

ارائه مدل نشانگرهای بدبینی سازمانی در صنعت بانکداری

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۱/۲۰

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۱/۰۵

سیدمحمدباقرمحمدی پیراسته^۱، حسین عباسیان^۲، اکبر حسن پور^۳، سعید جعفری نیا^۴

از صفحه ۱۴۵ تا ۱۸۶

چکیده

زمینه و هدف: پژوهش حاضر با هدف ارائه مدل نشانگرهای بدبینی سازمانی در صنعت بانکداری انجام شده که سعی در کمک به درک بهتر بدبینی سازمانی به منظور کنترل و مدیریت آن دارد.

روش شناسی: پژوهش حاضر از نظر روش انجام از نوع آمیخته و از حیث هدف کاربردی است. جامعه آماری بخش کیفی پژوهش‌های انجام شده در زمینه بدبینی سازمانی و جامعه آماری بخش کمی کارکنان بانک قوامین استان لرستان هستند که ۲۰۲ نفر از آنها به روش تصادفی در دسترس انتخاب شدند. برای تحلیل داده‌ها از روش تحلیل مضمون استفاده شد. پایایی نتایج با استفاده از روش هولستی ۰/۹۴۷ برآورد شد.

یافته‌ها: در پایان کدها و مضامین به دست آمده از تحلیل تم با نظر ۱۵ نفر از خبرگان بانکی و اساتید دانشگاه مورد اصلاح و بازنگری قرار گرفت. بر اساس نظر خبرگان تعدادی از کدها و مضامین حذف و برخی نیز درهم ادغام شدند که نهایتاً تعداد ۸۴ کد، ۱۷ مضمون پایه، ۲ مضمون سازمان‌دهنده و ۱ مضمون فراگیر مورد تأیید قرار گرفت.

نتیجه‌گیری: نتایج نشان می‌دهند که بدبینی سازمانی یک پدیده بسیار مخرب با تبعات بسیار منفی است؛ بنابراین مدل حاضر به عنوان یک منبع مناسب برای شناخت بدبینی سازمانی و درک پیامدهای آن در صنعت بانکداری است. بر طبق یافته‌های پژوهش نشانگرهای بدبینی سازمانی عبارتند از: نشانگرهای آشکار و نشانگرهای پنهان که بر اساس خروجی‌های حاصل از آزمون فریدمن میزان اهمیت نشانگرهای پنهان بدبینی سازمانی از نشانگرهای آشکار بیش تر هستند و بیش تر باید مورد توجه قرار بگیرند.

واژه‌های کلیدی: بدبینی سازمانی، تحلیل تم، صنعت بانکداری.

۱- دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی دانشگاه خوارزمی، خرم‌آباد (نویسنده مسئول). (رایانامه: pirasteh.kazemi@gmail.com)

۲- استادیار گروه مدیریت آموزشی دانشگاه خوارزمی، تهران. (رایانامه: a_abbasianedu@yahoo.com)

۳- استادیار گروه مدیریت منابع انسانی و کسب و کار دانشگاه خوارزمی، تهران. (رایانامه: ak_hassanpoor@yahoo.com)

۴- استادیار و مدیرگروه مدیریت منابع انسانی و کسب و کار دانشگاه خوارزمی، تهران. (رایانامه: shamsj58@yahoo.com)

مقدمه

بی‌شک اصلی‌ترین متغیر در فرمول موفقیت یا شکست هر سازمانی منابع انسانی آن سازمان است. منابع انسانی می‌تواند سازمان را به اوج اقتدار برساند یا به قعر انحطاط بکشاند و باتوجه غیرقابل جایگزین بودن این سرمایه گران‌بها می‌بایست در سلامت آن کوشید و سعی در شناخت و درمان بیماری‌های آن داشت. یکی از موضوعاتی که در سال‌های اخیر در بسیاری از سازمان‌ها باعث مشکلات عدیده‌ای شده است پدیده بدبینی سازمانی است (بومر^۱ و همکاران، ۲۰۰۵، ص ۷۳۵؛ چوی^۲، ۲۰۱۱، ص ۴۸۰).

بدبینی سازمانی نگرشی است که از ناامیدی، ناکامی و سرخوردگی شکل می‌گیرد و در واقع نگرش منفی کارمند به سازمانش است. باور اصلی در بدبینی سازمانی این است که اصول صداقت، عدالت و درستکاری قربانی منافع شخصی رهبری و منجر به اقداماتی بر پایه انگیزه‌های پنهانی و فریبکاری شده است (کول^۳ و همکاران، ۲۰۰۶، ص ۴۶۳). بدبینی همچنین با تحقیر، نفرت و بی‌اعتمادی مرتبط است و این نگرش منفی در بسیاری از سازمان‌ها نفوذ کرده و دلیل اصلی بسیاری از پیامدهای نامطلوب و منفی سازمانی و یکی از موضوعات مشکل‌ساز در محل کار است (جیمز^۴، ۲۰۰۵، ص ۱۰).

مفهوم اصلی بدبینی در قرن چهارم قبل از میلاد در یونان باستان ریشه دارد. واژه انگلیسی بدبینی (سینسیزم) برگرفته از نام شهری در نزدیکی آتن است. فلاسفه پیشین یونان، دیدگاه‌های بدبینانه خود را بیان می‌کردند (زارع و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۱۶۱).

بدبینی سازمانی ابتدا به مباحث فیلسوفان مرتبط می‌شد، اما امروزه در هر زمینه‌ای کاربرد پیدا کرده است. بدبینی نه تنها به‌طور کلی روی جامعه تأثیر می‌گذارد، بلکه میان سازمان‌های بسیاری نیز شیوع پیدا کرده است و همچنین به‌عنوان مفهوم جدید در روابط بین کارگر-کارفرما ظهور پیدا کرده است (حقیقی کفاش و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۱۱۹).

1- Bommer , Rich,& Rubin

2- Choi

3- Cole

4- James

طبق نظر ونس^۱ و همکاران (۱۹۹۵)، بدبینی سازمانی موجب ایجاد حس بی‌تفاوتی و بی‌علاقگی نسبت به سازمان می‌شود. همچنین می‌توان مطرح کرد که بدبینی سازمان به‌طور منفی با تعهد سازمان کارکنان رابطه دارد و موجب کاهش آن می‌شود. به‌طور کلی پژوهش‌ها نشان داده‌اند کارکنانی که از لحاظ عاطفی از کار خود فاصله گرفته‌اند و مشارکت نمی‌کنند، احتمال بیشتری دارد که شغل خود را ترک کنند؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بدبینی سازمانی به‌طور مثبتی با تمایل به ترک خدمت کارکنان رابطه دارد (بارنس^۲، ۲۰۱۰، ص ۶۸).

بدبینی سازمانی همچنین موجب بروز و افزایش رفتارهای کاری مخرب در سازمان می‌شود (جیمز، ۲۰۰۵، ص ۴۸). بدبینی سازمانی نگرشی پیچیده است که در برگیرنده جنبه‌های رفتاری، عاطفی و شناختی است و به افزایش بی‌اعتمادی و دیگر فعالیت‌های غیرکارکردی مرتبط و مخالف سازمان منجر می‌شود. بدبینی کارکنان در محل کار نتایج گسترده دارد که اخیراً توجه زیادی را به‌ویژه در زمینه رفتار سازمانی به‌خود جلب کرده است. در حال حاضر مطالعات تجربی و نظری زیادی درباره بدبینی سازمانی و عوامل و پیامدهای آن انجام گرفته است (آزلیز^۳، ۲۰۱۱، ص ۲۷).

بیان شده است که بدبینی کارکنان دارای عواقب منفی چون کاهش سطح عملکرد شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی و افزایش سطوح قصد ترک خدمت است (چیابورا^۴، ۲۰۱۳، ص ۱۸۱). هرچه کارکنان سازمان بدبین‌تر نرخ تمایل به ترک خدمت بالاتر و هرچه سطح بدبینی در سازمان کم‌تر تمایل به ترک خدمت نیز کم‌تر خواهد شد (لاتر^۵ و همکاران، ص ۲۰۱۱).

در بسیاری از سازمان‌ها شدت و گستردگی بدبینی به دلایلی مانند انتظارات برآورده نشده، تجربیات ناموفق، تغییرات بی‌نتیجه و ... بیش‌تر است و این موضوع را می‌توان به‌صورت چشم‌گیر و در برخورد با کارکنان سازمان‌ها و مشاهده رفتارهایشان که ناشی از بدبینی نسبت به همکاران، سازمان، آینده و حتی نسبت به خودشان است، مشاهده کرد.

1- Venus & et al
 2- Barnes
 3- Ozler
 4- Chiaburu
 5- lotter & et al

شدت مسئله به حدی است که برخی بدبینی را سدی اصلی در راه تغییرات سازمانی می‌دانند به گونه‌ای که حتی کوچک‌ترین تغییرات در ابتدا با مقاومت کارکنان مواجه می‌شود (مرادی و جلیلیان، ۱۳۹۵، ص ۱۲۵). و تقریباً هیچ سازمانی نمی‌تواند به یقین خود را از این آفت سازمانی مبرا دانسته یا اعلام کند که در آینده دچار آن نخواهد شد (خان^۱ و رود، ۲۰۱۴، ص ۳۵).

بسیاری از پژوهش‌گران با اشاره به شیوع این پدیده، آن را چالش مهمی می‌دانند که نیاز به مطالعه و بررسی بیشتر دارد (بومر و همکاران، ۲۰۰۵، ص ۷۳۵؛ نافی، ۲۰۱۳، ص ۶۰). کارکنان بدبین می‌توانند کل سازمان را تحت الشعاع قرار دهند و مانع رسیدن سازمان به هدف‌هایش شوند (چیابورا و همکاران، ۲۰۱۳، ص ۱۸۰؛ بلینی و همکاران، ۲۰۱۵، ص ۱۳۰).

پدیده بدبینی یا بدگمانی سازمانی در بسیاری از جوامع به یکی از چالش‌های عمده رهبری سازمانی تبدیل شده است (وارد، ۲۰۱۴، ص ۱۱۵)؛ از این رو لازم است سازمان‌ها و مدیران مطالعه راه‌های رویارویی با این واقعیت جدید و پیش‌گیری از پیامدهای منفی آن در محیط کار را در اولویت قرار دهند (وست، ۲۰۰۴، ص ۱).

از این رو بر مدیران سازمان‌ها است که در پی شناخت هرچه بیشتر و عمیق‌تر ابعاد، عناصر و لایه‌های بدبینی سازمانی باشند تا بتوانند قبل از بروز مشکلات جدی نسبت به شناسایی و درمان این بیماری شایع سازمانی اقدام کنند حال سؤال اصلی این پژوهش این است که: نشانگرهای بدبینی سازمانی در صنعت بانک‌داری کدامند؟

بیان مسئله: نظام بانکی در ایران همانند سایر کشورها نقش بسیار مهمی در اقتصاد کشور دارد و به جرأت می‌توان گفت تأثیرگذارترین عنصر در اقتصاد کشور است. صنعت بانکی همانند سایر صنایع مهم‌ترین و تعیین‌کننده‌ترین سرمایه خود را منابع انسانی خود می‌داند و از این رو سعی در حفظ و کسب رضایت این سرمایه ارزشمند و غیرقابل جایگزین دارد. همان‌گونه که ذکر شد افزایش بدبینی سازمانی کارکنان دارای عواقب منفی چون کاهش سطح عملکرد شغلی، کاهش رضایت شغلی و افزایش تمایل به ترک خدمت است (چیابورا^۲، ۲۰۱۳، ص ۱۸۱). هرچه کارکنان سازمان بدبین‌تر نرخ تمایل به

1- Khan & Road

2- Chiaburu

ترک خدمت بالاتر و هرچه سطح بدبینی در سازمان کم‌تر تمایل به ترک خدمت نیز کم‌تر خواهد شد (لاتر^۱ و همکاران، ص ۲۰۱۱).

پژوهش‌ها حاکی از آن است که بدبینی سازمانی کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان بانک‌ها را که همانا یکی از اصلی‌ترین مزیت‌های رقابتی بانک‌ها است، تحت تأثیر خود قرار داده و باعث تأثیرات منفی در کیفیت خدمات بانکی شده است (بهمنی و همکاران، ۱۳۹۵). افزایش میزان شکایات از عملکرد سیستم بانکی به بانک مرکزی و سایر نهادهای نظارتی در ۵ سال اخیر، افزایش حجم مطالبات معوق بانک‌ها حاکی از این موضوع است. از دیگر پیامدهای بدبینی سازمانی در میان کارکنان بانک‌ها؛ کاهش تعهد سازمانی، فراموشی تصادفی، افزایش سکوت سازمانی، افزایش احساس ناعدالتی سازمانی و افزایش رفتارهای انحرافی مخرب می‌باشد (بهمنی و همکاران، ۱۳۹۵، ص ۶۲؛ عباسی‌خواه و بهبودی گنجه، ۱۳۹۵، ص ۱). با یک پرسش‌نامه ساده سنجش رضایت شغلی در میان کارکنان هرکدام از بانک‌ها یا بررسی میزان تمایل به خروج از سازمان (به مشاغلی حتی با درآمد کم‌تر) یا بررسی میزان تخلفات صورت پذیرفته در میان کارکنان صنعت بانکداری می‌توان به این نتیجه رسید که کارکنان بانک‌ها نیز از این قاعده مستثنی نبوده و برخی تبعات ناشی از آفت بدبینی گریبان بانک‌ها را نیز گرفته است و برخی پژوهش‌ها کاهش بهره‌وری و رضایت شغلی و افزایش تمایل به ترک خدمت در بانک را که ناشی از بی‌اعتمادی و بدبینی به مدیران ارشد و سازمان، فشار و استرس شغلی زیاد، فرصت‌های رشد و ارتقاء کم، ارزش قایل نشدن برای کارکنان و ... است، تأیید کرده‌اند (رمضان‌پور و فرهادی، ۱۳۹۴، ص ۷۹). عدم شناسایی نشانگرهای بدبینی سازمانی در بانک قوامین و سایر بانک‌ها قطعاً مشکلات عدیده‌ای را برای آن‌ها ایجاد خواهد کرد. بدیهی است که هزینه‌های ناشی از مشکلاتی مانند نارضایتی کارکنان، بیماری‌های روحی و جسمی کارکنان، ترک خدمت کارکنان ارزشمند، از دست دادن سهم بازار، کاهش عملکرد، افزایش فاصله روانی بین کارکنان و بانک، بسیار گزاف و جبران‌ناپذیر خواهد بود و ممکن است موجودیت سازمان را به خطر بیندازد. در صورتی که به عقیده پژوهش‌گران انجام پژوهش‌های بیش‌تر روی علت و اثرات بدبینی می‌تواند برای سازمان و کارکنان بسیار مفید و حیاتی باشد (ایتون، ۲۰۰۰، ص ۲۰۲).

بانک قوامین با توجه به برخورداری از حجم چشم‌گیری از منابع بانکی و تعداد بالای سپرده‌گذاران و به‌عنوان یکی از بانک‌های تأثیرگذار کشور نیز از معضل بدبینی سازمانی بی‌نصیب نبوده و مشکلاتی مانند افزایش میزان نارضایتی در بین کارکنان، افزایش میزان رفتارهای انحرافی و غیرکارکردی، کاهش رفتارهای فراتر از نقش، کاهش رفتارهای شهروندی سازمانی، مقاومت به کوچک‌ترین تغییرات، دامن زدن به شایعات بی‌پایه و اساس، اکتفاء به حداقل‌ها در انجام وظایف سازمانی، کاهش عملکرد و نهایتاً افزایش میزان خروج کارکنان لایق و شایسته از بانک گریبان‌گیر بانک شده است که البته بدبینی سازمانی تنها عامل این مشکلات نبوده ولی در همه این مشکلات ردپای آن مشاهده و نقش آن غیرقابل انکار است.

بررسی پدیده بدبینی سازمانی، عواملی که باعث ایجاد آن می‌شوند و شناخت پیامدهای منفی آن، می‌تواند راه‌گشای مدیران و دست‌اندرکاران برای رسیدن به اثربخشی بیش‌تر صنعت بانک‌داری باشد. پژوهش حاضر با استفاده از روش تحلیل مضمون سعی در شناخت و معرفی ابعاد و نشانگرهای بدبینی سازمانی در صنعت بانک‌داری دارد. در صدد آن است که با استفاده از یک رویکرد کیفی و باتوجه به وضعیت خاص و منحصر به فرد کشورمان ایران به ارائه مدلی بومی جهت شناخت نشانگرهای بدبینی سازمانی در این صنعت پرداخته شود و خلاء پژوهشی موجود در این زمینه را پوشش دهد.

بنابراین مسئله اصلی این پژوهش ارائه مدل نشانگرهای بدبینی سازمانی در صنعت بانک‌داری است؟

مبانی نظری: با توجه به محیط در حال تغییر منابع انسانی (ناهمگونی بازار کار، جهانی شدن، روند و ماهیت کار، روندهای سیاسی و حقوقی و جز آن) به منظور دستیابی به بهره‌وری پایدار، خلاقیت و نوآوری و کیفیت مناسب زندگی، مدیریت کارآمد، اثربخش و هوشمند منابع انسانی ضروری است. مدیران منابع انسانی می‌بایست با انتخاب و تدوین راهبرد منابع انسانی مناسب زمینه تحقق اهداف سازمانی را فراهم آورند. مهم‌ترین الگوهای طراحی و تدوین راهبرد منابع انسانی عبارتند از:

الگوهای عقلایی یا منطقی (مبتنی بر راهبرد سازمان)؛

الگوهای فزاینده یا واقعی (مبتنی بر عوامل ویژه مدیریت منابع انسانی)؛

الگوهای مبتنی بر کنترل کارکنان

الگوهای مبتنی بر بازار کار

الگوهای مبتنی بر داده‌ها (تجربی)

الگوهای یکپارچه مانند الگوی بامبرگر و مشولم (آرمسترانگ، ۱۳۸۰، ص ۱۲۰).

فرایند تدوین و اجرای راهبرد منابع انسانی به‌منظور مرتبط کردن سیاست‌ها و روش‌های منابع انسانی با هدف‌های راهبردی و هدف‌های سازمان رکن اصلی مدیریت راهبردی منابع انسانی را تشکیل می‌دهد (غضنفری و سیدنقوی، ۹۳، ص ۷۰۰). مفهوم بدبینی سازمانی یکی از مباحثی می‌باشد که با توجه به تبعات منفی بی‌شماری که دارد حتماً در تدوین راهبردهای منابع انسانی لحاظ شود.

مفهوم بدبینی:

بدبینی طرز تفکر و شیوه‌ای از زندگی است که از یونان باستان نشأت گرفته است. در مورد واژه بدبینی که از کجا آمده است، شک و تردید وجود دارد. برخی معتقدند که واژه بدبینی از، کیون، لغتی یونانی به معنی سگ آمده است و بدبینان را به سگی تشبیه می‌کند که هرگاه رفتاری را مطابق با عقاید خود نمی‌بینند، شروع به پارس کردن می‌کنند (ماک^۱، ۱۹۹۳، ص ۱۱۹). با وجود این که بدبینی مفهوم تازه‌ای نیست و ریشه‌های آن به یونان باستان برمی‌گردد، اما تعریف جهانی موردتوافقی برای آن وجود ندارد. پژوهش‌گران در تعریف بدبینی سازمانی، رویکردهای مختلفی دارند. بسیاری از رویکردهای روان‌شناسی بدبینی را از ویژگی‌های شخصیتی پایدار در نظر می‌گیرند. در مقابل بسیاری از رویکردها با اثرگذاری بر دیگران کم‌تر سر و کار دارند و بیش‌تر با اعتقاداتی که فرد نسبت به دیگران دارد مرتبط است (شیرپور، ۲۰۱۷، ص ۲).

شاید بهترین اثر شناخته شده بدبینی شاهزاده ماکیاولی باشد. کتاب شاهزاده برای مشاوره دادن به شاهزاده ایتالیا نوشته شده بود که در آن توصیف شده بود چطور برای

رسیدن به هدف باید منابع شخصیشان را به طور عملی و با به کارگیری ابزارهای موجود پیش برند (نامارا^۱، ۲۰۰۶، ص ۴).

کارکنانی که به سازمان کاری خود بدبین هستند، به رهبرانشان اعتماد ندارند و هم‌چنین در مورد حقایقی که گروه مدیریت به آن‌ها می‌گوید، شک دارند و این اعتقاد را دارند که مدیریت از آن‌ها سوء استفاده می‌کند؛ بنابراین اعتماد آن‌ها به کارشان نسبت به قبل از دست می‌رود (بومر و همکاران، ۲۰۰۴، ص ۲۰۵؛ کوانگ^۲، ۲۰۱۳، ص ۳۰۵).

در فرهنگ عامه واژه بدبینی دیدگاه‌های افرادی را توصیف می‌کند که منافع فردی را به‌عنوان عامل اصلی انگیزش رفتارهای انسانی می‌دانند و به خلوص نیت، فضیلت انسانی و نوع دوستی به‌عنوان انگیزاننده‌های انسانی اعتقادی ندارند. اسکار ویلد^۳ تعریف خود را از افراد بدبین این‌گونه بیان می‌کند: فردی که قیمت همه چیز را می‌داند، ولی ارزش هیچ چیز را نمی‌داند. در فرهنگ لغت انگلیسی آکسفورد بدبینی این‌گونه تعریف شده است: حالتی است که در آن اعمال و انگیزه‌های انسان در صداقت و خوبی دروغ پنداشته می‌شود (حسن‌پور و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۱۲۲).

بدبینی نگرشی است که در آن منافع فردی به‌عنوان پیش زمینه شک و تردید، منفی‌گرایی و نگاه بدبینانه به حقایق توصیف شده است. بدبینی به دو شکل توصیف شده است: شخصیتی و موقعیتی. اولی بدبینی را سازه کلی منعکس‌کننده خصیصه ذاتی و ثابت افراد در نظر می‌گیرد و دومی، بدبینی را سازه خاص جهت‌گیری شده به سمت جامعه، حرفه، نهادها و تغییر سازمانی محسوب می‌کند (کوبن^۴، ۲۰۰۷، ص ۱۳۰). باور اصلی بدبینی این است که صداقت، عدالت و خلوص نیت به خاطر منافع شخصی قربانی می‌شود. اگرچه بدبینی به معنای کلماتی مثل شک و تردید، بدگمانی و بی‌اعتقادی و منفی‌بافی نزدیک است، در اصل به معنی یک فرد عیب‌جو، سخت‌گیر و انتقادی است (اردوست^۵ و همکاران، ۲۰۰۷، ص ۵۱۴). اما مفهوم بدبینی سازمانی در ادبیات جدید سازمانی ارتباط نزدیکی با از خودبیگانگی سازمانی، اطمینان نداشتن سازمانی و منفی

1- Namara

2- Kuang

3- Vilde

4- Qian

5- Erdost & et al

بافی دارد (کالاگان^۱، ۲۰۰۹، ص ۱۲۲). هنگامی که کارکنان درک کنند که با آن‌ها به‌طور مطلوبی رفتار نشده و از سوی سازمان نیز حمایت نشده‌اند، به احتمال بیش‌تری باورها و احساسات منفی نسبت به سازمانشان پیدا می‌کنند. بسیاری از پژوهش‌ها نشان داده‌اند که رابطه منفی بین بدبینی سازمانی و تعهد سازمانی، رضایت شغلی و بسیاری از متغیرهای دیگر وجود دارد (براون^۲ و کرگان، ۲۰۰۸، ص ۶۷۰). هرکدام از مؤلفین فوق زعم خویش تعاریف مختلفی از بدبینی سازمانی ارائه کرده‌اند اما تعریف مدنظر این پژوهش عبارت است از: بدبینی سازمانی اشاره به نگرش منفی کارمند به سازمانش دارد. باور اصلی در بدبینی سازمانی این است که اصول صداقت، عدالت و درستکاری، قربانی منافع شخصی رهبری و منجر به اقداماتی بر پایه انگیزه‌های پنهانی و فریبکاری شده است. بدبینی قضاوتی ارزیابانه است که از تجربیات فرد در سازمان ناشی شده است (آبراهام^۳، ۲۰۰۰، ص ۲۷۲).

ابعاد(عناصر) بدبینی سازمانی:

ابعاد بدبینی سازمانی باتوجه به پژوهش دین و همکاران عبارتند از باور، احساس و رفتار.

باور: اولین بعد بدبینی سازمانی، این باور است که سازمان فاقد صداقت است. افراد بدبین به سازمان، معتقدند که اقدامات سازمانشان نشان‌دهنده نبود اصولی مثل عدالت، صداقت و صمیمیت است. این افراد بدبین ممکن است اعتقاد داشته باشند که در سازمانشان، چنین اصولی قربانی فرصت‌طلبی شده و رفتار غیراخلاقی در سازمان معمول و رایج است. افراد بدبین معتقدند که انگیزه‌های پنهانی برای رفتار و اهمال وجود دارد. بنابراین آن‌ها انتظار دارند فریب و دروغ ببینند.

احساس: نگرش‌ها متشکل از احساس (واکنش‌های عاطفی به موضوع مورد نگرش) و باورهاست. این به این معنا است که بدبینی، احساس و تفکر است (از طریق احساسات و شناخت تجربه می‌شود). بدبینی قضاوت بی‌طرفانه درباره سازمان نیست، بلکه می‌تواند شامل واکنش‌های عاطفی قوی باشد.

1- Kalagan
6- Brown, M., Cregan
3- Abraham

رفتار: آخرین بعد بدبینی سازمانی، گرایش به رفتار منفی و اغلب بدخواهانه است. ادبیات مرتبط نشان می‌دهد که نگرش‌های بدبینانه متشکل از رفتارها است. آشکارترین گرایش رفتاری برای آن‌هایی که نگرش‌های بدبینانه دارند مورد انتقاد گرفتن سازمان است (به نقل از صلواتی و همکاران، ۱۳۹۳، ص ۱۱۰).

پیشینه پژوهش: حسن‌پور و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان «بدبینی سازمانی: علل و پیامدهای آن» به بررسی مفاهیم اصلی بدبینی سازمانی و رابطه آن‌ها با دیگر مفاهیم سازمانی پرداخته و در نهایت مدلی در مورد عوامل تأثیرگذار و پیامدهای بدبینی ارائه کردند.

ربیعی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان «تأثیر سبک رهبری تحول‌گرا و فرهنگ سازمانی بر شکل‌گیری بدبینی سازمانی در شعب بانک کشاورزی جنوب تهران» به این نتیجه رسیدند که سبک رهبری تأثیری در شکل‌گیری بدبینی سازمانی نداشته و بالعکس فرهنگ سازمانی رابطه منفی و معناداری با شکل‌گیری بدبینی سازمانی در بین کارکنان بانک کشاورزی دارد.

عباسی‌خواه و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان «پیامدهای بدبینی سازمانی کارکنان بانک انصار» پس از تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پرسش‌نامه نشان دادند که بدبینی در ستاد بانک انصار بر پیامدهای دانشی با زیرمؤلفه‌های فراموشی تصادفی و هدفمند، پیامدهای نگرشی با زیرمؤلفه‌های بدبینی سازمانی و ناعدالتی سازمانی و پیامدهای رفتاری با زیرمؤلفه‌های رفتار انحرافی مخرب و تمایل به ترک خدمت تأثیر مستقیم و مثبت دارد.

مرادی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان «عوامل مؤثر بر بدبینی نسبت به تغییرات سازمانی و نتایج آن» نشان دادند، بی‌عدالتی موجب بدبینی سازمانی می‌شود. رابطه رئیس و مرئوس رابطه معکوسی با بدبینی سازمانی دارد. بدبینی سازمانی بر نگرش مرتبط با سازمان و کار اثر منفی دارد. بدبینی سازمانی باعث افزایش از خودبیگانگی می‌شود. بدبینی سازمانی بر رفتارهای غیراخلاقی و خستگی هیجانی و تمایل به ترک خدمت اثر مثبت دارد. اما حمایت ادراک شده و نقض قرارداد روان‌شناختی تأثیر معناداری بر بدبینی سازمانی نداشتند.

پروری و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان «مطالعه رابطه هویت سازمانی و ابعاد سه‌گانه آن با بدبینی سازمانی کارکنان (مطالعه‌ای در بین کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان قزوین)» نشان دادند که بین هویت سازمانی و سه مؤلفه احساس عضویت، وفاداری و مشابهت با بدبینی کارکنان رابطه منفی و معناداری وجود دارد.

بهمنی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بدبینی سازمانی با کیفیت خدمات ارائه شده کارکنان با نقش میانجی‌گری و تعدیل‌گری تعهد سازمانی» نشان دادند که بدبینی سازمانی بر کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان تأثیر منفی دارد. همچنین نقش میانجی‌گری تعهد سازمانی در تأثیر بدبینی سازمانی بر کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان تأیید شد. از دیگر نتایج پژوهش تأیید نقش تعدیل‌گری تعهد سازمانی در تأثیر بدبینی سازمانی بر کیفیت خدمات ارائه شده کارکنان بود.

صلواتی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین بدبینی سازمانی و تسهیم دانش در دانشگاه آزاد اسلامی» پس از تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها، نشان دادند که رابطه معکوسی بین بدبینی سازمانی و ابعاد آن با تسهیم دانش وجود دارد.

زارع و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان «شناسایی عوامل مؤثر بر بدبینی سازمانی و سنجش آن در دانشگاه‌های دولتی استان قم» پس از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان دادند که عوامل سازمانی وضعیت متوسط دارد، میزان عوامل فردی و محیطی برای بدبینی سازمانی کم، و میزان عوامل شغلی بالا است. همچنین میزان متغیر بدبینی سازمانی بین کارکنان دانشگاه‌های دولتی استان قم کم است.

حقیقی کفاش و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «پیش‌زمینه‌ها و پیامدهای بدبینی سازمانی کارکنان شرکت تجارت الکترونیک پارسیان» بر اساس نتایج به‌دست آمده از آزمون فرضیات این پژوهش نشان دادند که انحراف از قرارداد روان‌شناختی، عدالت سازمانی و حمایت سازمانی درک شده بر بدبینی سازمانی کارکنان تأثیر می‌گذارند. همچنین بدبینی سازمانی بر تعهد سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی و رفتار کاری مخرب کارکنان تأثیرگذار است.

قنبری و عرفانی‌زاده (۱۳۹۵) به بررسی نقش اعتماد سازمانی در تعدیل بدبینی سازمانی کارکنان دانشگاه بوعلی سینا همدان، پرداختند که نتایج معادلات ساختاری نشان داد که اثر اعتماد سازمانی بر بدبینی سازمانی منفی و معنی‌دار است.

نتایج حاصل از پژوهش امیرخانی و همکاران (۱۳۹۴) با عنوان «رهبری اخلاقی و بدبینی در سازمان: با مطالعه نقش میانجی‌جو اخلاقی» نشان داد که در صورتی که رهبری اخلاقی منجر به تقویت جو اخلاقی در سازمان شود می‌تواند منجر به کاهش سطح بدبینی سازمانی شود.

نتایج حاصل از پژوهش مجتبی غریبی و همکاران (۱۳۹۶) با عنوان «میانجی‌گری فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی در رابطه میان سرمایه روان‌شناختی و بهزیستی روان‌شناختی ایثارگران» نشان داد که سرمایه روان‌شناختی با بهزیستی روان‌شناختی رابطه مثبت و معنادار و با فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی رابطه منفی و معنی‌داری داشت. هم‌چنین فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی با بهزیستی روان‌شناختی رابطه منفی و معناداری داشتند.

عبدالهی و علیجان نوده پشنگی (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان «تبیین جهت‌گیری نسبت به تغییر در مدارس بر اساس نقش بدبینی سازمانی و سبک رهبری» به این نتیجه رسیدند که بین بدبینی سازمانی و جهت‌گیری نسبت به تغییر هم‌بستگی نسبتاً بالا اما منفی وجود دارد. نتایج مدل‌سازی معادلات ساختاری نشان داد که بدبینی سازمانی بر جهت‌گیری معلمان به سمت تغییر اثر منفی دارد، اما سبک رهبری بر بدبینی سازمانی و تمایل به تغییر معلمان اثر معناداری ندارد. کلوندی در سال ۱۳۹۵ در پایان‌نامه خود به بررسی، چگونگی تأثیر عدالت سازمانی و ابعاد آن (عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی، عدالت مراوده‌ای و عدالت اطلاعاتی) بر بدبینی سازمانی پرداخت که نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که هر چه ادراک عدالت در سازمان بیشتر باشد، بدبینی کم‌تر خواهد بود.

مهدی یزدان‌شناس در سال ۱۳۹۵ در پژوهشی با عنوان «نقش رفتار سازمانی مثبت‌گرا در رابطه بین رهبری تحول‌آفرین و بدبینی کارکنان» به این نتیجه رسید که

رهبری تحول‌آفرین، سرمایه روان‌شناختی و توانمندسازی روان‌شناختی می‌توانند تا حد قابل توجهی بر کاهش بدبینی کارکنان در سازمان مؤثر باشند.

نتایج پژوهش کاظمی مقدسی و همکاران (۱۳۹۴) با عنوان «بررسی ارتباط بین عدالت سازمانی و پارانوئید (بدگمانی) سازمانی» با توجه به نقش تعدیل‌کنندگی حمایت سازمانی ادراک‌شده حاکی از رابطه معکوس و معنی‌دار بین عدالت سازمانی و پارانوئید سازمانی است. همچنین، نقش حمایت سازمانی ادراک‌شده، به‌عنوان متغیر تعدیل‌گر مورد تأیید قرار گرفت؛ که نشان‌دهنده اثر تضعیف‌کنندگی در رابطه بین عدالت سازمانی و پارانوئید سازمانی است.

نتایج پژوهش محمدی مقدم و آزاده (۱۳۹۵) با عنوان «بررسی عوامل تأثیرگذار و تأثیرپذیر بر بدبینی سازمانی در کارکنان ستاد شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران» حاکی از آن است که عوامل روان‌شناختی (سیاست سازمانی درک‌شده و انحراف از قرارداد روان‌شناختی) بر بدبینی سازمانی کارکنان تأثیرگذار است. همچنین بدبینی سازمانی بر پیامدهای نگرشی و پیامدهای رفتاری (رضایت شغلی کارکنان، تعهدسازمانی و رفتار کاری مخرب کارکنان) تأثیرگذار است.

نادری و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان «بررسی عوامل سازمانی (شامل: ادراک از حمایت سازمانی، ادراک از حقوق و مزایای مدیران اجرایی، ادراک از عملکرد اجرایی، مشارکت در تصمیم‌گیری، ادراک از عدالت توزیعی و رضایت شغلی) مؤثر بر ایجاد بدبینی سازمانی: مورد مطالعه کارکنان سازمان استاندارد استان قم» به این نتیجه رسیدند که میزان بدبینی در عوامل یاد شده در حد متوسط است.

سومرو و همکاران^۱ در سال ۲۰۱۹ در مقاله‌ای با عنوان «بررسی نقش واسطه‌گر بدبینی سازمانی در تحریک بیگانگی کار در میان اعضای هیئت علمی تمام‌وقت شاغل در دانشگاه‌های خصوصی کراچی» به این نتیجه رسیدند که گرچه با حمایت ناظر ادراک‌شده و سیاست سازمانی درک‌شده، می‌توان بدگویی سازمانی را به‌طور قابل توجهی پیش‌بینی کرد، اما با این حال، بدبینی سازمانی نتوانست در ایجاد رابطه بین ادراک و بیگانگی کار نقش واسطه‌ای را ایفا کند. این مطالعه به رؤسای دانشگاه‌ها کمک

می‌کند تا سطح بدگویی سازمانی در مؤسسات خود را شناسایی کنند، بر رفع این مشکل و رفع آن بپردازند (سومرو و همکاران، ۲۰۱۹، ص ۸۹).

عمر و همکاران^۱ (۲۰۱۹) در مقاله خود با عنوان «بررسی رابطه بین بدبینی سازمانی و غرور سازمانی در بین کارکنان سازمان‌های صنعتی کشور عمان» به این نتیجه رسیدند که ابعاد بدبینی عاطفی و بدبینی رفتاری دارای تأثیر منفی و معناداری بر غرور سازمانی هستند، در حالی که بدبینی شناختی بر غرور سازمانی تأثیر معناداری ندارد (عمر و همکاران، ۲۰۱۹، ص ۱).

هیرا و همکاران^۲ در پژوهش خود در سال ۲۰۱۹ با عنوان «شناسایی پیامدهای بدبینی سازمانی در بخش تبلیغات کشور پاکستان» دریافتند که بدبینی سازمانی تأثیر معناداری در کاهش تعهد سازمانی و افزایش مقاومت در برابر تغییر دارد. آن‌ها یافتند که یک نیاز جدی برای حذف بدبینی از بزرگ‌ترین فعالیت اقتصادی هر کشور، یعنی تبلیغات وجود دارد (هیرا و همکاران، ۲۰۱۹، ص ۷).

نایر و همکاران^۳ (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان «تأثیر بدبینی سازمانی بر روی نیات اخلاقی مدیران» به این نتیجه رسیدند که بدبینی سازمانی باعث ایجاد اهداف غیراخلاقی در مدیران می‌شود و این افراد واکنش‌های منفی از خود نشان می‌دهند که نتایج منفی برای سازمان در پی خواهد داشت. نتایج پژوهش روبین^۴ در سال ۲۰۰۹ حاکی از آن بود که بدبینی تأثیر منفی و مهمی بر اثربخشی سازمانی و فردی دارد و بدبینی سازمانی باعث تعهدسازمانی پایین و انگیزش پایین و عدم تمایل به ایجاد تغییر می‌شود.

اوونکنلن و اوایم جی جی بوما^۵ در سال ۲۰۱۷ به بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی در میان کارکنان بانک‌های کشور نیجریه پرداختند که نتایج این پژوهش حاکی از رابطه معنادار بین ابعاد مختلف فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی در

1- Omar Durrah, Monica Chaudhary & Moaz Gharib

2- Hira Toheed, Jamshid Ali Turi & Muhammad Ismail Ramay

3- Nair & et al

3- Rubin

5 - Omoankhanlen, Joseph. & Gail, Oyam-Jajaboma

میان کارکنان بانک‌های کشور نیجریه است. (اوونکلن و اوپام جی جی بوما، ۲۰۱۷، ص ۱۲۵).

ایفقلو و همکاران^۱ در سال ۲۰۱۷ در کشور ترکیه در مطالعه‌ای با عنوان «بررسی رابطه بین توانمندسازی کارکنان و بدبینی سازمانی در بخش بانکی» به این نتیجه رسیدند که رابطه منفی معناداری بین توانمندسازی کارکنان و بدبینی سازمانی در بخش بانکی کشور ترکیه وجود دارد (ایفقلو و همکاران، ۲۰۱۷، ص ۳۰۳).

اوزترک و همکاران^۲ در سال ۲۰۱۶ در پژوهشی با عنوان «تأثیرات عدالت سازمانی بر بدبینی سازمانی و تمایل به ترک خدمت: یک مطالعه در بخش بانکی» به این نتیجه رسیدند که رابطه منفی و معناداری بین عدالت سازمانی و بدبینی سازمانی وجود دارد. به علاوه یافته‌ها حاکی از یک رابطه منفی و معناداری بین عدالت سازمانی و تمایل به ترک خدمت بین کارکنان بخش بانکی کشور ترکیه است.

براون و همکاران^۳ (۲۰۰۸) در پژوهشی با عنوان «بدبینی به تغییرات سازمانی: نقش مشارکت کارکنان، نشان دادند که اتخاذ سبک رهبری مشارکتی (به اشتراک گذاری اطلاعات و مشارکت در تصمیم‌گیری) به‌خصوص در محیط‌های کاری که کارکنان از فرصت‌ها برای مشارکت استقبال می‌کنند بدبینی را کاهش می‌دهد.

نتایج پژوهش بیرن و هوچارتر^۴ (۲۰۰۸) حاکی از آن بود که بدبینی تأثیر منفی و مهمی بر اثربخشی سازمانی و فردی دارد و بدبینی سازمانی باعث ناامیدی، ناکامی و سرخوردگی، عملکرد ضعیف، روحیه پایین، غیبت بالا و جابه‌جایی بیشتر، عدم رضایت شغلی، رفتارهای شهروندی کم‌تر و عدم اعتماد به کسانی که در پاداش‌ها و تنبیه‌ها تأثیرگذارند، می‌شود. یوس^۵ (۲۰۱۲) در پژوهشی با هدف بررسی اثر بدبینی سازمانی بر کیفیت ارتباطات سرپرستان - زیردستان و عملکرد شغلی نشان داد که بدبینی سازمانی بر کیفیت ارتباطات سرپرستان - زیردستان تأثیر دارد و همچنین بدبینی سازمانی بر عملکرد کارکنان مؤثر است.

1 -Efe Ibrahim Efeoglu & Nazmiye Ulku Pekkan

2 - Ozturkthe, M., Eryesil,K. & Beduk, A.

3 -Brown & Cregan

4- Byrne & Hochwarter

5- Neves

سیمها و همکاران^۱ (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان «رابطه بین فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی» به بررسی ارتباط بین ابعاد فرسودگی (احساسی و افسردگی) شغلی 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 در کشور تایوان پرداختند.

بر اساس نتایج مطالعه فیتزجرالد^۲ در سال ۲۰۰۲ کارکنانی که به وضعیت استخدام بدبین هستند کم‌تر از شغل خود راضی هستند و در صورت وجود فرصت و با احتمال بیش‌تری کار خود را ترک می‌کنند. و بیش‌تر به تحلیل رفتگی شغلی دچار می‌شوند.

مطالعه‌ای به‌منظور شناسایی ادارک آموزشی از ارتباط بدبینی سازمانی و تعهد سازمانی در سال ۲۰۱۲ توسط ازگان و همکاران^۳ انجام شد که نتایج آن نشان داد که وضعیت تعهد سازمانی و بدبینی سازمانی کارکنان آموزشی متوسط است و همچنین که بدبینی سازمانی با تعهد سازمانی ارتباط معنادار منفی دارد.

برنداس و همکارانش (۲۰۰۸)^۴ در مطالعه‌ای به این نتیجه رسیدند که اخراج‌های گسترده، سطح بی‌سابقه‌ای از بدبینی و بی‌اعتمادی و ناامیدی را در سازمان‌ها ترویج داده است.

مدل و نتایج تجربی ارائه شده توسط جانسون و اولری-کلی^۵ در سال ۲۰۰۳ نیز نشان می‌دهد که بدبینی سازمانی به‌عنوان یک میانجی در رابطه بین نقض قرارداد روان‌شناختی و پیامدهای شغلی عاطفی عمل می‌کند از سوی دیگر مشخص شده است که نقض قرارداد روان‌شناختی اثر مستقیم و غیرمستقیم بر نتایج عاطفی کار و همچنین اثر مستقیم بر رفتارهای مرتبط با کار دارد.

پلیت و پلیت در سال ۲۰۱۴ در بررسی عوامل درون‌سازمانی مؤثر بر بدبینی سازمانی، نقض قرارداد روان‌شناختی و تجربه انتظارات برآورده نشده و احساس ناامیدی

1- Simha & et al

2- FitzGerald

3 -Ozgan

4 - Brandes et al.

5 - Johnson & O'Leary-Kelly

به‌وجود آمده بر اثر آن را از عوامل اصلی در ایجاد و توسعه بدبینی سازمانی شناسایی کرده‌اند.

رایس و همکاران^۱ در سال ۲۰۱۳ به این نتیجه رسیدند که از جمله پیامدهای بدبینی سازمانی کاهش تمایل به بروز رفتارهای شهروندی سازمانی است. چون افراد بدبین نسبت به سازمان عواطف و دیدگاه‌های منفی دارند، احتمال کمی وجود دارد که روابط تبادلی با کیفیتی با سازمان داشته باشند و کم‌تر رفتارهای فراتر از نقش را انجام می‌دهند.

جوزف و همکاران^۲ در سال ۲۰۱۷ به بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی در میان کارکنان بانک‌های کشور نیجریه پرداختند که نتایج این پژوهش حاکی از رابطه معنادار بین ابعاد مختلف فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی در میان کارکنان بانک‌های کشور نیجریه است.

نتایج پژوهش خان و رود^۳ (۲۰۱۴) با عنوان «بدبینی سازمانی و تمایل به ترک خدمت: شواهدی از بخش بانک‌داری کشور پاکستان» حاکی از آن است که رابطه مستقیمی بین بدبینی سازمانی و تمایل به ترک خدمت در بین کارکنان بانک‌های کشور پاکستان وجود دارد و رضایت شغلی و انگیزش درونی نقش میانجی در رابطه بین بدبینی سازمانی و تمایل به ترک خدمت ایفا می‌کنند.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع پژوهش آمیخته است که در آن از روش‌های کیفی و کمی به شکل هم‌زمان استفاده شده است. هم‌چنین پژوهش از حیث هدف، از نوع پژوهش کاربردی است (سرمد، بازرگان و حجازی، ۱۳۹۱). در بخش کیفی برای تحلیل اسناد و مدارک و پژوهش‌های پیشین از روش تحلیل مضمون (تحلیل تم) استفاده شد. یکی از فنون تحلیلی مناسب در پژوهش‌های کیفی، تحلیل مضمون است که به‌طور گسترده‌ای مورد استفاده قرار می‌گیرد اما به‌ندرت معرفی شده است (عابدی جعفری و

1 - Raes & et al

2-joseph

3 -Khan & Road

همکاران، ۱۳۹۰). در واقع تحلیل مضمون اولین روش تحلیل کیفی است که پژوهش‌گران باید بیاموزند و این روش مهارت‌های اساسی مورد نیاز برای بسیاری از تحلیل‌های کیفی را فراهم می‌کند (هالووی و تودرس^۱، ۲۰۰۳). تحلیل مضمون روشی برای شناخت، تحلیل و گزارش الگوهای موجود در داده‌های کیفی است. این روش فرایندی است که داده‌های پراکنده و متنوع را به داده‌هایی غنی و تفصیلی تبدیل می‌کند (بروان و کلارک^۲، ۲۰۰۶، ص ۱۱۳).

تحلیل قالب مضامین^۳ و تحلیل شبکه مضامین^۴ نیز ابزارهایی هستند که معمولاً در تحلیل مضمون به کار می‌روند و قالب مضامین، فهرستی از مضامین را به صورت سلسله‌مراتبی نشان می‌دهد. شبکه مضامین نیز ارتباط میان مضامین را در نگاره‌هایی شبیه تارنما نشان می‌دهد (عابدی جعفری و همکاران، ۱۳۹۰).

اجرای بخش کمی پژوهش در دو مرحله انجام گرفت. بعد از آماده‌سازی پرسش‌نامه بدبینی سازمانی، پرسش‌نامه مذکور به اساتید محترم راهنما و مشاور ارائه و گویه‌های به‌دست آمده مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. سپس پرسش‌نامه میان ۲۰۵ از کارکنان بانک قوامین استان لرستان که به روش دردسترس و بر اساس جدول مورگان انتخاب شده بودند، توزیع شد که از مجموع ۲۰۵ پرسش‌نامه توزیع شده تعداد ۳ پرسش‌نامه‌ها به دلیل عدم همکاری برخی کارکنان عودت نشد و مجموعاً تعداد ۲۰۲ پرسش‌نامه جهت تحلیل در اختیار پژوهش‌گر قرار گرفت سپس پرسش‌نامه مذکور در مرحله اجرای مقدماتی و نهایی بر گروه نمونه مقتضی اجرا شد.

جامعه آماری در این پژوهش شامل کلیه اسناد مقالات، پایان‌نامه‌های مرتبط با موضوع پژوهش بودند. برای یافتن مقالات منتشر شده در مجلات مختلف، جست‌وجوی نظام‌مندی با استفاده از یک پروتکل خاص نمودار صورت پذیرفت.

1- Holloway & Todres

2 - Braun & Clarke

3 - Thematic Template

4 - Thematic Network



شکل شماره ۱: پروتکل انتخاب مقالات جهت تحلیل

در جداول شماره یک، منابع مورد استفاده جهت پژوهش پس از طی پروتکل مذکور ارائه شده است.

جدول شماره ۱: فراوانی منابع مورد استفاده جهت کدگذاری

اسناد مورد مطالعه	فراوانی منابع مورد مطالعه	فراوانی کدها
منابع داخلی	۲۷	۳۶
منابع خارجی	۲۲	۴۳
جمع کل	۴۹	۷۹

جامعه آماری در بخش کمی، شامل کلیه کارکنان بانک قوامین استان لرستان به تعداد ۴۴۰ نفر است که تعداد ۲۰۲ نفر از آن‌ها به از طریق روش نمونه‌گیری در دسترس و باتوجه به جدول مورگان انتخاب شدند.

برای سنجش پایایی یا قابلیت اعتماد در بین کدگذاران مستقل، روش‌های مختلفی عرضه شده است. نتوندروف^۱ در کتاب خود با عنوان «راهنمای تحلیل مضمون» چند روش را معرفی کرده است که عبارتند از: توافق درصدی، روش هولستی^۲، آلفای کریپندورف، کاپای کوهن و پای اسکات (به نقل از محمدی مهر، ۱۳۸۷، ص ۱۵۶). در این پژوهش نخست کدگذاری با مطالعه سطر به سطر مقالات و به صورت دستی صورت

1- Neuendorf
2- Holsti

گرفت و بعد از اتمام کدگذاری دستی، کدگذاری رایانه‌ای با نرم‌افزار MaxQDA2018 انجام شد. سپس نتایج این دو کدگذاری با یکدیگر مقایسه و از روش هولستی برای محاسبه پایایی استفاده شد که فرمول آن به شرح زیر است:

$$PAO = \frac{2M}{n_1 + n_2}$$

در این فرمول M تعداد توافق در دو مرحله کدگذاری می‌باشد و n_1 تعداد واحدهای کدگذاری شده در مرحله اول و n_2 تعداد واحدهای کدگذاری شده در مرحله دوم است. PAO نیز عددی بین صفر (عدم توافق) و یک (توافق کامل) خواهد بود. این شاخص برای پژوهش حاضر به صورت زیر است:

$$PAO = \frac{2 \times 779}{805 + 840} = 0/947$$

برای سنجش روایی نتایج از تحلیل مضمون از روش دلفی استفاده شده است. بدین صورت که در مرحله اول و پس از پایان مطالعه مقالات و منابع نهایی و احصاء متغیرهای مدنظر توسط پژوهش‌گر از خبرگان بانکی خواسته شد تا درباره این یافته‌ها اظهار نظر کنند. در فاز بعدی یعنی مرحله بازنگری داده‌ها، جهت دستیابی به دقت قابل قبول برای کدهای احصاء شده، پژوهش‌گر با ارائه کدها و شاخص‌های به دست آمده به اساتید محترم راهنما و مشاور، ضمن اعمال نظرات ایشان، دقت داده‌های به دست آمده را بالا برده و روایی محتوایی داده‌ها حاصل شد.

برای اطمینان از روایی پرسش‌نامه، از روایی محتوا و روایی سازه استفاده شد. بدین ترتیب که پرسش‌نامه مقدماتی با ۲۳ گویه جهت اظهار نظر به چند نفر از خبرگان بانکی و اساتید محترم راهنما و مشاور ارائه شد. پس از اخذ نظرات آنان و با بررسی چند مرحله‌ای که بر روی مضامین که همان گویه‌های پرسش‌نامه بودند، اصلاحات لازم به عمل آمد، فرم نهایی پرسش‌نامه با ۱۷ گویه مورد تأیید قرار گرفت. هم‌چنین برای تعیین روایی سازه از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد.

یافته‌های پژوهش

این بخش فرایند تحلیل مضمون را در بر دارد و از دو بخش کدگذاری^۱ و تحلیل مضامین تشکیل شده است. در ابتدا کلیه منابع مورد بررسی قرار گرفتند و پس از بررسی، منابع مرتبط با موضوع باقی ماندند. سپس با مقالات فیلتر شده کدگذاری آغاز شد. در این فرآیند با در نظر گرفتن مفهوم کلی مورد نظر، بخش‌هایی از متن منابع که به‌صورت آشکار یا ضمنی کد مرتبط را در بر داشتند، علامت زده شد. با توجه به معنای هر بخش، نامی به آن بخش در متن اختصاص یافت و به صورت توضیح^۲ در آن بخش از منبع مربوطه جای گرفت. در کنار کار کدگذاری فایلی تدارک دیده شد و نام کدها در آن ذخیره شد. در ادامه کار و با کدگذاری‌های متنی بیش‌تر به‌صورت مداوم به این فایل مراجعه شد و بررسی شد که آیا بخش مشخص شده به یکی از نام‌های اختصاص یافته مرتبط است یا این‌که باید نام جدید برای آن تعیین کرد. همان‌طور که انتظار می‌رفت نام‌های جدید در حین کدگذاری به فایل مربوطه اضافه شدند. پس از اتمام کدگذاری درون متنی نوبت به ورود بخش‌های تعیین شده به نرم‌افزار رسید. در این مرحله ابتدا پوشه‌های جداگانه‌ای برای هر کارکرد در نرم‌افزار ایجاد شد. پس کدهای مشخص شده هر منبع به تفکیک در پوشه مربوطه وارد شد. هم‌چنین در خلال این کار هر منبع دوباره مورد بازبینی قرار گرفت تا در صورت امکان بخش‌های مرتبط جدیدی کدگذاری شوند و نیز بخش‌های کدگذاری شده‌ای که بی‌ارتباط به‌نظر می‌رسیدند، حذف شوند. در ادامه کدگذاری‌های دستی وارد نرم‌افزار MaxQDA2018 شد و فهرستی از کدها نمایان شد. (جدول شماره دو، کدها و مضامین مربوطه نمایش داده شده است).

جدول شماره ۲: مضامین کدگذاری شده

عنوان و نوع مضامین	کد مضمون	فراوانی مضامین
نشانگرهای بدبینی سازمانی (فراگیر)	۱	۱
پنهان (سازمان‌دهنده)	۱,۱	۱
منفی بافی (پایه)	۱,۱,۱	۱۵
بی‌اعتمادی (پایه)	۱,۱,۲	۱۰
احساس شرم (پایه)	۱,۱,۳	۳
ناامیدی (پایه)	۱,۱,۴	۳

1- Coding

2- Comment

عنوان و نوع مضامین	کد مضمون	فراوانی مضامین
از خودبیگانگی (پایه)	۱،۱،۵	۲
احساس بی کفایتی (پایه)	۱،۱،۶	۲
عدم صداقت (پایه)	۱،۱،۷	۲
بی تعهدی (پایه)	۱،۱،۸	۱
آشکار (سازمان دهنده)	۱،۲	۱
واکنشهای عاطفی قوی (پایه)	۱،۲،۱	۱۰
ترجیح منافع فردی بر منافع سازمانی (پایه)	۱،۲،۲	۸
جوک گفتن و بدگویی از سازمان (پایه)	۱،۲،۳	۷
تفسیرهای بدگمانانه (پایه)	۱،۲،۴	۵
نادیده گرفتن قوانین و مقررات (پایه)	۱،۲،۵	۳
محیط رقابتی منفی (پایه)	۱،۲،۶	۳
بدرفتاری با مشتریان (پایه)	۱،۲،۷	۲
بی انگیزی و بی تفاوتی نسبت به سازمان (پایه)	۱،۲،۸	۲
استعفا و بازنشستگی پیش از موعد (پایه)	۱،۲،۹	۱

در جدول شماره سه، قسمت‌هایی از متن که در ارتباط با مضمون واکنش‌های عاطفی قوی است به‌عنوان نمونه آمده است.

جدول شماره ۳: کدهای مرتبط با مضمون واکنش‌های عاطفی قوی

کد مقاله	کد استخراج‌شده	متن استخراج‌شده
F2	واکنش‌های عاطفی قوی	احساس منفی متنوعی شامل اضطراب، نفرت و حتی احساس شرمندگی هنگام فکر کردن به سازمان را تجربه می‌کنند.
F19	واکنش‌های عاطفی قوی	مفهومی جدید در رفتار سازمانی و روان‌شناسی سازمانی است و توجه نظریه پردازان سازمان را به خود جلب کرده است و امروزه معنای بدبینی با انتقاد، ایرادگیری و وسواس فکری غالب شده است.
F21	واکنش‌های عاطفی قوی	بدبینی در واقع نوعی حس منفی فردی یا احساسی هم‌چون ناراحتی، نارضایتی و ناامیدی نسبت به سازمان و کارکنانش است (نافی، ۲۰۱۳، ص ۵۲)
F22	واکنش‌های عاطفی قوی	بدبینی احساسی: عبارت است از واکنش‌های عاطفی قوی مانند آزرده‌گی، خشم، تنش و اضطراب.
F25	واکنش‌های عاطفی قوی	نتایج مطالعات کیفی نشان داده است، بدبینی شدیدترین واکنش احساسی کارمندان و بیش‌تر متوجه رهبری شرکت بوده است.
F25	واکنش‌های عاطفی قوی	بدبینی، قضاوت بی‌طرفانه درباره سازمان نیست، بلکه می‌تواند شامل واکنش‌های عاطفی قوی باشد.
E3	واکنش‌های عاطفی قوی	این بعد از بدبینی سازمانی شامل پاسخ‌های عاطفی قوی مانند بی‌احترامی، خشم، رنجاندن و شرم‌ساری می‌باشد (یوکسل، ۲۰۱۵، ص ۱۶).
E3	واکنش‌های عاطفی	مثلاً، کارکنان بدبین می‌توانند خشم و عصبانیت خود نسبت به سازمان را احساس کنند و آن‌ها

کد مقاله	کد استخراج شده	متن استخراج شده
	قوی	می‌توانند این خشم و عصبانیت را به بی‌احترامی به سازمان خود تبدیل کنند (احمدی، ۲۰۱۴، ص ۲۵).
E5	واکنش‌های عاطفی قوی	تعدادی از احساسات مخرب نسبت به سازمان در وجود اشخاص بدبین وجود دارند که عمومی‌ترین این احساسات عبارتند از ناامیدی، خشم، صدمه و نفرت (دین و همکاران، ۱۹۹۸).
E22	واکنش‌های عاطفی قوی	همان‌طور که توسط اسمیت و همکاران ارائه شده است. (۱۹۸۸) این باور وجود دارد که کارکنان بدبین معمولاً شغلشان برایشان استرس‌زا و از بین برنده احساسات و عواطف آن‌ها می‌باشد.

پس از فرآیند کدگذاری که با رفت و آمدهای مکرر بین منابع و نرم‌افزار انجام شد، فرآیند تعیین مضامین آغاز شد. در مرحله نخست کدهای مشابه در کنار یکدیگر قرار گرفتند و مضامین پایه را تشکیل دادند. در حین این اقدام، پژوهش‌گران پی بردند که برخی از کدها سطحی بالاتر دارند و امکان این که در سطوح پایین خرد شوند وجود دارد. به این ترتیب کدها مجدداً مورد بازبینی قرار گرفتند و کدهای سطح بالا به پایین‌ترین سطح ممکن تجزیه شدند و دوباره فرآیند تعیین مضامین ادامه یافت. سپس نامی برای هر مضمون پایه تعیین شد. در ادامه مضامینی که به نظر می‌رسید که هم‌پوشانی زیادی دارند با یکدیگر تلفیق شده و یک مضمون را شکل دادند. این فرآیند تعیین مضامین تا تعیین مضامین سازمان‌دهنده و فراگیر به همین منوال ادامه یافت. در نهایت نشانگرهای بدبینی سازمانی به دو مضمون نشانگرهای پنهان و نشانگرهای آشکار موفقیت خلاصه شد. برای تعیین اعتبار یافته‌ها نیز از خبرگان درخواست شد که نظر خود را در مورد الگوی اولیه ابراز دارند. الگو پس از بازخورد از خبرگان اصلاح و تکمیل شد. جدول شماره چهار، خلاصه‌ای از مضامین مرتبط با نشانگرهای آشکار بدبینی نشان می‌دهد.

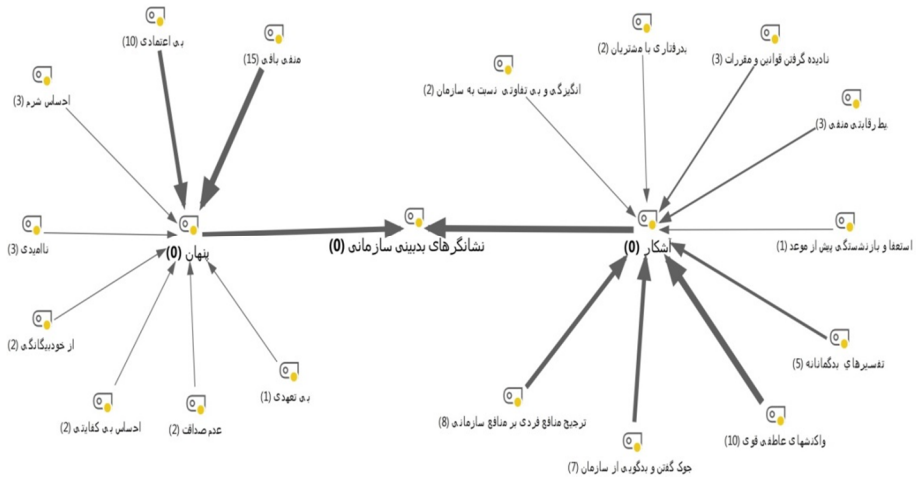
جدول شماره ۴: مضامین مرتبط با نشانگرهای بدبینی سازمانی

مضمون فراگیر	مضمون سازمان‌دهنده	مضمون پایه	فراوانی کد		
نشانگرهای پنهان		منفی بافی	۱۵		
		بی‌اعتمادی	۱۰		
		احساس شرم	۳		
		ناامیدی	۳		
		از خود بیگانگی	۳		
		احساس بی‌کفایتی	۳		
		عدم صداقت	۳		
		بی‌تعهدی	۳		
		نشانگرهای بدبینی سازمانی		واکنش‌های عاطفی قوی	۱۰
				ترجیح منافع فردی بر منافع سازمانی	۸
جوک گفتن و بدگویی از سازمان	۷				
تفسیرهای بدگمانانه	۵				
نادیده گرفتن قوانین و مقررات	۳				
محیط رقابتی منفی	۳				
بدرفتاری با مشتریان	۲				
بی‌انگیزگی و بی‌تفاوتی نسبت به سازمان	۲				
استعفاء و بازنشستگی پیش از موعد	۱				
نشانگرهای آشکار					

شبکه مضامین:

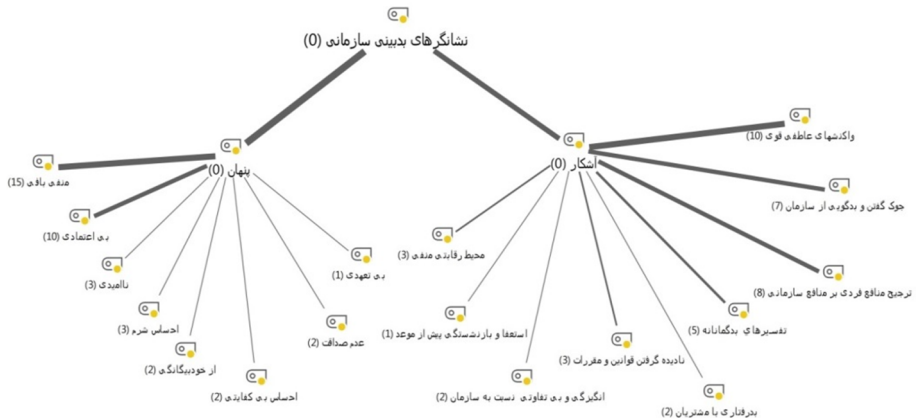
آنچه شبکه مضامین عرضه می‌کند نقش‌های شبیه تارنما به مثابه اصل سازمان‌دهنده و روش نمایش است. شبکه مضامین، بر اساس روندی مشخص، مضامین پایه، (کدها و نکات کلیدی متن)، مضامین سازمان‌دهنده (مضامین به دست آمده از ترکیب و تلخیص مضامین پایه) و مضامین فراگیر (مضامین عالی دربرگیرنده اصول حاکم بر متن به مثابه کل) را نظام‌مند می‌کند؛ سپس این مضامین به صورت نقشه‌های شبکه تارنما، رسم و مضامین برجسته هر یک از این سه سطح همراه با روابط میان آن‌ها نشان داده می‌شود (آتراید- استیرلینگ^۱، ۲۰۰۱، ص ۲۰۷).

در شکل شماره یک شبکه مضامین نشانگرهای بدبینی سازمانی و در شکل شماره دو، سلسله مراتب نشانگرهای بدبینی سازمانی که مدل نهایی پژوهش نیز می‌باشد را نشان داده شده است.



شکل شماره ۲: شبکه مضامین نشانگرهای بدبینی سازمانی

توجه داشته باشید که پهنای خطوط میزان اهمیت مضمون موردنظر را بر اساس فراوانی نشان می‌دهد به‌عنوان مثال در نشانگرهای آشکار بدبینی واکنش‌های عاطفی قوی مانند خشم و عصبانیت از سازمان بیش‌ترین اهمیت را دارد و از میان نشانگرهای پنهان بدبینی منفی بافی مانند پیش‌بینی‌های بدبینانه در مورد سازمان مهم‌ترین مضمون پایه می‌باشد.



شکل شماره ۳: سلسله‌مراتب نشانگرهای بدبینی سازمانی در صنعت بانکداری

بحث و نتیجه‌گیری

اهمیت بدبینی سازمانی به دلیل تأثیرات مخرب آن بر سازمان و کارکنان، امروزه بر کسی پوشیده نیست و این آفت سازمانی ابتدا در نگرش‌ها سپس در رفتار و نحوه برخورد افراد تأثیر می‌گذارد. هنگامی که کارکنان درک کنند که با آن‌ها به‌طور مطلوبی رفتار نشده و از سوی سازمان نیز حمایت نشده‌اند، به احتمال بیش‌تری باورها و احساسات منفی نسبت به سازمانشان پیدا می‌کنند. کارکنانی که به سازمان کاری خود بدبین هستند، به رهبران‌شان اعتماد ندارند و هم‌چنین در مورد حقایقی که گروه مدیریت به آن‌ها می‌گوید، شک دارند و این اعتقاد را دارند که مدیریت از آن‌ها سوءاستفاده می‌کند. بنابراین اعتماد آن‌ها به کارشان نسبت به قبل از دست می‌رود (بومر و دیگران، ۲۰۰۴، ص ۲۰۵؛ کوانگ، ۲۰۱۳، ص ۲۰۵)، هم‌چنین بدبینی سازمانی منجر به پیامدهای ناخوشایند و زیان‌باری می‌شود. بسیاری از پژوهش‌ها نشان داده‌اند که رابطه منفی بین بدبینی سازمانی و تعهد سازمانی، رضایت شغلی و بسیاری از متغیرهای دیگر وجود دارد (براون و کرگان، ۲۰۰۸، ص ۶۷۰). البته ناگفته نماند برخی از پژوهش‌گران معتقدند که بدبینی سازمانی علاوه بر نتایج منفی نتایج مثبت و تأثیرگذاری را بر سازمان‌ها به دنبال دارد (نادری و همکاران، ۱۳۹۴، ص ۱۷۰). و معتقدند که وجود بدبینی سازمانی برای سازمان مفید فایده می‌باشد و بدبینان سازمانی می‌توانند مانعی برای تصمیمات غیراصولی باشند و به‌عنوان ندای وجدان سازمان عمل کنند اما واقعیت این است که نتایج حاصل از وجود بدبینی سازمانی در سازمان‌ها به قدری گسترده و مخرب است که به راحتی می‌توان از نتایج مثبت وجود بدبینی سازمانی در سازمان‌ها چشم‌پوشی کرد و هدف خود را در جهت شناسایی این پدیده شوم و مقابله با آن قرار داد. از این‌رو پژوهش‌گران بی‌شماری سمت و سوی پیکان پژوهش‌های خود را به سمت بدبینی سازمانی نشانه رفته‌اند. در این پژوهش تلاش شد ضمن تأکید مجدد بر مفهوم و اهمیت بدبینی سازمانی به مدل‌سازی جامعی در خصوص پیشایندها و پسایندهای بدبینی سازمانی بپردازیم.

در این پژوهش، پژوهش‌گر با استفاده از روش پژوهش آمیخته و بهره‌مندی از روش‌های کمی و کیفی به طراحی و آزمون تجربی الگوی پژوهش در بانک قوامین استان لرستان پرداخت. بدین منظور جهت شناسایی این مدل بررسی جامعی در ادبیات

موجود در منابع داخلی و خارجی صورت پذیرفت. نتایج پژوهش حاکی از آن است که از بررسی ۲۷ مقاله فارسی و ۲۲ مقاله لاتین که بیش‌ترین ارتباط را با موضوع پژوهش داشتند تعداد ۸۴ کد سگمنت مربوط به نشانگرهای بدبینی سازمانی به‌دست آمده است.

در پاسخ‌گویی به سؤال پژوهش که با هدف شناسایی ابعاد و نشانگرهای بدبینی سازمانی انجام شد، براساس محورها و شاخص‌های شناسایی‌شده حاصل از بررسی ادبیات پژوهش، شاخص‌های رفتار بدبینی سازمانی در قالب دو بعد بدبینی آشکار و بدبینی پنهان تبیین شدند که در ادامه در قالب جداولی و بر اساس نتایج آزمون فریدمن اولویت‌بندی شده است.

رتبه‌بندی نشانگرهای بدبینی سازمانی:

رتبه‌بندی نشانگرهای بدبینی سازمانی شامل بدبینی آشکار و بدبینی پنهان به‌صورت

زیر است:

جدول شماره ۵: نتایج آزمون فریدمن برای نشانگرهای بدبینی سازمانی

نام متغیر	میانگین رتبه‌ها	اولویت متغیر
بدبینی پنهان	۱/۸۸	۱
بدبینی آشکار	۱/۱۲	۲
حجم نمونه	۲۰۲	
آماره کای دو	۱۱۷/۴۰۶	
درجه آزادی	۱	
مقدار معناداری	۰/۰۰۰	

بر اساس نتایج جداول یک تا پنج و با توجه به مقدار معنی‌داری آزمون فریدمن (۰/۰۰۰)، این آزمون معنی‌دار است، بنابراین می‌توان گفت از نظر پاسخ‌گویان «بدبینی پنهان» با میانگین رتبه ۱/۸۸ در اولویت اول و «بدبینی آشکار» با میانگین رتبه ۱/۱۲ در اولویت دوم قرار دارند.

بدبینی آشکار: در این بُعد، نوعی از بدبینی سازمانی وجود دارد که با کم‌ترین زحمت و توجه می‌توان به وجود آن در سازمان پی برد. این نوع از بدبینی قابل مشاهده است. در واقع کارکنان در این حالت به شیوه‌های مختلف این عارضه سازمانی را بروز می‌دهند به‌نحوی که با ساعتی حضور در سازمان مدنظر از حرکات، رفتار و گفتار

کارکنان می‌توان وجود بدبینی سازمانی را در جو و فضای سازمان استنباط کرد. این بعد بدبینی با ۹ شاخص شامل: ۱. واکنش‌های عاطفی قوی، ۲. ترجیح منافع فردی بر منافع سازمانی، ۳. جوک گفتن و بدگویی از سازمان، ۴. تفسیرهای بدگمانانه، ۵. نادیده گرفتن قوانین و مقررات، ۶. محیط رقابتی منفی، ۷. بدرفتاری با مشتریان، ۸. بی‌انگیزگی و بی‌تفاوتی نسبت به سازمان، ۹. استعفاء و بازنشستگی پیش از موعد؛ شناسایی شد.

جدول شماره ۶: نتایج آزمون فریدمن برای بدبینی آشکار

اولویت متغیر	میانگین رتبه‌ها	نام متغیر
۱	۷/۱۵	ترجیح منافع فردی بر منافع سازمانی
۲	۶/۷۱	واکنش‌های عاطفی قوی
۳	۶/۲۵	استعفاء و بازنشستگی پیش از موعد
۴	۵/۹۷	محیط رقابتی منفی
۵	۵/۱۷	بی‌انگیزگی و بی‌تفاوتی نسبت به سازمان
۶	۴/۶۶	تفسیرهای بدبینانه
۷	۴/۳۱	بدرفتاری با مشتریان
۸	۲/۶۴	نادیده گرفتن قوانین و مقررات
۹	۲/۱۳	جوک گفتن و بدگویی از سازمان
۲۰۲		حجم نمونه
۷۶۲/۶۸۹		آماره کای دو
۸		درجه آزادی
۰/۰۰۰		مقدار معناداری

براساس نتایج جدول شماره شش و باتوجه به مقدار معنی‌داری آزمون فریدمن (۰/۰۰۰)، این آزمون معنی‌دار شده است بنابراین می‌توان گفت میانگین رتبه‌های حداقل دو متغیر اختلاف معنی‌دار دارند. از نظر پاسخ‌گویان «ترجیح منافع فردی بر منافع سازمانی» با میانگین رتبه ۷/۱۵ در اولویت اول و «جوک گفتن و بدگویی از سازمان» با میانگین رتبه ۲/۱۳ در اولویت آخر قرار دارند.

بدبینی پنهان: در این بعد، همان‌گونه که از نامش مشخص است بدبینی سازمانی به‌سادگی قابل مشاهده نمی‌باشند و درک آن‌ها نیازمند دقت و توجه بیشتری است. در واقع این بعد از بدبینی را باید به صورت غیرمستقیم، با صرف زمان و دقت بیش‌تر و یا بعضاً با مشاوره با روان‌شناسان صنعتی و متخصصان ویژه شناسایی کرد.

این بُعد بدبینی شامل ۸ شاخص: ۱. منفی بافی، ۲. بی‌اعتمادی، ۳. احساس شرم، ۴. ناامیدی، ۵. از خودبیگانگی، ۶. احساس بی‌کفایتی، ۷. عدم صداقت و ۸. بی‌تعهدی است.

جدول شماره ۷: نتایج آزمون فریدمن برای بدبینی پنهان

نام متغیر	میانگین رتبه‌ها	اولویت متغیر
بی‌اعتمادی	۶/۰۸	۱
ناامیدی	۴/۸۰	۲
بی‌تعهدی	۴/۵۸	۳
عدم صداقت	۴/۵۷	۴
احساس بی‌کفایتی	۴/۵۳	۵
از خودبیگانگی	۴/۵۱	۶
احساس شرم	۳/۵۰	۷
منفی‌بافی	۳/۴۲	۸
حجم نمونه	۲۰۲	
آماره کای دو	۳۴۱/۷۸۴	
درجه آزادی	۷	
مقدار معناداری	۰/۰۰۰	

بر اساس نتایج جدول شماره هفت و با توجه به مقدار معنی‌داری آزمون فریدمن (۰/۰۰۰)، این آزمون معنی‌دار شده است بنابراین می‌توان گفت میانگین رتبه‌های حداقل دو متغیر اختلاف معنی‌دار دارند. از نظر پاسخ‌گویان «بی‌اعتمادی» با میانگین رتبه ۶/۰۸ در اولویت اول و «منفی‌بافی» با میانگین رتبه ۳/۴۲ در اولویت آخر قرار دارند.

به‌منظور مقایسه نتایج و یافته‌های پژوهش با پژوهش‌های صورت‌گرفته و ابراز وجوه تشابه آن‌ها باید خاطر نشان کرد که صلواتی و دیگران (۱۳۹۳)، در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین بدبینی سازمانی و تسهیم دانش» به مطالعه در مورد دانشگاه آزاد اسلامی پرداخته‌اند که بدبینی را شامل سه بُعد باورها، احساسات و رفتارها، شناسایی کرده‌اند، که در پژوهش حاضر بعد باورها و احساسات به‌عنوان بعد بدبینی پنهان و بعد رفتاری نیز به‌عنوان بعد بدبینی آشکار شناسایی شده است (صلواتی و همکاران، ۱۳۹۳، ص ۱۰۸).

پژوهش‌گران بسیاری نیز در پژوهش‌های خود بدبینی را متشکل از سه بعد شناختی، احساسی و رفتاری شناسایی کرده‌اند که با نتایج پژوهش حاضر هم‌راستا است، با این

تفاوت که در پژوهش حاضر ابعاد احساسی و شناختی در قالب بعد بدبینی پنهان و بعد رفتاری نیز در قالب بعد بدبینی آشکار شناسایی شده است (کالاگان، ۲۰۱۰، ص ۴۸۲۱)، (لورینکوا و جانسون پری، ۲۰۱۴، ص ۱)، (روبین، ۲۰۰۹، ص ۶۸۰)، جیمز (۲۰۰۵)، (چوی، ۲۰۱۱، ص ۴۱۱)، ناوس و دیگران (۲۰۰۷)، بومر و همکاران، ۲۰۰۵، (ص ۷۳۵)، (نذیر و همکاران، ۲۰۱۶، ص ۱۹۲)، (بلینی و همکاران، ۲۰۱۵، ص ۱۳۰)، سینار و همکاران (۲۰۱۴)، (یلیدز و محموت، ۲۰۱۴، ص ۶۲۲).

پیشنهادها

بر اساس نتایج آزمون فریدمن نشانگرهای پنهان بدبینی از اولویت بیشتری برای شناسایی و مواجهه با بدبینی سازمانی برخوردار هستند و از این رو توصیه می‌شود مدیران بانک‌ها تنها از طریق مشاهده نشانگرهای آشکار در خصوص میزان بدبینی بانک قضاوت نکنند و از نشانگرهای پنهان غافل نشوند. مهم‌ترین نشانگرهای پنهان بر اساس جدول شماره هفت، بی‌اعتمادی و ناامیدی است که لازم است تا به ایجاد مجاری اطلاعاتی ارتباطی شفاف با همکاران و انجام تعهدات و پرهیز از وعده‌های خارج از عهده سازمان زمینه اعتمادسازی را در سازمان فراهم کرده و کانون‌های بی‌عدالتی و تبعیض شناسایی شده و عدالت رویه‌ای در پرداخت‌ها، انتصابات و توزیع قدرت و منابع محقق شود تا جوانه‌های امید در کارکنان بانک زنده شود. توصیه می‌شود منابع ایجاد ناامیدی مانند تبعیض، پارتی‌بازی، آینده شغلی مبهم، نداشتن امنیت شغلی مدیریت شود و با برنامه‌های امیدوارکننده و روشن‌سازی‌ها و ایجاد مسیرهای شغلی روشن در جهت تقویه روحیه امیدواری در کارکنان اقدام کرد.

بر اساس نتایج آزمون فریدمن در میان نشانگرهای آشکار بدبینی سازمانی، ترجیح منافع فردی بر منافع سازمانی مهم‌ترین نشانگر آشکار بدبینی سازمانی است و لازم است مدیران بانک‌ها که با همسوسازی منافع کارکنان و بانک و توجه بیشتر به نیازهای کارکنان و لحاظ کردن آن‌ها در برنامه‌های بانک بتوانند از تأثیرات این بعد بر بدبینی سازمانی جلوگیری کنند. از دیگر اقدامات مهمی است که به مدیران بانک‌ها توصیه می‌شود به منظور مبارزه با بدبینی در نظر داشته باشند در نظر داشته باشند عبارتند از:

شناسایی کارکنان بدبین و منبع گسترش بدبینی از طریق به‌کارگیری روان‌شناسان صنعتی و با تحلیل‌های روان‌شناختی و اقدام در خصوص درمان این افراد از طریق توجه به خواسته‌ها و نیازهای و یا حتی محدود کردن روابط آن‌ها با سایر کارکنان برای جلوگیری از گسترش بدبینی و در صورت عدم حصول نتیجه خاتمه خدمت آن‌ها با بازنشستگی زودتر از موعد یا حتی خاتمه خدمت.

کاهش تغییرات سازمانی غیرضروری و پرهیز از جابه‌جایی‌های متعدد افراد که یکی از مهم‌ترین منابع افزایش بدبینی است.

توجه ویژه به امنیت شغلی و فراهم کردن بستری برای افزایش این امنیت علی‌الخصوص در میان کارکنان قراردادی، پاره وقت و شرکتی.

به‌روزرسانی برنامه‌های رفاهی جهت قابل رقابت بودن در صنعت و توجه به وضعیت معیشتی کارکنان و پیش‌بینی برنامه‌های حمایتی در زمان بروز مشکلات اقتصادی جامعه مانند تورم و ...

جامعه‌پذیری کارکنان در ابتدای فرآیند استخدام افراد، و شفاف‌سازی در خصوص شرایط شغلی فعلی و آینده‌کاری هر فرد را در سازمان به‌منظور جلوگیری از شکل‌گیری انتظارات غیرواقعی. متناسب‌سازی شغل و شاغل، عدالت در تقسیم کار و عدالت در توزیع مسئولیت‌ها و پاداش‌ها.

توجه بیشتر به کارکنان و ایجاد وابستگی‌های روانی در آن‌ها از طریق حمایت‌های سازمانی و اجتماعی؛ ایجاد فضای باز و دوستانه در ملاقات‌های حضوری مدیران جهت نفوذ در بین کارکنان و ایجاد حس هم‌گرایی با آن‌ها.

ایجاد ارزش‌های مشترک که مورد قبول همه گروه‌های سازمان است به‌منظور تبدیل سازمان به یک جامعه کاری با ارزش‌ها و هنجارهای مشترکی و هویت سازمانی قوی.

بهبود شبکه ارتباطی سازمان و بهبود شفافیت ارتباطی و اطلاعاتی به‌گونه‌ای که اطلاعات صحیح و واقعی با دلایل کافی و صادقانه در مورد تصمیمات سازمانی در اختیار افراد قرار گرفته و از شایسه پراکنی جلوگیری شود.

تقدیر و تشکر

سپاس بیکران پروردگار یکتا را که هستی‌مان بخشید و به طریق علم و دانش رهنمونمان شد و به هم‌نشینی رهروان علم و دانش مفتخرمان نمود و خوشه چینی از علم و معرفت را روزیمان ساخت.

این‌جانب صمیمانه از زحمات استاد راهنمای محترم جناب آقای دکتر عباسیان و اساتید محترم مشاور جناب آقای دکتر حسن‌پور، جناب آقای دکتر جعفری‌نیا و هم‌چنین مدیرعامل محترم بانک قوامین جناب آقای دکتر ابدالی و مدیرکل محترم شعب استان لرستان که در انجام این پژوهش نهایت همکاری را با این‌جانب داشته‌اند کمال تشکر و قدردانی را دارم.

منابع

- امیرخانی، طیبه؛ نانی، سعید؛ عبدالملکی، مریم (۱۳۹۶). رهبری اخلاقی و بدبینی در سازمان: با مطالعه نقش میانجی جو اخلاقی، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت در ایران. دوره ۲۱، شماره ۱. قابل بازیابی از:
- <http://ensani.ir/fa/article/373444/>
- احسانی، م (۱۳۹۴). بررسی تأثیر رفتارهای مثبت سازمانی بر سکوت، بدبینی و فراموشی سازمانی در بانک پارسیان. به راهنمایی دکتر محمدابراهیم پورزرنندی، دانشگاه قزوین، مقطع کارشناسی ارشد، رشته MBA. قابل بازیابی از:
- <https://elmnet.ir/article/10844032-2801/>
- آرمسترانگ، مایکل (۱۳۸۰). راهبردهای مدیریت منابع انسانی (مجموعه مقالات). ترجمه دکتر خدایار ایلی و حسن موفقی، تهران، فرا. قابل بازیابی از:
- <https://www.gisoom.com/book/1498874/>
- بهمنی، اکبر؛ مهدوی‌راد، محمدرضا؛ بلوچی، حسین (۱۳۹۵). بررسی رابطه بدبینی سازمانی با کیفیت خدمات ارائه شده کارکنان با نقش میانجی‌گری و تعدیل‌گری تعهد سازمانی. پژوهش‌های مدیریت دولتی، سال ۹، شماره ۳۱، ۱۶۱-۱۸۵. قابل بازیابی از:
- http://jmr.usb.ac.ir/article_2518/
- پروری، پیمان؛ نقدی، اسداله؛ سهرابی، روح‌الله (۱۳۹۵). مطالعه رابطه هویت سازمانی و ابعاد سه‌گانه آن با بدبینی سازمانی کارکنان (مطالعه‌ای در بین کارکنان ادارات وزارت ورزش و جوانان استان قزوین. نشریه مدیریت منابع انسانی در ورزش. سال ۳، شماره ۲. قابل بازیابی از:
- http://shm.shahroodut.ac.ir/article_832.html
- حقیقی کفاش، مهدی؛ مظلومی، نادر؛ میرزا محمدی، فرزانه (۱۳۹۰). پیش‌زمینه‌ها و پیامدهای بدبینی سازمانی کارکنان شرکت تجارت الکترونیک پارسیان. فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت بهبود و تحول، شماره ۶۴. قابل بازیابی از:
- http://jmsd.atu.ac.ir/article_1937/
- حسن‌پور، اکبر؛ نوری، روح‌الله، کیانی، مجتبی (۱۳۸۸). بدبینی سازمانی: علل و پیامدهای آن، فرهنگ مدیریت، سال ۷، شماره ۱۹، ص ۱۴۲-۱۱۹. قابل بازیابی از:
- <http://ensani.ir/fa/article/journal-number/37885/>
- زارع، حمیدرضا؛ حقگوین، زلفا؛ 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. قابل بازیابی از:
- https://jomc.ut.ac.ir/article_36644

- رمضان‌پور، انسیه؛ فرهادی، فرهاد (۱۳۹۴). بررسی میزان و علل تمایل به ترک خدمت کارکنان شعب جنوب بانک ملی شهر تهران. کنفرانس بین‌المللی مدیریت، فرهنگ و توسعه اقتصادی. مشهد: مؤسسه تحقیقاتی رایمند. قابل بازیابی از:
<https://www.symposia.ir/MCED01>
- سرمد، زهره؛ بازرگان، عباس؛ حجازی، الهه (۱۳۹۱). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. تهران: آگاه. قابل بازیابی از:
<https://www.adinehbook.com/gp/product/B000FJMLK0>
- شیرپور، مسعود (۱۳۹۶). بررسی تأثیر بدبینی سازمانی بر تعهد سازمانی، نخستین کنفرانس ملی علوم مدیریتی ایران.
- صلواتی، عادل؛ زندی، رزان؛ امانی، سحر (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین بدبینی سازمانی و تسهیم دانش در دانشگاه آزاد اسلامی. فصلنامه مدیریت صنعتی دانشکده علوم انسانی. سال ۹. قابل بازیابی از:
http://journals.rihu.ac.ir/article_1516.html
- عبدالهی، بیژن؛ علیجان نوده پشنگی، مجید (۱۳۹۵). تبیین جهت‌گیری نسبت به تغییر در مدارس بر اساس نقش بدبینی سازمانی و سبک رهبری. دوفصلنامه مدیریت مدرسه، دوره چهارم، شماره اول، صص ۴۷-۷۰. قابل بازیابی از:
http://jsa.uok.ac.ir/article_41335.html
- عابدی جعفری، حسن؛ تسلیمی، محمدسعید؛ فقیهی، ابوالحسن؛ شیخ‌زاده، محمد (۱۳۹۰). تحلیل مضمون و شبکه مضامین، فصلنامه اندیشه مدیریت راهبردی. سال پنجم، شماره ۲، صص ۱۵۱-۱۹۸. قابل بازیابی از:
http://smt.journals.isu.ac.ir/article_163.html
- عباسی‌خواه، حرمت؛ بهبودی گنجه، مجتبی (۱۳۹۵). پیامدهای بدبینی سازمانی (موردکاوی: کارکنان بانک انصار). پژوهش‌های جدید در مدیریت و حسابداری. سال ۲. شماره ۳، صص ۱-۱۵. قابل بازیابی از:
https://www.noormags.ir/view/fa/creator_۳۵۱۵۵۳/
- غریبی، مجتبی؛ جمالی قمی، علی؛ بهنوش ایزدی (۱۳۹۶). میانجی‌گری فرسودگی شغلی و بدبینی سازمانی در رابطه میان سرمایه روان‌شناختی و بهزیستی روان‌شناختی ایثارگران، فصلنامه علمی - پژوهشی طب جانباز، دوره نهم، شماره ۲، صص ۸۶-۹۰. قابل بازیابی از:
https://www.civilica.com/Paper-EMDCONF04-EMDCONF04_006.html
- غضنفری، مرتضی؛ سیدنقوی، میرعلی (۱۳۹۳). روند تکاملی الگوی راهبردهای منابع انسانی. مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۲، شماره ۴، ۶۹۷-۷۱۸. قابل بازیابی از:
https://jomc.ut.ac.ir/article_۵۳۰۹۵.html

- قنبری، سیروس؛ عرفانی‌زاده، فریبرز (۱۳۹۶). نقش اعتماد سازمانی در تعدیل بدبینی سازمانی کارکنان. فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی سال ششم، شماره ۲ (شماره پیاپی ۲۲) تابستان ۱۳۹۶: صص ۱۲۵-۱۴۸. قابل بازیابی از:
http://obs.sinaweb.net/article_27397.html
- کلوندی، ندا (۱۳۹۵). بررسی چگونگی تأثیر عدالت سازمانی و ابعاد آن (عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی، عدالت مراوده‌ای و عدالت اطلاعاتی) بر بدبینی سازمانی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. گروه مدیریت منابع انسانی. دانشکده مدیریت و حسابداری. دانشگاه شهید بهشتی. قابل بازیابی از:
http://library.sbu.ac.ir/sites/default/files/islandora_book_pdf/d12de3e5cd06d214a45b1d0ac0b0b6e4.pdf
- کاظمی مقدسی، نیکتا؛ ذبیحی، محمدرضا؛ شکاری، غلامعباس (۱۳۹۴). بررسی ارتباط بین عدالت سازمانی و پارائوئید(بدگمانی) سازمانی با توجه به نقش تعدیل‌کنندگی حمایت سازمانی ادراک شده، پژوهش نامه مدیریت تحول. سال هفتم، شماره چهارده، صص ۱۵۵-۱۸۰. قابل بازیابی از:
<http://ensani.ir/fa/article/373441/>
- مرادی، مرتضی؛ جلیلیان، حمیدرضا (۱۳۹۵). عوامل مؤثر بر بدبینی نسبت به تغییرات سازمانی و نتایج آن. فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال ۲۵. شماره ۸۱، صص ۱۲۳-۱۴۹. قابل بازیابی از:
<http://www.ghatreh.com/news/۳۶۲۶۹۰۱۱/>
- محمدی‌مقدم، یوسف؛ آزاده، سوگل (۱۳۹۵). بررسی عوامل تأثیرگذار و تأثیرپذیر بر بدبینی سازمانی در کارکنان ستاد شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران. فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت، سال هشتم، شماره ۳۰، صص ۷۵-۹۸. قابل بازیابی از:
<http://iieshrm.ir/article-۷۴-۱-fa.html>
- نادری، جلال؛ جمشیدی، ناصر؛ زارعی‌متین، حمیدرضا (۱۳۹۴). بررسی عوامل سازمانی مؤثر بر ایجاد بدبینی سازمانی مورد مطالعه: سازمان استاندارد قم. فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی. دوره ۱۳، شماره ۱، صص ۱۵۷-۱۷۶. قابل بازیابی از:
https://jomc.ut.ac.ir/article_53298.html
- نئوندراف، کیمبرلی-ای. (۲۰۰۲). راهنمای تحلیل محتوا. ترجمه حامد بخشی و وجیهه جلائیان بخشنده (۱۳۹۵). مشهد: انتشارات جهاد دانشگاهی. قابل بازیابی از:
<https://www.adinehbook.com/gp/product/9643127214>
- نرگسیان، عباس؛ محمدزاده، رقیه (۱۳۹۳). بررسی تأثیر عدالت زبانی در ارتقای عدالت عمومی و مشارکت عمومی شهروندان (مورد مطالعه منطقه ۶ تهران). فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی، سال دوم، شماره ۸، صص ۳۳-۵۸. قابل بازیابی از:
http://ipom.journals.pnu.ac.ir/article_1454.html

– یزدان‌شناس، مهدی (۱۳۹۵). نقش رفتار سازمانی مثبت‌گرا در رابطه بین رهبری تحول آفرین و بدبینی کارکنان، پژوهش نامه روان‌شناسی مثبت. سال دوم، شماره اول، پیاپی (۵)، صص ۱-۱۸. قابل بازیابی از:

http://ppls.ui.ac.ir/article_21293.html

- Ahmet, A. Y. I. K. (2015). An analysis of the relationship between organizational communication and organizational cynicism according to teachers' perceptions in Turkey. *Educational Research and Reviews*, 10(5): 547-555.
- Aslam, U., Ilyas, M., Imran, M. K., & Rahman, U. (2016). Detrimental effects of cynicism on organizational change: an interactive model of organizational cynicism (a study of employees in public sector organizations). *Journal of Organizational Change Management*, 29 (4): 580-598. Retrieved from:
- Abraham, R. (2000). Organizational cynicism: Bases and consequences. *The Journal of Genetic, Social and General Psychology Monographs*. 126(3): 269-292. Retrieved from:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10950198>
- Attride-Stirling, J. (2001), 'Thematic Networks: An Analytic Tool for Qualitative Research', *The Journal of Qualitative Research*, Vol. 1, No. 3, pp. 385-405. Retrieved from:
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/146879410100100307>
- Andersson, L.M. (1996). Employee cynicism: An examination using a contract violation framework. *The Journal of Human Relations*, Vol. 49, pp. 1395-418. Retrieved from:
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/001872679604901102>
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). 'Using thematic analysis in psychology', *The Qualitative Research in Psychology*, Vol. 3, No. 2, pp. 77-101. Retrieved from:
<https://core.ac.uk/download/pdf/1347976.pdf>
- Bellini, Diego; Ramci, Tiziana; Bonaiuto, Marino; (2015). The restorative effect of the environment on organizational cynicism and work engagement, *The Journal of human resource and sustainability studies*, 3, pp. 124-135. Retrieved from:
<https://www.scirp.org/journal/paperabs.aspx?paperid=59714>
- Brandes, P., Castro, S. L., James, M. S., Martinez, A. D., Matherly, T. A., Ferris, G. R., & Hochwarter, W. A. (2008). The interactive effects of job insecurity and organizational cynicism on work effort following a layoff, *The Journal of Leadership & Organizational Studies*, 3, 233-247. Vol. 43 No. 3, pp 303-326. Retrieved from:
<https://experts.syr.edu/en/publications/the-interactive-effects-of-job-insecurity-and-organizational-cyni>

- Bommer, W. H., Rubin, R. S., & Baldwin, T. T. (2004). Setting the stage for effective leadership: Antecedents of transformational leadership behavior. *The Journal of The Leadership Quarterly*, 15(2): 195- 10. Retrieved from: [http://www.scrip.org/\(S\(i43dyn45teexjx455qlt3d2q\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1699088](http://www.scrip.org/(S(i43dyn45teexjx455qlt3d2q))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1699088)
- Bommer, William H; Rich, Gregory A; Rubin, Robert S; (2005). Changing attitudes about change: longitudinal effects of transformational leader behavior on employee cynicism about organizational change, *Journal of Organizational Behavior*, J. Organiz. Behav. 26, pp.733–753. Retrieved from: <https://doi.org/10.1002/job.342>
- Brown, M., Cregan, C. (2008). Organizational change cynicism: The role of employee involvement. *The Journal of Human Resource Management*, 47(4), 667-686. Retrieved from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/hrm.20239>
- Byrne, Zinta S. & Hochwarter, Wayne A. (2008). Perceived organizational support and performance: Relationships across levels of organizational cynicism . *Journal of Managerial Psychology*, 23 (1): 54-72. Retrieved from: <https://www.researchgate.net/publication/235311113/>
- Chiaburu, D. S., Peng, A. C., Oh, I-S., Bank, G. C., & Lomeli, L.C. (2013). ‘Antecedents and consequences of employee organizational cynicism: A meta-analysis’. *Journal of Vocational Behaviour*, Vol. 83, pp. 181-197. Retrieved from: <https://www.academia.edu/32808082/>
- Choi, Myungweon; (2011), Employee attitudes toward organizational change: a literature review, *The Journal of Human Resource Management*, Vol 50, No 4, pp 479-500. Retrieved from: <https://doi.org/10.1002/hrm.20434>
- Cole, M.S. and Bruch, H. and Vogel, B. (2006). Emotion as mediators of the relations between perceived supervisor support and psychological hardiness on employee cynicism. *Journal of Organizational behavior*, Vol. 27, pp. 463-484. Retrieved from: <https://doi.org/10.1002/job.381>
- Eaton, A. (2000). A Social Motivation Approach to Organizational Cynicism. A thesis submitted to the Faculty of Graduate Studies in partial fulfillment of the. Retrieved from: <https://www.collectionscanada.gc.ca/obj/s4/f2/dsk2/ftp01/MQ59131.pdf>
- Efe Ibrahim Efeoglu & Nazmiye Ulku Pekkan (2017). The Relationship Between Employee Empowerment and Organizational Cynicism: An Implementation in the Banking Sector. 11 (2): 309-322. Retrieved from: <https://www.igi-global.com/chapter/the-relationship-between-employee-empowerment-and-organizational-cynicism/180521>

- Erdost, H.E., Karacaoglu, K., Reyhanoglu, M. (2007). The testing of scales on organizational cynicism at a company in Turkey. 15th Proceedings of the National Management and Organization Congress, Sakarya University, pp.514-524. Retrieved from:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814036465>
- Jiang, H., Chen, Y., Sun, P., & Yang, J. (2017). The Relationship between Authoritarian Leadership and Employees' Deviant Workplace Behaviors: The Mediating Effects of Psychological Contract Violation and Organizational Cynicism. *The Journal of Frontiers in Psychology*, 8. Retrieved from:
<https://www.researchgate.net/publication/317099732/>
- Holloway, I. & Todres, L. (2003). The status of method: Flexibility, Consistency and Coherence. *The Journal of Qualitative research*, 3(3): 345-357. Retrieved from:
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/160940690600500107>
- Hira Toheed, Jamshid Ali Turi, Muhammad Ismail Ramay, Exploring the Consequences of Organizational Cynicism, *International Journal of European Studies*. Vol. 3, No. 1, 2019, pp. 1-7. Retrieved from:
<http://www.sciencepublishinggroup.com/journal/paperinfo?journalid=520&doi=10.11648/j.ijes.20190301.11>
- 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. Retrieved from:
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/jsc.665>
- FitzGerald, M. R. (2002). Organizational cynicism: its relationship to perceived organizational injustice and explanatory style. *Dissertation Abstracts International*, pp.16-32. Retrieved from:
https://etd.ohiolink.edu/pg_10?0:NO:10:P10_ACCESSION_NUM:ucin1019069421
- James, M.S.L. (2005). Antecedents and Consequences of Cynicism in organizations: An examination of the potential positive and negative effects on school systems. Dissertation submitted to the Department of Management in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy, The Florida State University, and College of Business. Retrieved from:
<http://diginole.lib.fsu.edu/islandora/object/fsu:181909/>
- 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*, 24, 627-647. Retrieved from:
<https://www.jstor.org/stable/4093709>
- Kanter, D. L., & Mirvis, P. H. (1989). *The cynical Americans: Living and working in an age of discontent and disillusion*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Inc. Retrieved from:
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/027046769101100319>

- Khan, M. A. Road, K. (2014). Organizational Cynicism and employee turn over intention: evidence from banking sector in Pakistan. *Pakistan journal of commerce and social science*, 8 (1): 30-41. Retrieved from: <http://www.jespk.net/publications/160.pdf>
- Kuang-Man, W. (2013). The Effects of Psychological Contract Breach on Employee Work Behaviors in the Airline Industry: Employee Cynicism as Mediator. *International Journal of Business and Social Science*, 4(12): 304-312. Retrieved from: <http://greenwichjournals.com/index.php/businessstudies/article/view/76>
- Kalagan, Gamze; bigin Aksu, Mualla, (2010). organizational cynicism of the research assistants: A case of Akdeniz University, *The Journal of Social and Behavioral Sciences*, 2(2010): 4820-4825. Retrieved from: <http://www.sid.ir/FileServer/JF/79813954301>
- Lorinkova, Natalia M; Jansen Perry, Sara, (2014). When Is Empowerment Effective? The Role of Leader-Leader Exchange in Empowering Leadership, Cynicism, and Time Theft, *Journal of Management*, Vol. 2 No. 1, pp 1-24. Retrieved from: <https://www.researchgate.net/publication/284351268/>
- Mantere, S., & Martinsuo, M. (2001). Adopting and questioning strategy: Exploring the roles of cynicism and dissent. In 17th EGOS-European Group for Organization Studies Colloquium. Retrieved from: <https://www.academia.edu/7660756/>
- Nafei, Wageeh A.; Kaifi, Belal A ; (2013). The Impact of Organizational Cynicism on Organizational Commitment: An Applied Study on Teaching Hospitals in Egypt, *European Journal of Business and Management*, Vol.5, No.12. Retrieved from: <https://www.iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/5824>
- Nair, P., & Kamalanabhan, T.J. (2010). ‘The impact of cynicism on ethical intentions of Indian managers: The moderating role of seniority’. *Journal of International Business Ethics*, 3, 1, 14-29. Retrieved from: <https://pdfs.semanticscholar.org/c94b/727ecc2ba7b9585be44413dcb944a20d0b19.pdf>
- Neves, Pedro (2012). ‘Organizational cynicism: Spillover effects on supervisor subordinate relationships and performance’. *The Journal of Leadership Quarterly*, 23, pp.965-976. Retrieved from: <https://www.researchgate.net/publication/257467509>
- Nazir, Tahira; Norulkamar Bt, Ungku; Ahmad, Ungku; Nawab, Samina; Hussain Shah, Syed Fida; (2016). Mediating Role of Organizational Cynicism in Relationship between Role Stressors and Turnover Intention: Evidence from Healthcare Sector of Pakistan; *The Journal of International Review of Management and Marketing*, 6(2): 199-204. Retrieved from: <http://www.sid.ir/FileServer/JF/79813954301>

- Omoankhanlen, Joseph. & Gail, Oyam-Jajaboma (2017). Job Burnout and Organizational Cynicism Among Employees in Nigerian Banks. European Scientific Journal August 2017 edition Vol.13, No.22 ISSN: 1857 – 7881 (Print) e. Retrieved from:
<https://pdfs.semanticscholar.org/ff10/96aea3e4ef408c2bc6c16ea5c101d0a95aee.pdf>
- Omar Durrah., Monica Chaudhary. & Moaz Gharib (2019). Organizational Cynicism and Its Impact on Organizational Pride in Industrial Organizations. International Journal of Environmental Research and Public Health.16 (2): 1-19. Retrieved from:
<https://www.mdpi.com/1660-4601/16/7/1203/pdf>
- Ozgan, Habib; Kulekci, Ebru & ? zgan, Metin (2012). ‘Analyzing of the Relationships between Organizational Cynicism and Organizational Commitment of Teaching Staff’. International Online Journal of Educational Sciences, 4(1): 196-205. Retrieved from:
<http://greenwichjournals.com/index.php/businessstudies/article/view/76>
- Ozturkthe, M., Eryesil,K. & Beduk, A.(2016). Effect of Organizational Justice on Organizational cynicism and Turnover Intention: A Research on the Banking Sector. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences. 6(12): 2222-6990. Retrieved from:
<http://dx.doi.org/10.6007/IJARBS/v6-i12/2517>
- Ozler, 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. Retrieved from:
<https://pdfs.semanticscholar.org/d506/2647e8b7c31ae54ccd8db958fca6bfbcb2477.pdf>
- Pelit,Elbeyi;Pelit,Nil;(2014).The Effects of Mobbing on Organizational Cynicism:A Study on Hotels in Turkey, International Journal of Human Resource Studies,Vol.4,No1. Retrieved from:
<http://www.macrothink.org/journal/index.php/ijhrs/article/view/4996>
- Qian, Y. (2007). A Communication Model of Employee Cynicism toward Organizational Change. Doctoral dissertation of Philosophy in Business Administration, Albion College, Albion Michigan USA. P: 130. Retrieved from:
https://etd.ohiolink.edu/!etd.send_file?accession=ohiou195512463&disposition=attachment
- Raes, Anneloes ML; Bruch, Heike; De Jong, Simon B. (2013). How top management team behavioural integration can impact employee work outcomes: Theory development and first empirical tests, The Journal of human relations, 66(2):167–192. Retrieved from:
<http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0018726712454554>
- Rabie, N., Karimi, F. & Ali Naimi S. (2016). The effect of transformational leadership style and organizational culture on the formation of organizational cynicism in the Agricultural Bank of Tehran. International Journal of Management Science Letters 6 (2016): 443–545. Retrieved from:
<https://www.researchgate.net/publication/301903745/>

- Rubin, Robert S; Dierdorff, Erich C.; Bommer, William H. & Baldwin, Timothy T. (2009). Do leaders reap what they sow? Leader and employee outcomes of leader organizational cynicism about change. *The Journal of Leadership Quarterly*, 20, 680-688. Retrieved from:
<https://www.academia.edu/4394811/>
- Simha, A., Elloy, D. & Huang, H. C. (2014). The Moderated Relationship between Job Burnout and Organizational Cynicism. *The Journal of Management Decision*, Vol. 52, No 3, pp.482-504. Retrieved from:
<https://pdfs.semanticscholar.org/ff10/96aea3e4ef408c2bc6c16ea5c101d0a95aee.pdf>
- Soomro, R., Yawer, T., & Rashid, S. (2019). The Mediating Role of Organizational Cynicism in Causing Work Alienation in Higher Educational Institutions. *Journal of Business Strategies*, 13(1): 89-108. Retrieved from:
<http://greenwichjournals.com/index.php/businessstudies/article/view/76>
- Yildiz, sebahattin; Mahmut, saylikay ;(2014). The effect of organizational cynicism on alienation, *The Journal of Procedia Social and ehavioral sciences*, 109, pp 622-627. Retrieved from:
<http://greenwichjournals.com/index.php/businessstudies/article/view/76>
- Namara, Carter (2006). «Overview of cynicism in business organization. Retrieved from:
<http://managementhelp.org,4-7>.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6480457/>
- Nazir, Tahira., NorulkamarBt, Ungku., Ahmad, Ungku., Nawab, Samina., & Hussain Shah, Syed Fida. (2016). Mediating Role of Organizational Cynicism in Relationship between Role Stressors and Turnover Intention: Evidence from Healthcare Sector of Pakistan. *The Journal of International Review of Management and Marketing*, 6(2): 199-204. Retrieved from:
<http://dms.library.utm.my:8080/vital/access/BibliographyStatistics/Tahira%20Nazir>

