‌کنند. تا حد امکان، سیستم پرداختی آنان بستگی به میزان کار، تحصیلات، رده سازمانی و مبنای منطقی طراحی شود. در صورت بروز اعتراضات، با نگاهی باز و گوش شنوا مشکلات کارمندان را بشنوند و در صورت امکان به رفع مشکلات و نیازهای آنان بپردازند.

این پژوهش مانند دیگر پژوهش‌ها دارای محدودیت بود. این محدودیت، استفاده از شیوه نمونه‌گیری گلوله‌برفی بود.

پیشرفت و کسب امتیاز برای خود هستند. شغل خود را بد پنداشته و باور دارد که بی‌عدالتی در سازمان وجود دارد. اینجاست که کارمندان رویکردهای متفاوتی برای مواجهه با این شرایط دارند. آنها که لیاقت و شایستگی بالا و اعتماد به نفس دارند و توانایی یافتن کار بهتر در سازمان با شرایط بهتر را دارند، سازمان را ترک می‌کنند. آنهایی که نیاز به ماندن در سازمان دارند، با چند رویکرد متفاوت در سازمان می‌مانند؛ یا مانند خیلی از کارکنان جامعه خودمان پدیده سکوت سازمانی را در پیش می‌گیرند و هیچ حرفی نمی‌زنند و تنها کار خود را انجام می‌دهند؛ تنها به فکر خویش و خانواده خود هستند. آنها تنها به فکر حقوق آخر ماه خود و بازنشستگی در سن خاص هستند. در نتیجه به مسائلی مانند رشد در سازمان یا پیشرفت خود و سازمان توجه ندارند. گروه دیگر افرادی‌اند که به بدگویی نسبت به سازمان و مدیر می‌پردازند. آنان در تلاشند تا دیدگاه منفی خود را درباره سازمان و مدیران آن به دیگران هم انتقال دهند؛ به‌گونه‌ای آنان به دشمنان خاموش مدیریت و سازمان تعبیر می‌شوند. بعضی از آنان دست به کارهای تخریبی می‌زنند و با اعتراضات علنی و مشاجره در سطح سازمان، یا موجبات اخراج خود را فراهم می‌کنند یا اینکه خود را مقداری از لحاظ روانی تسکین می‌بخشند. عده‌ای دیگر به گونه‌ای دیگر به رفتارهای مزورانه در سازمان می‌پردازند؛ رفتارهایی نظیر کم‌کاری، انجام امور شخصی در سازمان یا استفاده شخصی از امکانات سازمان حتی به سرقت و اختلاس از سازمان خود می‌پردازند. جو منفی در سازمان، باعث می‌شود که آنان به راحتی به کار خود بپردازند.

گروهی ساکت، گروهی با مدیریت درگیر، گروهی هم به فکر منافع شخصی خود؛ این‌گونه می‌شود که بنیان‌های فکری و فرهنگی سازمان و در شکل بالاتر، جامعه از بین می‌رود. در چنین جامعه و سازمانی ارزش‌ها جای خود را به ضد ارزش می‌دهند. کارکنانی که بتوانند از سازمان خود سرقت کنند، مورد تحسین همکاران خود قرار می‌گیرند و این کارها را مبنای هوش و استعداد افراد می‌دانند. کارکنانی که این کار را انجام می‌دهند، سوء استفاده از سازمان و استفاده شخصی را حق خود

منابع

- رضاییان، علی (۱۳۷۲)، "مدیریت رفتار سازمانی (مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها)"، تهران: انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران
- رهنمای رود پستی، فریدون؛ محمدزاده، نصرت الله (۱۳۸۷)، "توسعه منابع انسانی مطالعه موردی تعلق و تعهد سازمانی و رقابت پذیری"، سازمان مدیریت صنعتی
- زارعی متین، حسن (۱۳۹۰)، "مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته"، تهران: آگه
- زارعی متین، حسن (۱۳۹۴)، "بررسی عوامل سازمانی مؤثر بر ایجاد بدبینی سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان سازمان استاندارد استان قم)"، مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۳، شماره ۱، صص ۱۷۶-۱۵۷
- زارع، حمید؛ حق‌گویان، زلفا و کریمی اصل، زهرا (۱۳۹۲)، "شناسایی عوامل مؤثر بر بدبینی سازمانی و سنجش آن در دانشگاه‌های دولتی استان قم"، مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۱، شماره ۴، صص ۱۸۰-۱۵۹
- ساعتچی، محمود (۱۳۸۶) "روانشناسی صنعتی و سازمانی"، تهران: ویرایش، چاپ اول، ص ۱۷۸
- شریف زاده، فتاح؛ بازیار، امین و تیرجو، اختر (۱۳۹۲)، "تاثیر فرهنگ سازمانی و اخلاق حرفه‌ای بر اثربخشی سازمان"، فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی، سال دوم، شماره ۱، صص ۸-۲۲
- قلی‌پور، آرین (۱۳۹۱)، "مدیریت منابع انسانی (مفاهیم، تئوری‌ها و کاربردها)"، تهران، انتشارات سمت
- نادری، جلال؛ جمشیدی، ناصر و زارعی متین، حسن (۱۳۹۴)، "بررسی عوامل سازمانی مؤثر بر ایجاد بدبینی سازمانی مورد مطالعه: کارکنان سازمان استاندارد قم"، مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۳، شماره ۱، صص ۱۷۶-۱۷۵
- نصری، عبدالله (۱۳۸۲)، "فلسفه آفرینش". قم: دفتر نشر معارف.
- نرگسیان، عباس؛ محمد زاده، رقیه (۱۳۹۳)، "بررسی تاثیر عدالت زبانی در ارتقای اعتماد عمومی و مشارکت عمومی شهروندان (مورد مطالعه: منطقه ۶ شهر تهران)"، فصلنامه
- آذر، عادل؛ خسروانی، فرزانه و جلالی، رضا (۱۳۹۲)؛ "تحقیق در عملیات نرم رویکردهای ساختاردهی"، سازمان مدیریت صنعتی، چاپ اول
- استوارت، گرگ ال؛ براون، کنت جی (۱۳۹۱)، "مدیریت منابع انسانی: پیوند استراتژی و عمل"، مترجم: دکتر سید محمد اعرابی و دکتر مرجان فیاضی، ناشر: مهکامه، ویرایش اول، چاپ سوم
- الوانی، سید مهدی (۱۳۹۰)، "مدیریت عمومی"، تهران: نشر نی، ویرایش سوم
- بازرگان هرندی، عباس (۱۳۸۷)، "روش تحقیق آمیخته: رویکردی برتر برای مطالعات مدیریت"، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، فصلنامه دانش مدیریت (علمی، پژوهشی)، دوره ۲۱، شماره ۸۱
- تروا، رابرت؛ نیو پورت، جین (۱۳۶۹)، "اصول مدیریت و رفتار سازمانی"، ترجمه عین الله علا، تهران: زوآر
- حسن‌پور، اکبر؛ نوری، روح الله و کیایی، مجتبی (۱۳۸۸)، "بدبینی سازمانی: علل و پیامدهای آن"، فرهنگ مدیریت، سال هفتم، شماره ۱۹، بهار و تابستان، صص ۱۴۲-۱۱۹
- حقیقی کفاش، مهدی؛ مظلومی، نادر و میرزا محمدی، فرزانه (۱۳۹۰)، "پیش‌زمینه‌ها و پیامدهای بدبینی سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان شرکت تجارت الکترونیک پارسیان)" فصلنامه مطالعات مدیریت بهبود و تحول، سال بیست و یکم، شماره ۶۴، صص ۱۳۹-۱۱۷
- رابینز، استیفن پی (۱۳۷۴)، "مدیریت رفتار سازمانی: جلد سوم"، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران: موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی
- چامپوکس، جوزف‌ای (۱۳۸۳)، "رفتار سازمانی اصول اساسی برای هزاره جدید"، ترجمه فخرالدین معروفی و عزیز سلیمان‌زاده، سنندج: پرتو بیان
- راتوس، اسپنسر (۱۳۷۵)، "روانشناسی عمومی"، ترجمه حمزه گنجی، تهران: ویرایش

مدیریت سازمان‌های دولتی، سال دوم، شماره ۸، ص ۳۸-۵۵

۵۵

- Adams, J S (1965), *"Inequity in social exchange"*, In L, Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology*, New York: Academic Press,
- Anderson, L (1996), *"Employee cynicism: An examination using a contract violation framework"*, *Human Relations*, 49, pp: 1395-1148.
- Andersson, L; Bateman, T S (1997), *"Cynicism in the workplace: Some causes and effects"*, *Journal of Organizational Behavior*, Vol 18, pp: 449-470
- Bakker, A B; Schaufeli, W B (2000), *"Burnout contagion processes among teachers"*. *Journal of Applied Social Psychology*, vol 30, pp: 2289-2308
- Bernerth, J B; Armenakis, A A; Field, H S & Walker, H (2007), *"Justice, cynicism, and commitment a study of important organizational change variables"*, *The Journal of Applied Behavioral Science*, Vol 43, pp:303-326
- Brandes, P (1997), *"Organizational cynicism: Its nature, antecedents, and consequences"*, Unpublished PhD Dissertation. The University of Cincinnati
- Brandes, P; Dharwadkar, R & Dean, J W (2000), *"Organizational cynicism"*, *Academy of Management Review*, Vol 23, No 2, pp: 341-352.
- Brockner, J; Grover, S; Reed, T; Dewitt, R & O'Malley, M (1987), *"Survivors' reactions to layoffs: We get by with a little help for our friends"*, *Administrative Science Quarterly*, Vol 32, pp: 526-541.
- Byrne, Z S; Hochwarter, W A (2007), *"Perceived organizational support and performance. Relationships across levels of organizational cynicism"*, *Journal of Management. Psychology*, Vol 23, No 1, pp: 54-72
- Cartwright, S; Holmes, N. (2006), *"The meaning of work: The challenge of regaining employee engagement and reducing cynicism"*, *Human Resource Management Review*, Vol 16 , No 2, pp: 199-208.
- Dean, J W Brandes, P & Dharwadkar, R (1998), *"Organizational cynicism"* *Academy of Management Review*, Vol 23, No 2, pp: 341-352.
- Eaton, J A (2000), *"A social motivation approach to organizational cynicism"*, Faculty of Graduate Studies, York University, Toronto
- Ferres, N; Connell, J (2004) *"Emotional intelligence (EI) in leaders: An antidote for cynicism towards change?"* , *Journal of Strategic Change*, Vol 13, pp: 61-71.
- Graham, J R (1993), *"MmPI-2: Assessing personality and psychopathology (2nd ed)"* , New York: Oxford University Press
- Grayson, J L; Alvarez, H K (2007), *"School climate factors relating to teacher burnout: A mediator model"*, *Teaching and Teacher Education*
- Greenberg, J (1990), *"Organizational justice: Yesterday, today, & tomorrow"*, *Journal of Management*, Vol 16, pp: 399-432
- Guestello, S J; Rieke, M L & Billings, S W (1992), *"A study of cynicism, personality, and work values"*, *Journal of Psychology*, Vol 126, pp: 37-48
- 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
- Johnson, J L; O'Leary-Kelly, A M (2003), *"The effects of psychological contract breach and organizational cynicism: not all social exchange violations are created equal"*, *Journal of Organizational Behavior*, Vol 24, pp: 627-647.
- Kala n, G; Aksu, M B (2010), *"Organizational cynicism of the research assistants: A case of akdeniz university"*, *Procedia Social And Behavioral Sciences*, Vol 3, No 3, pp: 4820-4825.
- Kanter, D ; Mirvis, P H (1989). *"The cynical Americans"*, San Francisco: Jossey-Bass
- Malhotra, N; Mukherjee, A (2004), *"The relative influence of organizational*

• هرسی، پال؛ بلانچارد، کنت (۱۳۹۲)، "مدیریت رفتار سازمانی: کاربرد منابع انسانی"، مترجم علی علاقه بند، انتشارات امیرکبیر، تهران

commitment and job satisfaction on service quality of customer contact employees in banking call centres", Journal of Services Marketing, Vol. 18, No 3, pp: 162-174

- Mirvis, P; Kanter, D L (1989), "Combating cynicism in the workplace", National Productivity Review, Vol 8, No4, pp: 377-394
- Mirvis, P; Kanter, D L (1991), "Beyond demography: A psychographic profile of the workforce", Human Resource Management, Vol 30, No 1, pp: 45-68
- Noblit, G; Hare, D (1988), "Meta-ethnography: Synthesizing Qualitative Studies", London: Sage
- Özgener, S; Ogut, A & Kaplan, M (2008), "A new paradigm between labor and management relations: Organizational cynicism", (Editor: M. Özdeveci o l and H. Karadal). Selected Topics in Organizational Behavior: Aspects of the Dark Sides of Organizations and Behaviors of Reducing Efficiency, Ilke Press Ankara, Turkey, pp: 53-72
- Özkalp, E; K rel. O (2001), "Organizational behavior", Anadolu University Press, Eskisehir
- Pugh, S.D; Skarlicki, D P & Passell, B S (2003), "After the fall: Lay off victims trust and cynicism in re-employment", Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol 76, No 2, pp: 201° 212.
- Reichers, A E; Wanous, J P & Austin, J T (1997), "Understanding and managing cynicism about organizational change", Academy of Management Executive, Vol 11, pp: 48-59.
- Robbins, Stephen P (1991), "Management. Third Edition", Prentice-Hall, p: 75
- س Rubin, R S; Dierdorff, E C; Bommer, W H & Baldwin, T T (2009), "Do leaders reap what they sow? Leader and employee outcomes of leader organizational cynicism about change", The Leadership Quarterly, Vol 20, No 5, pp: 680
- Salanova, M; Llorens, S; García, M. R; Burr el, R & Bresش, E (2005). "Towards a four-dimensional model of burnout: A multigroup factor-analytic study including depersonalization and cynicism", Educ. Psychol Measurement, pp: 65, 807.
- Thurston, P (2000), "Clarifying the structure of justice using perceptions of performance appraisal processes. Paper presented at the 15th annual meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology". New Orleans, LA
- Simha, A; Elloy, D & Huang, H C (2014), "The moderated relationship between job burnout and organizational cynicism". Management Decision, Vol. 52, No 3, 482-504
- Wanous, J P; Reichers, A E & Austin, J T (1994), "Organizational cynicism: An initial study", Academy of Management Best Papers Proceedings, pp: 269-273
- Wanous, J P; Reichers, A E & Austin, J T (2000), "Cynicism about organizational change: Measurement, antecedent and correlates", Group and Organizational Management, Vol 25, No 2, pp: 132-153.
- Wilkerson, J; Evans, W & Davis, W (2008), "A test of coworkers' influence on organizational cynicism, badmouthing, and organizational citizenship behavior", Journal of Applied Social Psychology, Vol 38, No 9, pp: 2273° 2۲۹۲.
- Wrightsman, L S (1992), "Assumptions about human nature", Newbury Park, CA: Sage Publications