

بررسی تأثیر بدبینی سازمانی بر تغییرات سازمانی در بین کارکنان بانک سپه سرپرستی جنوب تهران

جواد محرابی^۱

مرتضی استیری^۲

چکیده:

امروزه با توجه به اینکه محیط سازمان‌ها محیط کاملاً رقابتی است برای حفظ و نوآوری نیازمند تغییرات مداوم در محیط کاری است. در این راستا وجود کارکنانی که همراستا با اهداف سازمانی برای تداوم نوآوری و حفظ جایگاه در وضعیت رقابتی باشند ضروری می‌باشد. بدبینی سازمانی، یکی از موضوعات مهم رفتاری است که بر عملکرد کارکنان و در نهایت بر کارآمدی و اثربخشی سازمان موثر می‌باشد. در این راستا در این پژوهش به دنبال بررسی بدبینی سازمانی بر تغییرات سازمانی در بین کارکنان بانک سپه می‌باشد. روش تحقیق پژوهش حاضر از نوع توصیفی - پیمایشی و از نوع هدف از نوع کاربردی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش

^۱ - عضو هیئت علمی گروه مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین، قزوین، ایران.

^۲ کارشناس ارشد مدیریت دولتی گرایش تشکیلات و روش‌ها، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین، قزوین، ایران.

۱۷۴ / بررسی تاثیر بدبینی سازمانی بر تغییرات سازمانی در بین کارکنان بانک سپه سرپرستی جنوب تهران

حاضر کارکنان بانک سپه در سرپرستی جنوب شهر تهران می‌باشد. حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران برابر با ۳۸۴ نفر می‌باشد. برای جمع آوری داده‌ها از پرسشنامه استاندارد که روایی و پایایی آن مورد تأیید استاد راهنما می‌باشد استفاده گردیده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار smartpls استفاده گردیده است. نتایج گواه آن است که بدبینی سازمانی بر تعهد، فرسودگی شغلی و اعتماد سازمانی تاثیرگذار است. از طرفی نتایج گواه آن است که تغییر سازمانی بر تعهد؛ فرسودگی شغلی و اعتماد سازمانی تاثیرگذار است. در انتها به بررسی تأثیر بدبینی سازمانی بر تغییر سازمانی پرداخته شده است که نتایج گواه آن مطلب است که متغیر بدبینی بر تغییر سازمانی تأثیر گذار است.

واژگان کلیدی: بدبینی سازمانی؛ تغییر سازمانی؛ اعتماد سازمانی، تعهد سازمانی،

فرسودگی شغلی

مقدمه

یکی از انواع سازمان‌هایی که کیفیت خدمات ارائه شده در آنها از اهمیت بالایی برخوردار است بانک‌ها می‌باشند. کارکنان در این قبیل سازمانها اولین نفراتی اند که با مشتری ارتباط برقرار می‌کنند و نقش زیادی در رضایت و یا عدم رضایت آنها بازی می‌کنند. با توجه به این که در عصر حاضر رقابت و تغییر دو عنصر جدایی ناپذیر در صحنه هر صنعت و کسب و کاری هستند و سازمان‌هایی که نتوانند رضایت مشتری را جلب کنند محکوم به فنا هستند نتیجه می‌شود که رفتارهای کارکنان در این قبیل سازمانها بسیار حائز اهمیت است. کارکنانی که در سازمان حس بدبینی دارند احساسات متنوعی مثل اضطراب، نفرت و حتی احساس شرم را تجربه می‌کنند. این عواطف باورهای منفی در کارکنان القا می‌کند و موجبات بروز نتایجی چون فرسودگی سازمانی و افسردگی را دامن می‌زند. این موارد به نوبه خود بر عملکرد کارکنان و در نهایت عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارد.

تحقیقات نشان می‌دهد که کارکنان بدبین دارای بهره وری پایین هستند، رضایت شغلی اندکی دارند و تعهدشان به سازمان پایین است، در فعالیتهای سازمانی که در راستای تغییر و بهبود آن است کمتر مشارکت می‌کنند و اخلاقیات را نیز زیر پا می‌گذارند. نتایج بالقوه بدبینی کارکنان شامل بهره وری پایین سازمان، اخلاقیات ضعیف است که در نهایت منجر به کاهش سودآوری سازمان خواهد شد (نافی، ۲۰۱۴).

طبق تحقیقات صورت گرفته در دهه ۹۰ چنین نتیجه گیری شد که بدبینی از موضوعات با اهمیت در رفتار سازمانی است و تأثیرات شگرفی بر آن دارد و منجر به رفتارهای نهان و آشکاری می شود (چیابورو و همکاران، ۲۰۱۳). همچنین پژوهش‌ها نشان می‌دهند که بدبینی در سازمان یک مانع در برابر بهبود سازمان است و به آن آسیب می‌رساند، و نتایج ناخوشایند برای آن ایجاد می‌کند که از جمله آن از دست دادن کارکنان با استعداد، اعتصابات کارگری، کاهش وفاداری به سازمان و نیز افزایش نافرمانی و بی مسئولیتی در سازمان را به دنبال دارد (پلیت، ۲۰۱۴).

بدبینی سازمانی یکی از نتایج اعتقاد کارکنان به عدم صداقت سازمان است. مخصوصاً انتظار معنویت، عدالت، و صداقت بر این موضوع تأثیر می‌گذارد (اینک و توران، ۲۰۱۱).

تحقیقات سازمانی نشان داده است که ۴۳ درصد از کارکنان در محیط سازمانی بدبین هستند. برخی از علل بدبینی سازمانی شامل کوچک سازی، رعایت نکردن عدالت سازمانی، تغییرات مدیریت نشده است که تشدید کننده رفتارهایی مثل عدم اعتماد در محیط سازمانی است. از جمله نتایج بدبینی سازمانی می‌توان به بهره وری پایین، عدم رضایت شغلی، تعهد سازمانی پایین و تغییر سازمانی اشاره کرد (حسن پور و همکاران، ۱۳۸۸).

اگرچه محققان و کارورزان به مدت زیادی است که از وجود بدبینی در سازمان‌ها آگاهی و اطلاع دارند اما آن را به طور دقیق و جدی مورد بررسی قرار نداده اند (حقیقی و همکاران، ۱۳۹۰).

یکی از نتایج بدبینی در سازمان فرسودگی است که بر زندگی کاری کارمندان و همچنین عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارد (لتر و همکاران، ۲۰۱۳).

آنچنان که مبرهن است نارضایتی کارکنان از محیط کاری تمایل آنها به تغییر و جابه جایی و یافتن فرصت‌های بهتر را تقویت می‌کند. کارکنانی که احساس بدبینی نسبت به سازمان دارند شرایط کاری برایشان سخت و طاقت فرسا می‌شود در نتیجه تمایل دارند تا این حس را کم کرده و یا از بین ببرند و به همین منظور دست به اقدامات واکنشی می‌زنند از جمله این واکنش‌ها ترک محیط خدمت و یا تغییر آن است.

بدبینی یکی از اشکال نهان مقاومت در برابر تغییر است (بارونت و آمبروسینی، ۲۰۱۳) به همین دلیل در این پژوهش نیز مسأله اصلی ما چگونگی تأثیرگذاری بدبینی در سازمان به تغییرات سازمانی است.

مبانی نظری

۱- بدبینی سازمانی (Organizational Cynicism)

بدبینی طرز تفکر و شیوه ای از زندگی است که از یونان باستان سرچشمه گرفته است. در مورد اینکه واژه بد بینی از کجا آمده است، شک و تردید وجود دارد. برخی معتقدند که واژه بدبینی از " کیون " لغتی یونانی به معنای " سگ " آمده است و بدبینان را به سگی تشبیه می کند که هرگاه رفتاری را مطابق با عقاید خود نمی بینند. شروع به " پارس کردن " می کنند. برخی دیگر معتقدند که واژه بدبینی از " سینو سارجز " (شهری در نزدیکی آتن) که اولین مدرسه بدبینان در آنجا تأسیس شد، آمده است.

در فرهنگ عامه واژه بدبینی دیدگاه های افرادی را توصیف می کند که منافع فردی را به عنوان عامل اصلی انگیزش رفتارهای انسانی می دانند و به خلوص نیت، فضیلت انسانی و نوع دوستی به عنوان انگیزاننده های انسانی اعتقادی ندارند.

به طور کلی دو تعریف مهم از بدبینی سازمانی ارائه شده است که در ادامه به آنها اشاره می شود

الف) اندرسون (۱۹۹۶) بدبینی سازمانی را به عنوان یک نگرش کلی و خاص تعریف می کند که از ناامیدی، ناکامی، و سرخوردگی و احساسات منفی و بی اعتمادی نسبت به سازمان شکل می گیرد.

ب) بدبینی سازمانی بر پایه تئوری هایی مثل تئوری انتظار، تئوری اسناد، تئوری تبادل اجتماعی و تئوری انگیزش اجتماعی می تواند به شکل زیر تعریف شود: بدبینی سازمانی عبارت است از یک نگرش منفی نسبت به سازمان: باور به اینکه سازمان فاقد صداقت است؛ احساس منفی نسبت به سازمان؛ گرایش به رفتارهای تحقیرآمیز و بدخواهانه نسبت به سازمان (کالاگان و اسکو، ۲۰۱۰).

باور اصلی مرتبط با بدبینی این است که اصول درست کاری، عدالت و صداقت، قربانی منفعت شخصی شده است. این نگرش منفی در بسیاری از سازمان ها نفوذ کرده است و دلیل اصلی بسیاری از پیامدهای نامطلوب و منفی سازمانی و یکی از موضوعات مشکل ساز در محل کار می باشد (جیمز، ۲۰۰۵).

۲- ابعاد بدبینی سازمانی

بدبینی سازمانی به عنوان نگرش منفی نسبت به سازمان تعریف شده است و شامل

سه بعد است:

۱. باور به اینکه سازمان صداقت ندارد؛
۲. احساس منفی نسبت به سازمان؛
۳. گرایش به نشان دادن رفتارهای تحقیر آمیز و بدخواهانه نسبت به سازمان که مطابق با این باورها و احساسات منفی هستند (کارت رایت و هولمز، ۲۰۰۶).

۱-۲- باورها

اولین بُعد بدبینی سازمانی بر این باور است که سازمان صداقت ندارد. با توجه به این تعریف که " بدبینی عبارت است از حالت عدم اعتقاد و باور به درستی و صداقت انگیزه‌ها و اعمال انسانی "، باورهای بدبینانه به بیان دقیق عبارت است از اینکه افراد فاقد صداقت هستند. بنابراین، افراد بدبین به سازمان معتقدند که اقدامات سازمان نشان دهنده نبود اصولی مثل عدالت، صداقت و صمیمیت می‌باشد. این افراد بدبین ممکن است اعتقاد داشته باشند که در سازمانشان، چنین اصولی قربانی فرصت طلبی شده و رفتار غیراخلاقی در سازمان معمول و رایج است. افراد بدبین اغلب معتقدند که انگیزه‌های پنهانی برای رفتار و اعمال وجود دارد؛ بنابراین آنها انتظار دارند فریب و دروغ ببینند تا صداقت و راستی و به احتمال خیلی کمی توجیه و استدلال‌های تصمیمات سازمانی را می‌پذیرند (نصری، ۱۳۸۲).

۲-۲- احساس

نگرش‌ها متشکل از احساس (واکنش‌های عاطفی به موضوع مورد نگرش) و باورها است. این دلالت بر این موضوع دارد که بدبینی، احساس و تفکر است (از طریق احساس و شناخت تجربه می‌شود). بدبینی، قضاوت بی طرفانه درباره سازمان نیست، بلکه می‌تواند شامل واکنش‌های عاطفی قوی باشد. در مفهومی سازی عنصر عاطفی نگرش‌های بدبینانه، بیشتر بر ۹ احساس اصلی تأکید می‌شود. هر یک از این احساس‌ها در دو شکل ملایم و قوی شرح داده شده اند: (۱) علاقه- اشتیاق (۲) خوشحالی- شادی (۳) غافلگیری- شوکه شدن (۴) ناراحتی - اضطراب و دلهره (۵) عصبانیت - خشم (۶) تنفر - بیزاری (انزجار) (۷) خواری - تحقیر (۸) ترس -

وحشت (۹) شرمندگی - حقارت. بُعد عاطفی و احساسی بدبینی سازمانی متشکل از چندین احساس فوق می‌باشد (آبراهام، ۲۰۰۴).

۳-۲- رفتار

بُعد سوم و آخر بدبینی سازمانی، گرایش به رفتار منفی و اغلب، بدخواهانه می‌باشد. متون مرتبط نشان داده اند که نگرش‌های بدبینانه متشکل از گرایش‌هایی به انواع خاصی از رفتارها می‌باشد. آشکارترین گرایش رفتاری برای آنهایی که نگرش‌های بدبینانه دارند، مورد انتقاد قرار دادن و انتقاد از سازمان می‌باشد. این انتقاد می‌تواند انواع مختلفی داشته باشد که واضح ترین آن صحبت کردن درباره عدم صداقت و درستی سازمان و مواردی از این قبیل می‌باشد. کارکنان همچنین ممکن است از شوخی‌ها و کنایه‌ها به ویژه شوخی‌های طعنه آمیز برای بیان نگرش‌های بدبینانه شان استفاده کنند.

به طور خلاصه بدبینی سازمانی نگرشی است که متشکل از باور، احساس و گرایشات رفتاری می‌باشد. بنابراین، بدبینی سازمانی یک مفهوم چند بُعدی است: افراد نسبت به سازمانشان به اندازه ای بدبین بررسی می‌شوند که باورهای خاصی درباره نبود صداقت در سازمان داشته باشند، انواع خاصی از احساسات را نسبت به سازمان تجربه کنند، و گرایشات رفتاری خاصی را نسبت به سازمان نشان دهند. قدرت و شدت نگرش بدبینی، تابعی از قدرت و شدت هریک از ابعاد می‌باشد. همچنین تحقیقات نشان داده اند که این سه بعد یا عنصر نگرش بدبینی به شدت باهم ارتباط متقابل نیز دارند (جیمز، ۲۰۰۵).

۳- عوامل اثرگذار بر بدبینی سازمانی

بدبینی سازمانی به عنوان پدیده ای که محصول سازمان است، در اثر عوامل مختلفی شکل می‌گیرد، که براساس مطالعات و تحقیقات موجود می‌توان آن را به دو دسته عوامل شخصیتی و مربوط به فرد، و عوامل مربوط به سازمان تقسیم کرد.

هر چند ممکن است محرک‌های تنش زا برای افراد مختلف، مشابه باشد، اما هر فرد به گونه ای متفاوت نسبت به آن پاسخ می‌دهد، در واقع ادراک و شناخت‌های افراد از موقعیت‌های مشابه یکسان نیست. که نشان از آن است که ویژگی‌های شخصیتی، تجربی و فردی در این مورد تاثیرگذار هستند. از جمله شخصیت‌های مستعد بدبینی، شخصیت ماکیاولی، شخصیت نوع A، شخصیت پارانویایی و شخصیت سودایی هستند.

بدبینی می‌تواند واکنش به عوامل متفاوت زیادی در داخل سازمان باشد. مجموعه ای از عوامل مانند تلاش‌های بیهوده و غلط برای تغییر، حجم زیاد کار داده شده به افراد، انتظارات سازمانی برآورده نشده، حمایت اجتماعی کم، ترفیع ناکافی در مقایسه با سطح رقابت، تناقض هدف، پیچیدگی فزاینده سازمانی، نا توانی در تصمیم گیری، فقدان ارتباط، نقض قرارداد روانشناختی، ادراک از سطوح پایین بازده درونی و بیرونی، کوچک سازی شرکت، ادغام‌های شرکتی، توزیع قدرت، بی عدالتی رویه ای، رهبری، عملکرد سازمانی ضعیف، اختیارات زیاد مدیریت در جبران خدمت و برکناری و اخراج فوری و شدید، به عنوان منابع و عوامل پیش بینی کننده بدبینی هستند (کالاگان و اسکو، ۲۰۱۰).

در جدول (۱) ابعاد و شاخص‌های بدبینی سازمانی به طور خلاصه آورده شده است.

جدول ۱: سنجه‌های بدبینی سازمانی

منبع	شاخص	منبع	بعد	متغیر
Kaifi and nafei (2013)	من معتقدم حرف و عمل سازمان من باهم مطابقت ندارد.	Nafei (2014)	باور	بدبینی
	هر وقت در مورد سازمانم فکر می‌کنم احساس اضطراب به من دست می‌دهد.			
	اشتراکی بین سیاست‌ها، اهداف و اقدامات سازمان من وجود دارد.			
	من شباهتی بین کارهایی که باید صورت پذیرد و کارهایی که صورت پذیرفته نمی‌بینم.		احساسی	
	وقتی در مورد سازمانم فکر می‌کنم احساس تنش به من دست می‌دهد.			
	وقتی در مورد سازمانم فکر می‌کنم عصبانی می‌شوم.			
	وقتی در مورد سازمانم فکر می‌کنم احساس بدی به من دست می‌دهد.		رفتاری	
	زمانی که امکانات جدیدی در سازمان پیاده می‌شود من نسبت موفقیت آن شک می‌کنم.			
	وقتی که سازمان ما را مورد توجه قرار دهد من وهمکارانم به صورت معناداری به هم نگاه می‌کنیم.			
	من در مورد نحوه انجام کارها در سازمان با دیگران صحبت می‌کنم.			
	سازمان معیارهایی را برای پاداش اعلام می‌کند اما در عمل طور دیگری رفتار می‌کند.			
	من نسبت به سیاست‌ها و اقدامات سازمانم بیرون از سازمان انتقاد می‌کنم.			

۱- فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی عبارت است از حالتی از خستگی جسمی، هیجانی و ذهنی که به دلیل فشار مداوم و مکرر هیجانی ناشی از برخورد فشرده و بلندمدت به وجود می‌آید و نشانه‌های آن احساس درماندگی، ناامیدی، سرخوردگی و پیدا کردن دیدگاه‌های منفی نسبت به خود و دیگران است (جوادی، ۱۳۸۰). مسئله فرسودگی شغلی را نخستین بار فریدنبرگر در سال ۱۹۷۴ تعریف کرد و پس از آن بسیاری از نویسندگان آن را به دقت مورد مطالعه قرار دادند (رشیدی، تیموری نسب و احرامی، ۱۳۸۸). فرسودگی شغلی تنها فشار ناشی از کار نیست که بعد از کار مداوم به وجود می‌آید، بلکه به سبک کلی زندگی فرد و ساعات بیداری او نیز سرایت می‌کند. در این حالت، کار اهمیت خود را از دست می‌دهد و فرد دچار تحلیل رفتگی، خستگی دائمی، بدگمانی، بدبینی و عصبانیت، زودرنجی و بی‌حوصلگی و نظایر آن می‌شود (نیکنامی، ۱۳۷۷).

فرسودگی به مجموعه‌ای از علائم درگیر کننده افراد تحت فشار مداوم اطلاق می‌شود، که مدت‌هاست از زبان محاوره‌ای وارد روان‌شناسی و علوم اجتماعی شده است. فرسودگی شغلی در جوامع امروز شیوع بسیاری پیدا کرده است و تمام ابعاد زندگی را در بر می‌گیرد و موجب کاهش نیروی کاری مولد و ضربه به سازمان می‌شود (لتر و همکاران، ۲۰۱۳).

صاحب‌نظران تعاریف متفاوتی از فرسودگی شغلی ارائه داده‌اند. گروهی فرسودگی شغلی را با استرس شغلی یکی می‌دانند در حالی که برخی دیگر استرس شغلی را دلیل اصلی فرسودگی شغلی بیان می‌کنند؛ وجه اشتراک تعاریف ارائه شده این است که تمامی متخصصان به نوعی فرسودگی شغلی را در ارتباط با استرس شغلی می‌دانند "فریدنبرگر" به عنوان اولین کسی که از واژه فرسودگی شغلی با مضمون امروزی آن استفاده کرده است، فرسودگی شغلی را یک حالت خستگی مفرط که از کار سخت و بدون انگیزه و بدون علاقه ناشی می‌شود تعریف کرده است. وی این پدیده را سندرم تحلیل جسمی و روانی نامیده است و آن را حالتی از خستگی عاطفی و جسمانی می‌داند که از شرایط موجود در محیط کار نشئت می‌گیرد. باید توجه کرد، فرسودگی شغلی نوعی بیماری است که دارای علائم و نشانه‌های جسمی و روحی دیگری نیز هست و نباید این نوع خستگی مزمن را با خستگی‌های معمولی و زودگذر اشتباه کرد. "فارب" معتقد است: فرسودگی شغلی، حالتی از خستگی جسمی، عاطفی و روحی است که در نتیجه مواجهه مستقیم و درازمدت با مردم در شرایطی که از لحاظ عاطفی طاقت‌فرساست ایجاد می‌شود. رایج‌ترین تعریفی که از فرسودگی شغلی ارائه شده عبارت است

از خستگی جسمی، روحی و ذهنی که ناشی از کار بلندمدت در شرایط روحی طاقت‌فرسا است. دیک اظهار می‌دارد فرسودگی شغلی عبارت است از خستگی شدید و احساس مورد سوء استفاده قرار گرفتن شخص، که این نوع خستگی با استراحت و استفاده از مرخصی نیز برطرف نمی‌شود. او همچنین معتقد است فرسودگی شغلی حالتی است که فرد از نظر شخصیتی خود را کمتر از دیگران تصور کرده و احساس می‌کند که کار و عملش مورد توجه قرار نمی‌گیرد. مسلج و جکسون در سال ۱۹۸۲ تعریفی جامع از فرسودگی شغلی ارائه نمودند؛ این دو پژوهشگر فرسودگی شغلی را سندرمی روان‌شناختی می‌دانند که ترکیبی از سه مؤلفه تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی است که در میان افرادی که با مردم کار می‌کنند به میزان‌های متفاوت اتفاق می‌افتد. که در این پژوهش این تعریف مبنای انجام پژوهش قرار گرفته است.

۲- تعهد شغلی

مطالعات رفتار سازمانی غالباً بر نگرش‌های مربوط به کار استوارند و بیشتر آن‌ها در ارتباط با سه نگرش اشتیاق شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی می‌باشد. ویلیامسون و اندرسون تعهد را شدت و گستردگی مشارکت فرد در سازمان، احساس تعلق به سازمان و شغل و احساس هویت تعریف کرده‌اند. تعاریف متفاوتی از تعهد در مبنای نظری یافت می‌شود ولی هریک از آنها یکی از سه موضوع زیر را منعکس می‌کند: وابستگی عاطفی، درک هزینه‌ها، احساس تکلیف.

تعهد سازمانی را میتوان به عنوان قدرت تشخیص افراد با فعالیت و مشارکت در یک سازمان ویژه تعریف کرد. تعهد سازمانی به عنوان وابستگی عاطفی و روانی به سازمان در نظر گرفته میشود که براساس آن فردی که بسیار متعهد است، هویت خود را از طریق سازمان تعیین کرده، در سازمان مشارکت می‌کند و در آن درگیر می‌شود و از عضویت در سازمان لذت می‌برد. تحقیقات نشان میدهد که تعهد سازمانی، عملکرد کارکنان و بروندادهای سازمانی از قبیل تمایل به ترک خدمت، فروش و سودآوری مؤسسه و نیز غیبت کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد، به طوری که وجود تعهد سازمانی موجب افزایش سودآوری مؤسسه و کاهش ترک خدمت می‌شود و با تأثیر بر عملکرد کارکنان به افزایش بهره‌وری، بهبود و افزایش کیفیت ارائه خدمات می‌انجامد (بازوند و همکاران، ۱۳۹۲).

تعهد سازمانی (Organization commitment) یکی از مسائل مهم انگیزشی است که بر اساس آن فرد به شدت هویت خود را در سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن در می‌آمیزد و از عضویت در آن لذت می‌برد. تعهد سازمانی یعنی درجه همانند سازی روان شناختی و یا چسبیدگی به سازمانی که ما برای آن کار می‌کنیم. تعهد سازمانی دارای اجزاء زیر است: قبول ارزش‌ها و اهداف سازمان، تمایل تلاش برای سازمان و دارا بودن میل قوی برای پیوسته ماندن به سازمان (مودی، پورتر و استیرز، ۱۹۸۲).

تعهد سازمانی، یک مفهوم چند بعدی است که باعث چندین نتیجه شغلی مثبت شامل کاهش غیبت و جا به جایی، رفتار شهروندی، تلاش کاری و بهبود عملکرد شغلی می‌شود (رایکت، ۲۰۰۵). تعهد سازمانی به نیرومندی هویت افراد در درگیر شدن در یک سازمان مخصوص اشاره می‌کند. در ادبیات دو رویکرد برای تعریف تعهد سازمانی یافت می‌شود. در تعریف اول، تعهد به عنوان هدف کارمندان برای کار مداوم در سازمان است. دومین تعریف نیز آن را به عنوان دلبستگی که بین افراد و سازمانها وجود دارد و انعکاسی از میزان و درگیری روانی کارمندان در سازمان است، تعریف می‌کند (جارمیلو و همکاران، ۲۰۰۵).

۳-۲-۲- اعتماد سازمانی

اعتماد به معنی داشتن اطمینان به نیت و اعمال دیگران است و عاملی کلیدی در روابط متقابل نوین به شمار می‌رود. اعتماد به سازمان، در دست یابی به اهداف آن نقش مهمی دارد. آزرین بیان می‌کند، پیچیدگی و نداشتن اطمینان ذاتی در ماهیت کسب و کار امروزی و حجم همکاری‌های متقابل، اثربخشی روابط کاری را پیچیده کرده است. تحت شرایط پیچیدگی و عدم قطعیت، تنها هنگامی حفظ همکاری‌های اثربخش امکا نپذیر خواهد بود که ارتباطات روشن باشند و این اتفاق زمانی صورت می‌پذیرد که اعتماد و اطمینان متقابل به وجود آید. اعتماد به دنبال خود وفاداری را به ارمغان خواهد آورد و نیروی انسانی وفادار، حاضر است فراتر از وظایف مقرر در شرح شغلش فعالیت کند و عامل مهمی در اثربخشی سازمان محسوب شود (رضائیان و رحیمی، ۱۳۸۷).

منظور از اعتماد به سرپرست، اعتقاد کارکنان به این امر است که سرپرست به نفع آنها عمل خواهد کرد. پژوهش‌ها نشان داده است، ادراک کارکنان نسب به عدالت سازمانی با ادراک آنها از اعتماد به سازمان، بالاخص اعتماد به سرپرست، رابطه‌ی مثبت دارد. همچنین در پژوهشی

دیگر، وجود عدالت سازمانی به منزله ی یکی از مهم‌ترین متغیرهای پی بین اعتماد به سرپرست و اعتماد به سازمان تأیید شد (سیدجوادین و همکاران، ۱۳۹۲).

اعتماد مفهومی است که از جنبه‌های مختلف ادبیات علوم اجتماعی - روانشناسی، جامعه شناسی، علوم سیاسی، اقتصاد، مردم شناسی و تاریخ - مورد توجه قرار گرفته است (رتنسینگهم، ۱۹۸۳، ۳۱۳). بیش از چهل سال است که محققان اعتماد را به هزاران روش مفهوم سازی کرده اند. برای مثال دیوتش (۱۹۵۸)، اعتماد را از طریق انتظارات تعریف کرده است. گابارو (۱۹۷۸)، اعتماد را گشودگی موجود بین دو گروه می داند و آن را بدین صورت تعریف کرده است: میزانی که یک فرد احساس اطمینان می کند که دیگری اعمال بدخواهانه یا خودسرانه در پیش نمی گیرد و درجه ای که یک فرد ممکن است رفتارهای دیگران را از طریق آنچه که به طور معمول از فعالیت فرد از روی حسن نیت انتظار می رود، پیش بینی نماید (اسمیت و بیرنی، ۲۰۰۵، ۴۷۳).

اعتماد مدت‌هاست که به عنوان مؤلفه مهم روابط اجتماعی و یک منبع سازمانی مطلوب مورد قبول واقع شده است. اما به زعم کرامر و کوک (۲۰۰۴)، اعتماد شکننده (Fragile) و اغفال گر (Elusive) است. اعتماد تنها از طریق تعامل اجتماعی شکل می گیرد و ویژگی‌های این تعاملات در نتیجه تفاوت‌های شخصی، نیازها، محدودیت‌های هر موقعیت و ماهیت سابقه روابط، پویایی اعتماد را تشکیل می دهند. بنابراین اعتماد با زمینه اجتماعی مرتبط است و رفتارهای اعتماد‌آمیز با تغییر زمینه اجتماعی متغیر خواهند بود. هاردین (۲۰۰۱) معتقد است که اعتماد همچنین باید دارای خطر ناشناخته بودن باشد بنابراین در محیط‌های اجتماعی که همه چیز مشخص و قطعی است، بی معنی خواهد بود (مثلاً خروجی انتخاب‌هایی که کاملاً مشخص است). بنابراین تعریف اعتماد کار دشواری است، اما تعاریف گسترده ای که از اعتماد بیان شده است آن را به عنوان یک حالت روانشناسی و یا نتیجه یک انتخاب مورد توجه قرار می دهند (گیل، ۲۰۰۷، ۱۹).

علیرغم نوشته‌های فراوان در مورد اعتماد و مفاهیم مرتبط با آن، یک تعریف رسمی در این زمینه وجود ندارد. برای مثال باربر (۱۹۸۳) عنوان می کند که مفهوم اعتماد شبیه یک مرداب مفهومی (Conceptual morass) است. همچنین لویز و ویگرت یک سردرگمی مفهومی را در ادبیات اعتماد مطرح می کنند (رامو، ۲۰۰۴، ۷۶۲). کانل معتقد است که اگر چه واژه اعتماد به صورت روزمره در ادبیات محاوره ای استفاده می شود، اما ثابت شده است که تعریف آن در ادبیات سازمانی بسیار مشکل است (کانل و مانیون، ۲۰۰۶، ۴۱۸). در واقع اعتماد یک مفهوم

پیچیده با ابعاد مختلف است. علیرغم مشکلاتی که در بیان مفهوم اعتماد وجود دارد، یک تجزیه و تحلیل جامع از ادبیات موجود در این زمینه نشان دهنده بعضی اتفاق نظرهایست. بسیاری از محققان معتقدند که اعتماد به طور کلی اطمینان و خوش بینی نسبت به وقوع حوادث، یا اطمینان داشتن نسبت به دیگران بدون وجود دلایل اجباری است (اسمیت و بیرنی، ۲۰۰۵، ۴۷۳-۴۷۲). فرهنگ آکسفورد، اعتماد را به عنوان یک باور که یک فرد ممکن است به آن تکیه کند، تعریف می نماید. تعریف دیگر توسط شاو (۱۹۹۷) ارائه شده است که می گوید اعتماد عبارت است از این باور که ما به آنهایی که متکی هستیم، انتظارات ما را برآورده خواهند ساخت. این انتظارات به ارزیابی ما از مسئولیت دیگران برای برآوردن نیازهایمان وابسته است (آرمسترانگ، ۱۳۸۶، ۲۱۷). دانی و کانن (۱۹۹۷)، اعتماد را اعتبار و خیرخواهی درک شده توسط اعتمادشونده تعریف می کند (بی و یونگ، ۲۰۰۸، ۱۳۸).

به طور خلاصه، اعتماد به معنی اعتقاداتی است که افراد در مورد رفتار آینده گروه مقابل دارند. هرچه گروه الف، اعتقاد بیشتری داشته باشد که گروه ب در روابط به تعهداتش عمل می کند (که این امر منجر به بروز نیت خوب و صلاحیت گروه ب می شود)، گروه الف به گروه ب اعتماد بیشتری خواهد کرد (لی، ۲۰۰۴، ۶۲۵).

همان گونه که مطرح شد مفهوم سازی‌های متنوعی از اعتماد صورت گرفته است که لزوماً یکسان نیستند. پیش فرض‌های فلسفی مختلف در مورد ماهیت افراد و ماهیت حقایق که اغلب با یکدیگر سازگار نیستند، در این مفهوم سازی‌های متفاوت تأثیرگذار است. جدول پنج بعضی از تعاریف مختلفی که در مطالعات اعتماد مورد استفاده قرار گرفته است را نشان می دهد. اگرچه این جدول لیست کاملی از تعاریف اعتماد نیست، اما دیدگاه‌های مختلف و تأکیدهای متفاوتی که در تعاریف اعتماد وجود دارد را منعکس می سازد.

۴- تغییر سازمانی

تغییر در سازمان معمولاً واکنش مقاومت آمیز کارکنان را به دنبال دارد. مقاومت کارکنان پاسخی طبیعی به تغییر تلقی می‌شود، زیرا تغییر حرکتی از شناخته‌ها به سوی ناشناخته‌ها است. نظریه پردازان سیاسی سازمان معتقدند منشأ هرگونه تغییری در سازمان، تلاش برای کسب منافع بیشتر است. در قاموس چنین اندیشه ای، اساساً سازمان با منابع محدود و کمیاب مواجه است، و همه افراد و گروه‌ها دائماً با یکدیگر بر سر این منابع در حال رقابت هستند. تغییر سازمانی دورنمای سیاسی و منابع قدرت را جابجا می‌کند، چه بسا کسانی که منافع و قدرت

آنها در اثر تغییر در معرض تهدید واقع شود، به صورت تدافعی عمل کنند و درصدد حفظ وضع موجود برآیند. بنابراین می‌توان مقاومت در برابر تغییر را پدیده‌ای سیاسی دانست. اگر عوامل تغییر به هنگام اعمال آن با مقاومت مواجه شوند و به واکنش‌های ادراک شده سیاسی اعتنا نکنند، با مخاطره بزرگی روبرو خواهند شد. این مسأله بویژه زمانی بیشتر صدق می‌کند که تغییر مستقیماً از بالای سازمان به سطوح پایین تر اعمال شود.

ماهیت تغییر سازمانی

بسیاری از فکریهایی که در اینجا مورد بحث قرار می‌گیرند نشان دهنده تغییرات بالقوه‌ای است که می‌تواند برای بهبود عملکرد سازمان‌ها و کیفیت زندگی کاری اعضای آنها صورت پذیرد. اکنون همراه با پویایی عمومی، بسیاری از سازمان‌های کاملاً پیشرو به دنبال تغییر، توسعه و بهبود خود در مدیریت افراد و عملیات هستند که از آن جمله روندهای قابل مشاهده در محیط جدید است که عبارتند از:

تغییر در افراد تصمیم گیرنده

در گذشته مدیران کنترل کارها را در دست داشتند و وقت خود را صرف هدایت و کنترل کارکنان می‌کردند اما در زمان حال مدیران کارکنان را توانمند می‌کنند و به دنبال راه‌هایی برای حمایت از کارهایی هستند که بوسیله خود افراد و گروه‌ها هدایت می‌شود.

تغییر در مفروضات مدیران نسبت به کارکنان

در گذشته کارکنان جز پول به چیز دیگری نمی‌اندیشیدند، از مسئولیت تنفر داشتند و باید به طور دقیق کنترل می‌شدند اما در زمان حال کارکنان به دنبال چالش در کار و جستجوی استقلال و قبول مسئولیت هستند.

تغییر در نحوه تعریف شغل

در گذشته باید کارها ساده و محدود تعریف می‌شد و افراد برای انجام این گونه کارها متمرکز می‌شدند و نیازی به تفکر نبود اما در زمان حال کار باید به گونه‌ای تعریف شود که مهارت‌های چندگانه طلب کند و انجام آن بیشتر به صورت گروهی باشد و انجام کار نیز با فکر صورت پذیرد.

تغییر در نحوه تعیین کارمزد

در گذشته پرداخت باید بر اساس کار و نه فرد شاغل صورت می‌پذیرفت و میزان کارمزد از طریق ارزیابی شغل تعیین می‌شد اما در زمان حال پرداخت بر اساس مهارت‌های کسب شده محاسبه شود و محرک‌ها و ارزیابی‌های گروهی نیز در تعیین میزان آن نقش داشته باشد.

تغییر در نحوه سازماندهی

در گذشته ایجاد سلسله مراتب اختیارات خشک با سطوح متعدد و استفاده از اختیارات به صورت از بالا به پایین بود اما در زمان حال ساختارهای تخت تر با سطوح محدود و فضا برای اقدامات از پایین به بالا مورد توجه است.

تغییر در ماهیت روابط مدیریت و نیروی کار

در گذشته تأکید بر منافع خاص بود که به افزایش تضاد ختم می‌شد اما در زمان حال تأکید بر منافع دو طرفه است که همکاری بیشتری را به همراه دارد (رضائیان، ۱۳۸۵، ص ۴۵۳).

پیشینه تاریخی پژوهش

• چیاپورا و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان پیشامدها و پیامدهای بدبینی سازمانی با رویکرد فراتحلیل چارچوبی را برای پیش بینی عوامل تأثیرگذار بر بدبینی سازمانی و نتایج آن فراهم کردند.

• نافی (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان تأثیر تعدیلی نگرش‌های شغلی بر ارتباط بدبینی سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی که در مصر صورت پذیرفت به این نتیجه رسیدند که ارتباط منفی بین بدبینی سازمانی و رضایت شغلی و تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد.

• پلیت و پلیت (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان تأثیر بلوای سازمانی بر بدبینی سازمانی که در هتل‌های ترکیه صورت پذیرفت به این نتیجه رسیدند که ارتباط معنی داری بین متغیرهای ذکر شده وجود دارد.

- کیان و دنیلز (۲۰۰۸) در پژوهشی با عنوان مدل ارتباطی بدینی سازمانی و تغییر سازمانی که با هدف ایجاد و آزمون مدل بدینی سازمانی صورت پذیرفت به این نتیجه رسیدند که بدینی سازمانی بر نیات مقاومت در برابر تغییر تأثیر می‌گذارد.
- بارتون و آمبریسونی (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان تأثیر تعدیلی تغییر سازمانی بر تعهد مدیران میانی به استراتژی‌های سازمانی به این نتیجه رسیدند که شکست در پیاده سازی استراتژی به دلیل عدم تعهد مدیران میانی و بدینی کارکنان به این استراتژی‌ها می‌باشد.
- کاراداغ و همکاران (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان بدینی سازمانی، فرهنگ و میل به موفقیت را مورد بررسی قرار دادند و نتایج حاصل نشان داد که بدینی سازمانی بر موضوعات اشاره شده تأثیر می‌گذارد.
- لتر و همکاران (۲۰۱۳) نیز در پژوهشی دیگر با عنوان پیشایندها و پیامدهای فرسودگی سازمانی، بدینی را یکی از پیامدهای فرسودگی شغلی معرفی کردند.

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نقطه نظر جهت گیری در زمره پژوهش‌های ارزیابی و از نظر استراتژی پژوهشی یک تحقیق پیمایشی محسوب می‌شود که قصد آزمون فرضیه دارد و از ابزار پرسشنامه به این منظور استفاده می‌کند (دانایی فرد، الوانی و آذر، ۱۳۸۳).

در پژوهش حاضر از مدل معادلات ساختاری به منظور آزمون فرضیات استفاده شده است که به همین منظور از نرم افزارهای SPSS و Smart PLS استفاده شده است. روش تحقیق از نوع توصیفی-پیمایشی می‌باشد و از نظر هدف کاربردی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر کارکنان سرپرستی جنوب تهران می‌باشد. حجم جامعه برابر با ۳۰۰۰ نفر می‌باشد. بر اساس فرمول کوکران حجم نمونه برابر با ۳۸۴ نفر در نظر گرفته شده است که بر اساس روش نمونه گیری تصادفی انتخاب گردیده است. ابزار گردآوری داده‌ها در تحقیق حاضر پرسشنامه می‌باشد که پایایی و ساختار آن در جدول زیر آورده شده است.

جدول ۲: ساختار پرسشنامه و پایایی آن

عنوان متغیر	آلفای کرونباخ	تعداد سئوالات
بدبینی سازمانی	۰/۸۱۲	۱۲ سؤال (۱- ۱۲)
تغییرات سازمانی	۰/۸۷۴	۵ سؤال (۱۳- ۱۷)
فرسودگی شغلی	۰/۹۱۲	۵ سؤال (۱۸- ۲۲)
اعتماد سازمانی	۰/۹۱۴	۶ سؤال (۲۳- ۲۸)
تعهد سازمانی	۰/۷۳۱	۵ سؤال (۲۹- ۳۳)

فرضیات تحقیق

فرضیه اصلی:

۱. بین بدبینی سازمانی و تغییر سازمانی رابطه وجود دارد.

فرضیه فرعی:

بین بدبینی سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.

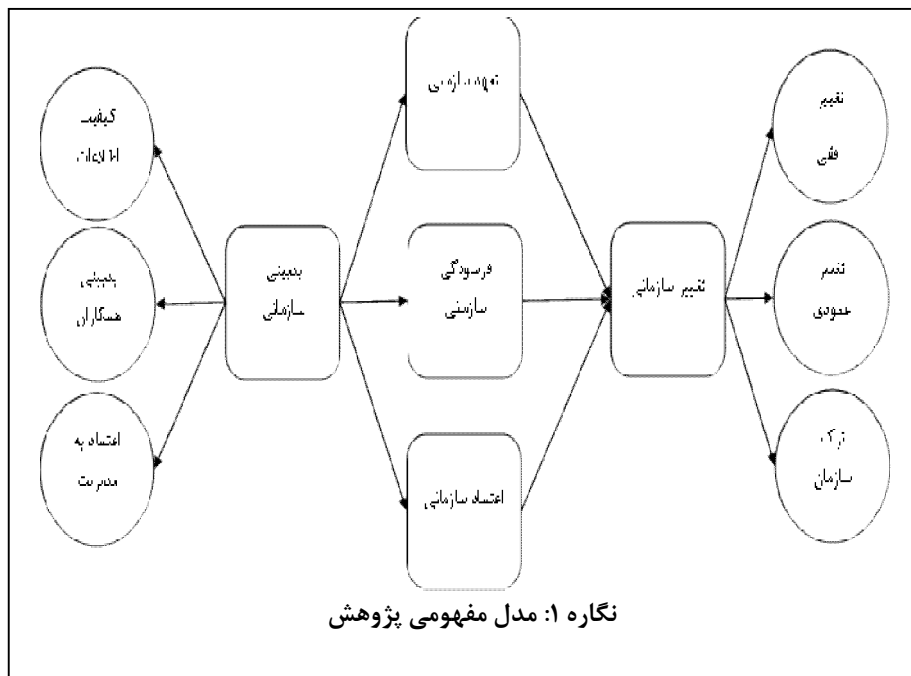
بین بدبینی سازمانی و تعهد سازمانی رابطه وجود دارد.

بین بدبینی سازمانی و اعتماد رابطه وجود دارد.

بین فرسودگی و تغییر سازمانی رابطه وجود دارد.

بین تأثیر تعهد سازمانی و تغییر سازمانی رابطه وجود دارد.

بین اعتماد سازمانی و تغییر سازمانی رابطه وجود دارد.



تجزیه و تحلیل داده‌ها

آمار توصیفی

در تحقیق حاضر در بخش نخست محقق به پرسش ویژگی‌های جمعیت شناختی پرداخته است. اولین ویژگی مورد سنجش جنسیت می‌باشد. در تحقیق حاضر ۲۸۸ نفر از اعضای شرکت کننده در پژوهش مرد و ۹۶ نفر زن می‌باشند. در پرسش بعدی سن افراد شرکت کننده در پژوهش را مورد بررسی قرار داده‌ایم. در تحقیق حاضر ۲۸۴ نفر در رده سنی بین ۳۶-۵۵ سال سن داشتند که نشان دهنده حجم بالای این گروه سنی در تحقیق می‌باشد. پس از آن رده سنی ۲۵-۳۵ سال ۶۰ نفر؛ در رده سنی بالای ۵۵ سال ۲۵ نفر و در رده زیر ۲۵ سال ۱۵ نفر در پژوهش حاضر شرکت داشتند. سومین ویژگی مورد بررسی در تحقیق حاضر سطح تحصیلی افراد شرکت کننده در پژوهش می‌باشد. در این تحقیق بیشتر افراد شرکت کننده دارای مدرک کارشناسی (۱۵۳ نفر) هستند مدرک کارشناسی ارشد در تحقیق حاضر ۱۱۵ نفر، مدرک کاردانی ۷۷ نفر و دکتری ۳۸ نفر در پژوهش حاضر شرکت داشتند.

آمار استنباطی

به منظور آزمون فرضیات پژوهش از مدل معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده شده است. اما قبل از اینکه به تفسیر مدل پرداخته شود ابتدا باید مناسب بودن مدل در سه بخش مدل اندازه گیری، مدل ساختاری و مدل کلی مورد تأیید واقع شود تا بتوان به نتایج حاصل از آن اعتماد کرد و در واقع باید پایایی و اعتبار مدل اثبات گردد. به همین منظور در بخش مدل اندازه گیری از شاخص‌های آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی همگرا استفاده شده است که در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. روایی و پایایی مدل اندازه گیری

متغیرها	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	روایی همگرا
بدبینی سازمانی	۰/۸۹۳	۰/۹۱۰	۰/۴۶۱
تغییرات سازمانی	۰/۷۳۷	۰/۸۲۵	۰/۴۸۶
فرسودگی شغلی	۰/۸۴۹	۰/۸۸۹	۰/۶۱۹
اعتماد سازمانی	۰/۷۹۳	۰/۸۴۹	۰/۴۸۶
تعهد سازمانی	۰/۸۶۲	۰/۹۱۰	۰/۶۴۶

پس از تأیید مناسب بودن مدل اندازه گیری باید به قابلیت اتکای مدل ساختاری اشاره کنیم که از دو شاخص R^2 و Q^2 برای این منظور استفاده شده است و در جدول ۴ نشان داده شده است:

جدول ۴. برازش مدل ساختاری

متغیر	$Q^2 > 0/15$	$R^2 > 0/19$
تغییر سازمانی	۰/۲۹۷	۰/۲۷۹

۱۹۲ / بررسی تاثیر بدبینی سازمانی بر تغییرات سازمانی در بین کارکنان بانک سپه سرپرستی جنوب تهران

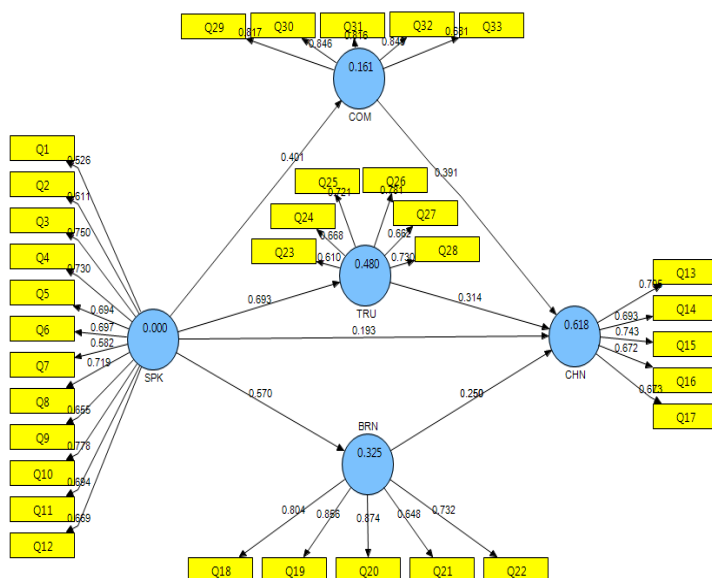
و در آخر نیز به برازش کلی مدل اشاره شده است که در مدل‌های مبتنی بر حداقل مربعات جزئی از شاخص GOF استفاده می‌شود که باید بیشتر از ۰/۳ باشد، این شاخص طبق فرمول برای مدل حاضر به صورت زیر محاسبه شده است و نشان دهنده مناسب بودن مدل کلی است:

$$GOF = \sqrt{\text{Communalities} \times R^2} = ۰/۴۴۶$$

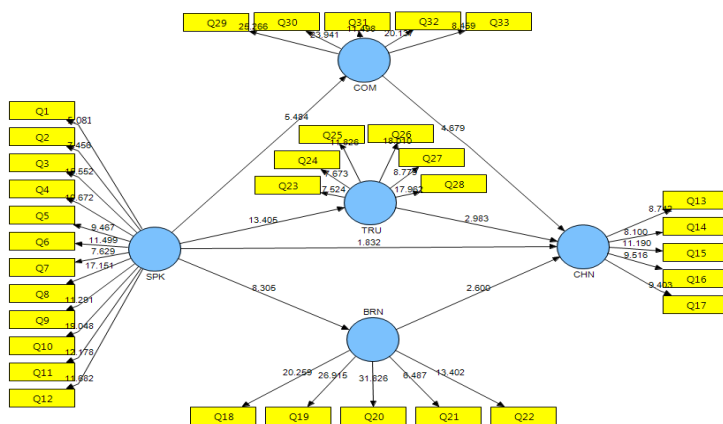
حال پس از تأیید برازش مدل در سه سطح مدل معادلات ساختاری که بوسیله نرم افزار Smart PLS ایجاد شده است در ادامه ارائه شده و به بررسی فرضیات پژوهش پرداخته می‌شود.

آزمون مدل مفهومی پژوهش

در این تحقیق، جهت تحلیل مدل مفهومی پژوهش، رویکرد حداقل مربعات جزئی با استفاده از نرم افزار Smartpls به کار رفته است. مدل ساختاری در ادامه گزارش شده است. برای تحلیل معناداری روابط مدل از ضرایب معناداری (t-value) استفاده می‌شود که این مقدار برای هر کدام از روابط ساختاری و اندازه‌گیری در شکل آمده است.



نگاره ۲: مدل معادلات ساختاری در حالت ضرایب استاندارد



نگاره ۳: مدل معادلات ساختاری در حالت ضرایب معناداری

با توجه به خروجی‌های PLS می‌توان گفت نتایج بررسی فرضیات در ادامه گزارش می‌شود.

فرضیه اصلی: بین بدینی سازمانی و تغییر سازمانی رابطه وجود دارد.

بررسی ضریب معناداری برای فرضیه اول نشان می‌دهد که ضریب معناداری این رابطه (۱/۸۳۲) از میزان قدر مطلق ۱/۹۶ کم تر است اما چون فرضیه اخیر فرضیه اصلی پژوهش بوده و دارای ضریب مسیر مناسبی می‌باشد و با توجه به اینکه از سطح ۱/۶ بالاتر است لذا در حد ۰/۹ اعتماد مورد تأیید است. لذا می‌توان ادعا کرد که بدینی سازمانی با شدت ضریب مسیر ۰/۱۹۳ β بر تغییر سازمانی تأثیر می‌گذارد. در همین راستا فرضیات فرعی مرتبط با این فرضیه اصلی در جدول ۴ ارائه شده است:

جدول ۴: بررسی فرضیه‌های فرعی مرتبط با فرضیه اصلی اول

فرضیه	متغیر وابسته	متغیر مستقل	ضریب مسیر	ضریب معناداری	نتیجه
فرعی اول	فرسودگی شغلی	بدبینی	۰/۵۷۰	۸/۳۰۵	تایید
فرعی دوم	تعهد سازمانی	بدبینی	۰/۴۰۱	۵/۴۸۴	تایید
فرعی سوم	اعتماد	بدبینی	۰/۶۹۳	۱۳/۴۰۵	تایید
فرعی چهارم	تغییر سازمانی	فرسودگی	۰/۲۵۰	۲/۶۰۰	تایید
فرعی پنجم	تغییر سازمانی	تعهد سازمانی	۰/۳۹۱	۴/۶۷۹	تایید
فرعی ششم	تغییر سازمانی	اعتماد	۰/۳۱۴	۲/۹۸۳	تایید

آنچنان که از جدول فوق قابل استنتاج است تمامی فرضیه‌های فرعی دارای ضریب معناداری (t -value) بالای ۱/۹۶ بوده و مورد تأیید می‌باشند. در این بین بیشترین تأثیر به رابطه بدبینی-فرسودگی با ضریب ۰/۵۷۰ و کمترین تأثیر به رابطه فرسودگی - تغییر با ضریب مسیر ۰/۲۵۰ مرتبط می‌گردد.

نتیجه گیری:

به نظر عمده نظریه پردازان ارتباطات سازمانی به طور خاص و رفتار شناسان به طور عام مشکل اصلی در بروز رفتارهای نابهنجار ناشی از کمبود اطلاعات و عدم دسترسی افراد به اطلاعات به خاطر وجود موانع ساختاری و انسانی می‌باشد. بدگمانی یا بدبینی نسبت به سازمان و همکاران یکی از رفتارهای نابهنجار در سازمان‌های امروزی می‌باشد. با توجه به اینکه محیط اطراف همواره در حال تغییر است سازمان‌هایی موفق هستند که بتوانند خود را با این تغییرات وفق دهند. در واقع اگر کارکنان سازمانی در برابر این تغییرات از خود مقاومت نشان دهند قدر مسلم سازمان‌ها با مشکلات عدیده‌ای رو به رو خواهند شد. در واقع یکی از موانع عمده در تغییرات وجود نگرش‌ها و رفتارهای منفی سازمانی است. اگر سازمان‌ها این رفتارها را مدیریت نمایند قدر مسلم فرآیند انطباق با تغییرات محیطی با مشکلات عدیده‌ای رو به رو خواهد شد و سازمان‌ها به طور عام و مؤسسات مالی به طور خاص جایگاه خود را در بازار رقابتی که در آن فعالیت می‌کنند از دست خواهند داد زیرا خدمات تولیدی آن‌ها با نیازهای مشتریان که روز به روز

تغییر می‌کند همخوانی ندارد. نتایج تحقیق گویای این مطلب است که وجود بدبینی سازمانی عاملی تاثیرگذار در تغییرات سازمانی است. در واقع بدبینی سازمانی باعث به وجود آمدن فرسودگی شغلی؛ کاهش اعتمادسازمانی و تعهد سازمانی می‌گردد و از طرفی فرسودگی شغلی، کاهش تعهد و اعتماد نیز منجر به افزایش مقاومت در برابر تغییرات سازمانی می‌گردد. نتایج تحقیق حاضر با تحقیقات همانند نافی (۲۰۱۴)، پلیت و پلیت (۲۰۱۴)، بارتون و آمبریسونی (۲۰۱۴) و همچنین فانی و همکاران در سال ۱۳۹۲ همراستا می‌باشد. در نهایت پیشنهاد می‌شود که مدیران بانک سپه اطلاعات شفاف را در بین کارکنان خود ارائه دهند که این امر می‌تواند در بلندمدت نگرش‌های منفی را در بین کارکنان مدیریت کرده و از مقاومت کارکنان برای همراستا سازی با تغییرات سازمانی بکاهد.

منابع:

الف) فارسی

۱. حسن پور، اکبر و نوری، روح الله و کیایی، مجتبی. (۱۳۸۸). بدبینی سازمانی: علل و پیامدهای آن. فرهنگ مدیریت. سال هفتم، شماره نوزدهم، صفحات، ۱۱۹-۱۴۲.
۲. فانی، علی اصغر و دانایی فرد، حسن و زکیانف شعله. (۱۳۹۲). بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی: تبیین نقش شخصیت سالم سازمانی. پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۷، شماره ۱.
۳. حقیقی کفاش، مهدی و مظلومی، نادر و میرزا محمدی، فرزانه. (۱۳۹۰). پیش زمینه‌ها و پیامدهای بدبینی سازمانی (مورد مطالعه کارکنان شرکت تجارت الکترونیک پارسیان). مطالعات مدیریت بهبود و تحول، سال بیست و یکم، شماره ۶۴، صص ۱۱۷-۱۳۹.
۴. سید جوادین، سیدرضا و عابدی، احسان و یزدانی، حمیدرضا و پورولی، بهروز. (۱۳۹۲). بررسی نقش میانجی اعتماد و تعهد سازمانی در رابطه بین عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در بیمارستان‌ها. مدیریت بازرگانی، دوره ۵، شماره ۱، صص ۱۰۵-۱۱۸.
۵. بازوند، کیومرث و کاشف، میرمحمد و اسمعیلی، محمدرضا. (۱۳۹۲). رابطه بین هوش هیجانی، تعهدسازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان. مدیریت ورزشی، دوره ۵، شماره ۴، صص ۱۲۵-۱۴۳.

۱۹۶ / بررسی تاثیر بدبینی سازمانی بر تغییرات سازمانی در بین کارکنان بانک سپه سرپرستی جنوب تهران

۶. رضائیان، علی و رحیمی، فرج الله. (۱۳۸۷). بررسی تاثیرگذاری عدالت رویه ای بر رفتار شهروندی سازمانی با لحاظ کردن نقش اعتماد سازمانی. چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۲۹، صص ۶۹-۸۷.

ب) انگلیسی

1. Dan S. Chiaburu a, Ann Chunyan Peng b, In-Sue Oh c, George C. Banks d, Laura C. Lomeli e. (2013). Antecedents and consequences of employee organizational cynicism: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior* 83.
2. Wageeh Nafei. (2014). Job Attitudes as a Mediator of the Relationship between Organizational Cynicism and Organizational Citizenship Behavior: An Applied Study on Teaching Hospital in Egypt. *International Journal of Business Administration*.
3. Elbeyi PELİT. and Nil PELİT. (2014). The Effects of Mobbing on Organizational Cynicism: A Study on Hotels in Turkey. **International Journal of Human Resource Studies** ISSN 2162-3058 2014, Vol. 4, No. 1.
4. Yuxia Qian. and Tom D. Daniels. (2008). A communication model of employee cynicism toward organizational change *Corporate Communications: An International Journal* Vol. 13 No. 3, 2008 pp. 319-332.
5. Lisa Ceinwen Bartona. and Veronique Ambrosini. (2014). The moderating effect of organizational change cynicism on middle manager strategy commitment. *The International Journal of Human Resource Management*, Vol. 24, No. 4, February 2013, 721-746.
6. Engin KARADAĞ. And Gkhan KILIÖĞLU. And Derya YILMAZ. (2014). Organizational Cynicism, School Culture, and Academic Achievement: The Study of Structural Equation Modeling. *Educational Sciences: Theory & Practice* • 14(1) • 102-113, Educational Consultancy and Research Center.
7. MICHAEL P. LEITER, JARI J. HAKANEN, KIRSI AHOLA, SALLA TOPPINEN-TANNER2, AKI KOSKINEN AND ARI

VÄÄNÄNEN. (2013). Organizational predictors and health consequences of changes in burnout: A 12-year cohort study. *Journal of Organizational Behavior, J. Organiz. Behav.* 34, 959–973.

8. 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, College of Business.

9. Kalagan, G. and Aksu, B.(2010). Organizational cynicism of the research assistants: A Case of Akdeniz University. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, Vol. 2, pp. 4820-4825.