

Organizational Resistance towards Changes

Tornike Kusiani and Natia Gviniashvili

Thesis submitted to the graduate faculty of the Business School of Ilia State University in fulfillment of the requirements for the degree of Master in Business Administration

Department of Business Administration

Academic Supervisor: Associate Professor Nikoloz Makharashvili

Ilia State University

Tbilisi, 2016

Table of Content

Definition of Terms.....	III
Abbreviations.....	IV
சுருக்கநிலைப்படுத்தல்.....	V
Abstract.....	6
Statement of the problem.....	8
Theoretical framework, review of related literature, understand and analyze the concept of the organizational resistance to changes	11
<i>Change and its management in the organization.....</i>	<i>11</i>
<i>Categories of changes.....</i>	<i>12</i>
<i>Incremental changes.....</i>	<i>12</i>
<i>Strategic change in the organization.....</i>	<i>13</i>
<i>Planned Change in the organization.....</i>	<i>13</i>
<i>Unplanned Change in the organization.....</i>	<i>14</i>
<i>The reasons of changes.....</i>	<i>15</i>
<i>The models of organizational change.....</i>	<i>16</i>
<i>Resistance to organizational Change.....</i>	<i>19</i>
<i>The Sources of resistance to change.....</i>	<i>21</i>
<i>Psychological approach towards the resistance to change.....</i>	<i>26</i>
Research Objectives and Hypothesis.....	29
Research Design.....	32
Methodology and Data Analysis.....	33
<i>Defense mechanisms measurement.....</i>	<i>34</i>
<i>Quantitative and qualitative research.....</i>	<i>34</i>
<i>Data analysis</i>	<i>35</i>
Research approach.....	35
Research Process.....	36
Research ethics.....	36
Questionnaire.....	37
Sources and Data Collection Method.....	37
<i>Primary Data.....</i>	<i>37</i>
<i>Secondary data.....</i>	<i>38</i>

Sampling and demographic information of respondents.....	38
Methodological strength and limitations.....	39
Background of the Study.....	40
Presentation and Analysis of Data.....	45
Conclusion	55
Recommendation.....	57
<u>List of References.....</u>	58

Definition of Terms

Resistance- the act or power of resisting, opposing, or withstanding. opposition to an attempt to bring repressed thoughts or feelings into consciousness.

Organizational change management (OCM)- a framework for managing the effect of new business processes, changes in organizational structure or cultural changes within an enterprise. Simply put, OCM addresses the people side of change management.

Organizational change- a process in which a large company or organization changes its working methods or aims, for example in order to develop and deal with new situations or markets: Sometimes deep organizational change is necessary in order to maintain a competitive edge.

Adaptive behavior - is the collection of conceptual, social, and practical skills that all people learn in order to function in their daily lives. DABS measures these three domains: Conceptual skills: literacy; self-direction; and concepts of number, money, and time.

Maladaptive behavior- is defined as behavior that interferes with an individual's activities of daily living or ability to adjust to and participate in particular settings.

Organizational Development (OD) is a field of research, theory, and practice dedicated to expanding the knowledge and effectiveness of people to accomplish more successful **organizational** change and performance.

Defense mechanism-1. Physiology. the defensive reaction of an organism, as against pathogenic microorganism. 2. Psychology. an unconscious process, as denial, that protects an individual from unacceptable or painful ideas or impulses.

Abbreviations

OCM-Organizational change management

OD-Organizational Development

DSQ-The defense style questionnaire'

აბსტრაქტი

გლობალიზაცია, ტექნოლოგიური განვითარება და კულტურული ცვლილებები გლობალური ბიზნეს გარემოს განვითარებას უწყობს ხელს. ეს იმას ნიშნავს, რომ ორგანიზაციებს ჭირდებათ სწრაფი და ხშირი ცვლილებები, რათა გარე ცვლილებებს უპასუხონ. შესაბამისად, ცვლილების მენეჯმენტი კომპანიის სიცოცხლის უმნიშვნელოვანეს ნაწილად იქცა. სამწუხაროდ, სტატისტიკის მიხედვით, ცვლილებების განხორციელების ყოველი 3 ინიციატივიდან 2 შემთხვევა წარუმატებლად სრულდება.

ამ წარუმატებლობების აღწერისას მათ გამოძწვევ მიზეზად, ყველაზე ხშირად, ცვლილებებისადმი წინააღმდეგობა მოიხსენიება. ამაზე დაყრდნობით, ჩვენ გადავწყვიტეთ წინააღმდეგობის კონცეფციის, მისი წყაროების და მასთან გამკლავების სხვადასხვა გზების ანალიზი. მკვლევარების უმეტესეობა, რომელთაც ჩვენ გავეცანით, ცვლილებებისადმი წინააღმდეგობას წინააღმდეგობად მოიაზრებს. წინააღმდეგობა შეიძლება როგორც თანამშრომლისგან, ასევე თანამშრომლების ჯგუფისგან მოდიოდეს. იგი ასევე სხვადასხვა მიზეზებით შეიძლება იყოს განპირობებული. ზოგიერთი მიზეზთაგანი ჩვენს ნაშრომში განხილულია. ჩვენი ანალიზი ასევე მოიცავს წინააღმდეგობისადმი ფსიქოლოგიურ მიდგომას. ჩვენს მთავარ ფოკუსს სხვადასხვა თავდაცვის მექანიზმების და წინააღმდეგობის ქცევით სურვილზე მათი ზეგავლენის გაგება წარმოადგენს. ჩვენ ჩავატარეთ კვლევა ქართველ დასაქმებულებში რათა პრობლემის ადგილობრივი კონტექსტი შეგვესწავლა. ჩვენ კვლევასა და ლიტერატურაზე დაფუძნებით ჩვენ შევიმუშავეთ პრაქტიკული რეკომენდაციები საშუალო და მაღალი რგოლის იმ მეჯერებისთვის, რომლებიც მნიშვნელოვან ორგანიზაციულ ცვლილებებს გეგმავენ.

Abstract

Globalization, technological developments and changes in culture contribute to the development of the global business environment. This means that organizations need to change to respond to these changes faster and more frequently than before. Hence, change management has become a crucial part of a company's life. Unfortunately, every 2 out of 3 change initiatives have been shown to fail. Resistance to change is the most frequently mentioned culprit behind these failures. Based on that, we decided to analyze the concept of resistance, its sources and possible ways to deal with it. Most researchers in the literature we reviewed consider resistance to change as an obstacle. Resistance can be observed on different levels of the organization. It might come from an individual employee as well as from the group of employees. Resistance might be caused by many different reasons. Some of these reasons are discussed in our analysis. The analysis also includes the psychological approach to resistance. Our focus was on understanding the different defense mechanism and their influence on the behavioral intention to resist. We conducted a research of Georgian employees in order to understand the local context of the problem. Based on the results of our research and analysis of the related literature, we developed practical recommendations for middle and high level managers who are planning important organizational changes.

Keywords: organizational change, resistance to change, defense mechanisms, organizational change models, communication, participation.