

به نام خدا

**تأثیر ویژگی های شخصیتی بر بدینی سازمانی با تبیین نقش  
میانجی اعتماد سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده  
(مطالعه ای در آموزش و پرورش استان لرستان)**

**مؤلف :**

نجم الدین محمدی پور

انتشارات ارسطو

(سازمان چاپ و نشر ایران - ۱۴۰۴)

نسخه الکترونیکی این اثر در سایت سازمان چاپ و نشر ایران و اپلیکیشن کتاب رسان موجود می باشد

**Chaponashr.ir**

سرشناسه : محمدی پور، نجم الدین ، ۱۳۵۸  
عنوان و نام پدیدآور: تاثیر ویژگی های شخصیتی بر بدینی سازمانی با تبیین نقش میانجی اعتماد سازمانی  
و حمایت سازمانی ادراک شده / مولف: نجم الدین محمدی پور  
مشخصات نشر : انتشارات ارسطو ( سازمان چاپ و نشر ایران)، ۱۴۰۴.  
مشخصات ظاهری : ۱۱۰ص.  
شابک : ۹۷۸-۶۲۲-۱۱۷-۹۴۲-۸  
وضعیت فهرست نویسی : فیبا  
یادداشت : کتابنامه.  
موضوع : بدینی سازمانی - تبیین نقش میانجی اعتماد سازمانی - حمایت سازمانی ادراک شده  
رده بندی کنگره : TP ۹۸۳  
رده بندی دیویی : ۶۶۸/۵۵  
شماره کتابشناسی ملی : ۹۹۷۶۵۸۸  
اطلاعات رکورد کتابشناسی : فیبا

نام کتاب : تاثیر ویژگی های شخصیتی بر بدینی سازمانی با تبیین نقش میانجی اعتماد سازمانی و حمایت  
سازمانی ادراک شده  
مولف : نجم الدین محمدی پور  
ناشر : انتشارات ارسطو ( سازمان چاپ و نشر ایران)  
صفحه آرابی، تنظیم و طرح جلد: الهام غفاری  
تیراژ: ۱۰۰۰ جلد  
نوبت چاپ: اول - ۱۴۰۴  
چاپ: زیر جلد  
قیمت: ۱۶۵۰۰۰ تومان  
فروش نسخه الکترونیکی - کتاب رسان :  
<https://:chaponashr.ir/ketabresan>  
شابک : ۹۷۸-۶۲۲-۱۱۷-۹۴۲-۸  
تلفن مرکز پخش : ۰۹۱۲۰۲۳۹۲۵۵  
[www.chaponashr.ir](http://www.chaponashr.ir)



## تقدیم به:

به پاس تعبیر عظیم و انسانی شان از کلمه ایثار و از خودگذشتگان به پاس عاطفه سرشار و گرمای امیدبخش وجودشان که در این سردترین روزگاران بهترین پشتیبان است به پاس قلب های بزرگشان که فریاد رس است و سرگردانی و ترس در پناهشان به شجاعت می گراید؛ و به پاس محبت های بی دریغشان که هرگز فروکش نمی کند این مجموعه را به پدر و مادر عزیزم تقدیم می کنم با سپاس از سه وجود مقدس: آنان که ناتوان شدند تا ما به توانایی برسیم... موهایشان سپید شد تا ما روسفید شویم... و عاشقانه سوختند تا گرمابخش وجود ما و روشنگر راهمان باشند.

پدرانمان

مادرانمان



## فهرست

|    |                                  |
|----|----------------------------------|
| ۹  | فصل اول: کلیات                   |
| ۹  | مقدمه:                           |
| ۱۳ | اهمیت و ضرورت:                   |
| ۱۵ | اهداف کتاب:                      |
| ۱۵ | هدف اصلی:                        |
| ۱۶ | فرضیه های کتاب:                  |
| ۱۶ | فرضیه اصلی:                      |
| ۱۷ | تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرها: |
| ۱۷ | بدبینی سازمانی:                  |
| ۱۸ | ویژگیهای شخصیتی:                 |
| ۱۸ | حمایت سازمانی ادراک شده:         |
| ۱۹ | اعتماد سازمانی:                  |
| ۱۹ | قلمرو کتاب:                      |
| ۱۹ | قلمرو موضوعی:                    |
| ۱۹ | قلمرو مکانی:                     |
| ۲۰ | قلمرو زمانی:                     |
| ۲۱ | فصل دوم: ادبیات نظری             |
| ۲۱ | مقدمه:                           |
| ۲۱ | بخش اول: بدبینی سازمانی:         |
| ۲۱ | تاریخچه بدبینی:                  |
| ۲۲ | تعریف بدبینی سازمانی:            |
| ۲۵ | نظریه های بدبینی سازمانی:        |
| ۲۷ | عناصر بدبینی سازمانی:            |

|    |   |
|----|---|
| ۲۹ | پیامدهای بد بینی سازمانی کارمندان:        |
| ۳۰ | پیامدهای فردی و سازمانی بدبینی            |
| ۳۱ | پی آمدهای رفتاری                          |
| ۳۱ | پی آمدهای روانی                           |
| ۳۱ | پی آمدهای جسمی                            |
| ۳۱ | بدبینی شغلی                               |
| ۳۳ | مولفه های مؤثر بر بدبینی در محیط کار      |
| ۳۵ | پیش زمینه های بد بینی سازمانی             |
| ۳۶ | بخش دوم اعتماد سازمانی                    |
| ۳۶ | مفهوم اعتماد                              |
| ۴۱ | طبقه بندی اعتماد از دیدگاه الونن و دیگران |
| ۴۳ | انواع اعتماد                              |
| ۴۸ | اعتماد بین فردی                           |
| ۴۹ | اعتماد نهادی                              |
| ۵۰ | دیدگاه های اعتماد سازمانی:                |
| ۵۰ | دیدگاه گیدنز درباره اعتماد                |
| ۵۱ | دیدگاه زتومکا درباره اعتماد               |
| ۵۱ | دیدگاه افه درباره اعتماد                  |
| ۵۲ | اعتماد در سازمان ها                       |
| ۵۳ | بخش سوم: حمایت سازمانی                    |
| ۵۳ | تاریخچه حمایت سازمانی:                    |
| ۵۴ | تعاریف حمایت سازمانی:                     |
| ۵۴ | اهمیت حمایت سازمانی:                      |
| ۵۶ | پیش بینی کننده های حمایت سازمانی:         |
| ۶۱ | پیامد های حمایت سازمانی:                  |

- بخش چهارم: ویژگیهای شخصیتی..... ۶۴
- تاریخچه طرح پنج عاملی شخصیت:..... ۶۴
- تعریف شخصیت..... ۶۴
- مفهوم شخصیت از نظر مک کری و کاستا:..... ۶۵
- ماهیت شخصیت..... ۶۵
- هسته و پوسته شخصیت..... ۶۶
- رویکرد ویژگیهای شخصیتی..... ۶۸
- نظریه های شخصیت..... ۶۹
- نظریه یونگ..... ۷۰
- نظریه عاملی آیزنک..... ۷۲
- نظریه پنج عامل شخصیت..... ۷۲
- نظریه عاملی شخصیتی نئو..... ۷۳
- ابعاد پنج گانه شخصیت..... ۷۴
- روان رنجور خوبی (N)..... ۷۴
- برون گرایی (E)..... ۷۵
- انعطاف پذیری یا گشودگی نسبت به تجربه (O)..... ۷۶
- سازگاری (A)..... ۷۷
- وظیفه شناسی (C)..... ۷۸
- نظریه های شناختی شخصیت:..... ۷۹
- نظریه های شخصیت؛ فروید؛ سطوح شخصیت..... ۸۰
- نظریه های شخصیت؛ فروید؛ اضطراب..... ۸۰
- نظریه های شخصیت؛ فروید؛ مکانیزم های دفاعی..... ۸۱
- پیشینه کتاب:..... ۸۲
- مدل مفهومی کتاب:..... ۸۶
- منابع و ماخذ..... ۸۷**



## فصل اول

### کلیات

#### مقدمه:

با پیچیده‌تر شدن روز افزون جوامع امروزی، رسالت سازمان‌ها برای برآوردن انتظارات جوامع، حساس‌تر و مهم‌تر می‌شود. به طوری که می‌توان اذعان کرد که دنیای ما دنیای سازمان‌هاست و آنچه امروز در بین اهل فن و به اتفاق نظر به یقین تبدیل شده، نقش اساسی نیروی انسانی به عنوان عامل گرداننده اصلی سازمان‌هاست. با توجه به حساسیت سازمان آموزش و پرورش، برای دستیابی و اجرای موفقیت آمیز هر فعالیت آموزشی افزون بر منابع مالی، وسایل و فناوری، وجود نیروی انسانی سالم و متعهد، نقش اساسی را ایفا می‌ند. (گرین هاو، ۱۹۷۵؛ ۱۲۲).

وجود برخی از نگرش‌های منفی در رابطه بین کارکنان مانع از تحقق چنین امری می‌گردد به طوری که بسیاری از کارکنان اعتقاد دارند که سازمان‌های آنان از کانال‌های ارتباطی باز و تسهیم اطلاعات حمایت نمی‌کنند و مدیران همواره سعی در کنترل مداوم کارکنان خود را دارند و یکی از باورهای آنان، این است که کارکنان افرادی غیر قابل اطمینان هستند که فقط در راستای مصالح خویش تلاش می‌کنند و نه با مجازات و نه با تشویق نمی‌توان آنها را از این کار بر حذر داشت (قربانی و پرتونیا، ۱۳۹۳؛ ۶۰).

بدبینی سازمانی پاسخی است که فرد برای تطبیق با یک وضعیت خارجی متفاوت با وضعیت عادی به صورت رفتاری، روانی، جسمانی از خود نشان می‌دهد. از متغیرهای تاثیرگذار بر بدبینی سازمانی ویژگیهای شخصیتی می‌باشد؛ مک کری و کوستا شخصیت را در پنج بعد یا پنج عامل اصلی شامل روان نژندگرایی، برونگرایی، انعطاف‌پذیری، دلبپذیر بودن و با وجدان بودن توصیف کردند (خوش یمن، ۱۳۸۴؛ ۲۸).

یکی از متغیرهایی که می تواند عملکرد کارکنان را در سازمان تحت تاثیر قرار دهد حمایت سازمانی ادراک شده کارکنان می باشد که در کتابات مختلف مورد بحث و بررسی قرار گرفته است ( بریک ۱، ۲۰۰۱؛ ۸).

حمایت سازمانی احساس و باورهای تعمیم یافته افراد در این راستا است که سازمان نسبت به همکاری و مساعدت و حمایت اعضای خود ارزش قایل است و نگران و دلواپس خوشبختی و آینده آنها است. افزایش حمایت سازمانی موجب می شود که افراد به سازمان تعلق بیشتری داشته باشند و رضایت آنها از شغلشان بیشتر شود و در نتیجه بیشتر مایل باشند که در سازمان بمانند و کمتر به ترک خدمت گرایش خواهند داشت (زکی، ۱۳۸۵: ۱۱۱).

از دیگر عوامل تاثیر گذار بر بدبینی سازمانی اعتماد است؛ اعتماد، انتظار رفتاری است که شامل ثبات و قابلیت پیش بینی فرد اعتماد کننده به دیگری است تا انتظار او را برآورده سازد و اگر کارکنان به هم اعتماد داشته باشند این باور در آنها شکل می گیرد که سازمان کار درست را برای کارکنان انجام می دهد ( ارتورک ۲، ۲۰۰۸؛ ۴۶۲).

لذا هدف از این کتاب بررسی تاثیر ویژگی های شخصیتی بر بدبینی سازمانی با تبیین نقش میانجی اعتماد سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده (مطالعه ای در آموزش و پرورش استان لرستان) می باشد. در این فصل ابتدا در مقدمه به معرفی موضوع سپس به بررسی مسئله کتاب، اهداف و فرضیات کتاب و در نهایت به معرفی قلمرو ( موضوعی، مکانی و زمانی) کتاب می پردازیم.

امروزه، سازمانهای آموزشی با تغییرات گسترده و رو به افزایشی در مسائل اجتماعی، فرهنگی، منابع انسانی، آموزشی و فناوری روبه رو شده اند. چنانچه آموزش و پرورش بتواند در مقابل تغییرات و تحولات واکنش خوبی نشان دهد، می تواند مسائل و مشکلات پیش رو را حل کند. یکی از عوامل مهمی که در سازمانها و به-خصوص آموزش و پرورش باید مورد

۱ Barrick

۲ Erturk

توجه قرار بگیرد، منابع انسانی است. آگاهی از ویژگی‌های شخصیتی افراد می‌تواند به مدیریت سازمان کمک کند تا در فرایند استخدام، انتقال و ارتقای کارکنان بهتر عمل کند که این کار خود موجب خواهد شد که جابه جایی کارکنان کاهش و رضایت شغلی آنان افزایش یابد ( اردلان و همکاران، ۱۳۹۳؛ ۱۲۴).

تجزیه و تحلیل عوامل مؤثر در رشد و توسعه جوامع پیشرفته بیانگر آن است که همه این کشورها از آموزش و پرورش کارآمد و اثر بخش برخوردار بوده‌اند. شناخت ویژگی‌های شخصیتی، روانی و عاطفی کارکنان آموزش و پرورش می‌تواند شرایط را جهت پرورش مطلوب استعدادهای بالقوه آنها فراهم نماید و از جمله ضروریات برای برنامه ریزی در تعلیم و تربیت باشد. و این امر محقق نخواهد شد مگر اینکه در این فضاهای آموزشی کارکنانی برخوردار از ویژگی‌های مناسب شخصیتی، روانی و عاطفی وجود داشته باشند ( قاسمی و همکاران، ۱۳۹۵؛ ۱۱۸).

ارتباط بین کارکنان و مدیران فقط از منابعی مانند پول، خدمات و اطلاعات نشأت نمی‌گیرد بلکه منابع شخصی و احساسی مانند تأیید، احترام و حمایت را نیز در بر می‌گیرد. در طول زمان میزان حمایتی که سازمان از خود نشان می‌دهد، در کارکنان احساس جبران این حمایت را ایجاد می‌کند. حمایت ادراک شده از سوی سازمان در سطح فردی و سازمانی پیامدهای مطلوبی به همراه دارد. حمایت ادراک شده از سوی سازمان در سطح فردی منجر به کاهش بدبینی سازمانی و ایجاد نگرش و احساس مثبت در کارکنان می‌شود. در سطح سازمانی نیز حمایت ادراک شده از سوی سازمان باعث افزایش اعتماد و بهبود عملکرد کارکنان می‌شود و از سوی دیگر رفتار ترک خدمت آنها را کاهش می‌دهد ( حسین نژاد و همکاران، ۱۳۹۴؛ ۶).

کارکنانی که میزان زیادی از حمایت سازمانی ادراک شده را تجربه می‌کنند، این احساس را دارند که می‌باید با توجه به رفتارها و نگرش‌های مناسبی در سازمان ایفای نقش کنند تا عمل آنها در راستای منافع سازمان متبوع شان باشد و بدین وسیله حمایت سازمان را

جبران نمایند. چنانچه لاماسترو<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) نشان داد که حمایت سازمانی ادراک شده موجب افزایش بهره وری، کمک به همکاران، پیشرفت سازمان، تعهد و اعتماد سازمانی و رفتار مدنی سازمانی می شود (لاماسترو، ۲۰۰۲؛ ۳۷۰).

می توان گفت که حمایت سازمانی در سازمانی مانند آموزش و پرورش از اهمیت دو چندانی برخوردار است، زیرا آنها وظیفه تربیت نسل بعد را بر عهده دارند و هرگونه افزایش توانایی های علمی و عملی آنها می تواند به نسل های بعدی انتقال داده شوند ( فدوی و همکاران، ۸۹؛ ۱۳۹۵).

با توجه به ایده زیربنایی اعتماد سازمانی، به نظر می رسد در صورتی که کارکنان سازمان استنباط مناسبی از وجود اعتماد سازمانی در سازمان داشته باشند، سطح بدبینی سازمانی آنها نیز کاهش خواهد یافت. کتاب ها نشان می دهند که کارکنان بدبین دارای بهره وری پایین تری هستند نگرش منفی کارمند در سازمان کم کاری ایجاد می کند نتیجه کارمندان اعتماد سازمانی و حمایت سازمانی کمتری دارند (کانتر و میرویس<sup>۲</sup>، ۸۵۸؛ ۱۹۸۹).

آموزش و پرورش به عنوان عالی ترین نهاد آموزشی برای تحقق اهداف و رسالت های خود و حفظ بقاء، پیشرفت و بهبود مستمر تصمیم گیری های آموزشی نیازمند نیروی انسانی با عملکرد شغلی بالا می باشد. در نتیجه بررسی ویژگی های شخصیتی و ارتباط آن با بدبینی سازمانی باعث تولید اطلاعاتی در جهت شناخت نقاط ضعف و قوت در این زمینه خواهد بود. که می تواند اسباب اصلاح و بهبود فرآیند و ارتقاء وضعیت موجود را فراهم آورد. و همچنین برای مشاوران و کتابگران نتایج گران قیمتی را در زمینه عملکرد شغلی فراهم آورد. از سوی دیگر با توجه به اینکه این کتاب مسبق به سابقه کتابی نمی باشد، انجام این کتاب در راستای پر کردن خلاء کتابی در این زمینه ضروری به نظر می رسد. بررسی ویژگی های شخصیتی و رابطه آن با بدبینی از مسائل اساسی و مهم در سازمان است و توجه به آن می

<sup>۱</sup> Lamestro

<sup>۲</sup> Kanter, D.L. & Mirvis

تواند اثرات ویژه ای بر کارایی و اثربخشی کارکنان داشته باشد. آنچه که در این میان از اهمیت ویژه ای برخوردار است، این است که شغل فرد باید زمینه مناسبی را جهت نیازهای عاطفی، شخصی و اجتماعی او فراهم سازد (سرلند، ۱۳۹۶؛ ۸). با توجه به مطالب فوق کتابگر با انجام کتاب حاضر به دنبال پاسخ به این سوال است که ویژگیهای شخصیتی با تبیین نقش میانجی اعتماد سازمانی و حمایت سازمانی ادراک شده تا چه اندازه بر بدبینی سازمانی کارکنان آموزش و پرورش استان لرستان تاثیر دارد؟

### اهمیت و ضرورت

بسیاری از سازمانها به خصوص سازمانهای بخش دولتی کشورمان دارای کارکنانی با نگرش-های بدبینانه و منفی و مخرب هستند؛ این در حالی است که مدیران منابع انسانی نسبت به بدبینی سازمانی و اثرات زیان بار آن کمتر آگاهی دارند و یا در ارائه راهکارهای کاربردی با مشکلات مواجه هستند. از طرفی، ریشه یابی و انجام اقدامات به منظور کاهش بدبینی سازمانی و اثرات فردی، شغلی و سازمانی آن ضروری است. اگر کارکنان به سازمان بدبین باشند و طیف این بدبینی فراگیر و ادامه دار شود، آسیبهای بسیاری به سازمان وارد، و عملکرد مطلوب سازمان مختل می شود. بنابراین، مطالعه و بررسی بر روی سازمانها به منظور تشخیص بدبینی سازمانی حائز اهمیت است و مدیران منابع انسانی باید به علل و عوامل موثر بر این بیماری سازمانی واقف باشند تا بتوانند اقدامات به موقع به منظور بهبود و درمان آن انجام دهند (کاظمی مقدسی و همکاران، ۱۳۹۴؛ ۱۵۸).

در داخل کشور مطالعات چندی بر روی حمایت سازمانی و بدبینی سازمانی و ویژگیهای شخصیتی انجام شده است ولی مطالعه ای که رابطه ویژگی های شخصیتی و بدبینی سازمانی و نقش میانجی حمایت سازمانی را نشان دهد و با جامعه آماری مطرح در کتاب حاضر صورت گرفته باشد، وجود ندارد و این مطالعه به عنوان مطالعه پیشرو در این زمینه است که نتایج آن می تواند ضمن روشنتر کردن وضعیت و شرایط موجود در جامعه مورد بررسی، میتواند اطلاعات با ارزشی در ارتباط با میزان اعتماد و حمایت و کاهش بدبینی سازمانی افراد جامعه تحت بررسی، ایجاد یک بینش جدید در مسئولین و دست اندرکاران

آموزش و پرورش و راهکارهایی برای بالا بردن اعتماد و حمایت و کاهش بدبینی سازمانی و درگیر کردن بیشتر آنها با اهداف سازمان در اختیار ما قرار دهد. شاید مهمترین علتی که محقق را به تلاش و تکاپو برای انتخاب این موضوع واداشت خود بحث نو بودن این کتاب در سازمان آموزش و پرورش است. چرا که معمولاً بر روی مباحث این چنینی تاکنون کار علمی چندان زیادی در سازمان های آموزشی و تربیتی انجام نشده است. کتاباتی که در چند دهه اخیر در زمینه ویژگی های شخصیتی، بدبینی سازمانی، حمایت سازمانی ادراک شده اعتماد به سازمان و مدیران این سازمان؛ در سازمان های مجری تعلیم و تربیت انجام گرفته بسیار محدود است و محقق از بستر این کتاب در تلاش است با بهره گیری از نتایج کتاب موصوف در جهت پیشبرد اهداف تعلیم و تربیت گام برداشته و پیشنهادات کاربردی مدیریتی ارائه نماید ( باقری و همکاران، ۱۳۹۴؛ ۱۲۹).

رابطه بین ویژگیهای شخصیتی و حمایت سازمانی ادراک شده با فضای بدبینی در سازمان، از آن جهت اهمیت دارد که در صورت وجود چنین رابطه تسلسلی بین ویژگیهای شخصیتی و حمایت سازمانی درک شده با بدبینی سازمانی، بدبینی بوجود می آید. که در آن صورت عدم حمایت در سازمان باعث بوجود آمدن فضای بدبینی می شود. با توجه به اینکه آموزش و پرورش عرصه فعالیت انسانی هستند و شالوده رشد سیاسی، اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی هر کشوری در دانشگاه ها نهاده می شود، مدیران و روسای آموزش و پرورش نیز باید به مسائل مرتبط با نیروی انسانی خود توجه خاصی داشته باشند. اما متأسفانه به رغم اینکه ویژگیهای شخصیتی و بدبینی سازمانی در سال های اخیر مورد توجه زیادی قرار گرفته است، اما برای بسیاری از مدیران منابع انسانی و کارکنان سازمانی مفهومی نا آشناست. عدم آشنایی در این زمینه می تواند از مسائلی باشد که مانع اثربخشی و کارایی در سازمان ها و بخصوص در آموزش و پرورش می شود. همچنین کتاب کافی در مورد رابطه بین این دو مفهوم در داخل کشور صورت نگرفته است.

## اهداف کتاب:

## هدف اصلی:

۱- تعیین تاثیر ویژگیهای شخصیتی بر بدبینی سازمانی با تبیین نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک شده.

۲- تعیین تاثیر ویژگیهای شخصیتی بر بدبینی سازمانی با تبیین نقش میانجی اعتماد سازمانی.

۲-۴-۱ اهداف فرعی :

۱. تعیین تاثیر بی ثباتی عاطفی ۱ بر بدبینی سازمانی با تبیین نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک شده

۲. تعیین تاثیر برون گرایی ۲ بر بدبینی سازمانی با تبیین نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک شده

۳. تعیین تاثیر تجربه اندوز ۳ بر بدبینی سازمانی با تبیین نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک شده

۴. تعیین تاثیر سازگاری ۴ بر بدبینی سازمانی با تبیین نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک شده

۵. تعیین تاثیر با وجدانی ۵ بر بدبینی سازمانی با تبیین نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک شده

---

۱ Neuroticism

۲ Extraversion

۳ Openness

۴ Agreeableness

۵ Conscientiousness