

مروری بر مفهوم سلامت سازمانی، ابعاد و نظریه ها، پیشایندها و پیامدها

محمد ملک^{۱*}

نورالدین نوری^۲

محسن بوجاری^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۳/۲۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۱/۰۶/۰۲

چکیده

تحقیق حاضر، مطالعه ای توصیفی در حوزه سلامت سازمانی، پیشایندها و پیامدهای آن است. در این مطالعه تلاش شده مفهوم سلامت سازمانی، مدل های ارائه شده توسط نظریه پردازان مختلف، عوامل تاثیرگذار بر سلامت سازمانی و پیامد و نتیجه برخورداری از سلامت در سازمان تشریح شود. این پژوهش به بررسی مروری گروهی از متغیرهای موثر بر سلامت سازمانی مدارس و متغیرهای تاثیرپذیر از آن، با هدف ارایه شناخت بهتر از سلامت سازمانی و روشن تر ساختن اهمیت این متغیر در سازمان ها پرداخته است. در انجام این پژوهش مروری از روش جمع آوری اطلاعات بصورت کتابخانه ای و استفاده از مقالات موجود در پایگاه های علمی و نشریات معتبر کشور استفاده شده است. نتایج حاصل با توجه به گستردگی متغیرهای موثر بر سلامت سازمانی و متغیرهای متاثر از آن، بیان می کند که از سلامت سازمانی می توان بعنوان یک متغیر مهم و پیش بینی در رشد و بهره وری مطلوب سازمان ها نام برد.

واژگان کلیدی

سلامت سازمانی، مدل ها و نظریه ها، عوامل پیش بین، پیامدها.

۱. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد، شاهرود، ایران. نویسنده مسئول: electronic_malek@yahoo.com
۲. استادیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، شاهرود، ایران.
۳. استادیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، شاهرود، ایران.

مقدمه

توسعه و رشد هر جامعه ای در گرو داشتن سازمان های سالم است. هر جامعه ای اگر به عنوان یک سیستم کلی نگریسته شود، در درون خود دارای سازمان ها و ارگان هایی است که به عنوان خرده سیستم وظایفی برعهده دارد که باید توانایی این را داشته باشند که در کنار دیگر سیستم ها و همگام با آنها در جهت تحقق اهداف سیستم بزرگتر گام بردارد. شرط همگام بودن و هماهنگ عمل کردن سازمان این است که از ویژگی های لازم و کافی یک سازمان سالم برخوردار باشد. چنانچه خرده سیستم ها از ویژگی های یک سازمان سالم برخوردار نباشند، نه تنها نمی توانند به وظایف خود عمل کنند بلکه در انجام وظایف سیستم های دیگر اختلال ایجاد خواهند کرد. سازمان زمانی از سلامت برخوردار می شود که با مفهوم، سلامت سازمانی چیست؟ راه رسیدن به آن چگونه است؟ آشنا گردد.

سلامت

سلامت، مهمترین مساله بشریت است، زیرا با مرگ و زندگی مرتبط است. فقدان سلامتی به معنای قدم نهادن به سوی مرگ و وجود سلامتی به معنای جریان داشتن زندگی است (علی پور، ۱۳۹۰) از سوی دیگر انسانها بیش از یک سوم زندگی خود را در محیط های کاری که دارای عوامل مخاطره آمیز بوده سپری می کنند. در بخشی از اعلامیه اجلاس جهانی ریو در زمینه محیط و توسعه پایدار، بهداشت حرفه ای بعنوان یک استراتژی با اهمیت تلقی شده که نه تنها سلامت شاغلین بلکه تأثیر مثبت و قابل ملاحظه ای در بهره وری و کیفیت محصولات، انگیزش کاری، رضایت شغلی و نهایتاً کیفیت کل زندگی افراد جامعه دارد. طبق اعلام سازمان جهانی بهداشت اگر خدمات بهداشت حرفه ای بطور مناسب و موثر برای تمام شاغلین فراهم نشود، سبب کاهش ظرفیت های کاری و در نتیجه زیان اقتصادی به میزان ۱۰ تا ۲۰ درصد تولید ناخالص ملی می گردد. طبق آمار بیش از ۵۰ درصد افراد بزرگسال در محیط کار در معرض عوامل مختلف هستند (سیاست نامه تامین سلامت کارکنان دولت، ۱۳۸۷). در جدیدترین پیش بینی سازمان جهانی بهداشت باراختلال افسردگی از سال ۲۰۰۲ به سال ۲۰۳۰ میلادی در کشورهای توسعه یافته از رتبه چهارم به رتبه نخست و در کشورهای در حال توسعه از رتبه چهارم به رتبه دوم پس از HIV/AIDS می رسد. همچنین بار بیماری دیابت که یک اختلال روانتی است، از رتبه بیستم در سال ۲۰۰۲ به رتبه یازدهم در سال ۲۰۳۰ میلادی کاهش می یابد (سازمان جهانی، ۲۰۰۸: برگرفته از: نوربالا، ۱۳۹۰) در ایران بار بیماریهای روانی و اختلالهای روانی- رفتاری پس از حوادث عمدی و غیرعمدی، رتبه دوم را در سال ۱۳۸۲ به دست آورده است (نوربالا، ۱۳۹۰). سلامت در مقابل بیماری، به معنای فقدان بیماری و نارسایی در یک ارگانیسم (موجود زنده) است. مفهوم عام از کلمه سلامت در مواردی مانند بقاء و سلامت نفس و نسل، بقاء و سلامت عقل و تفکر، بقاء و سلامت دین، بقاء و سلامت اجتماع، بقاء و سلامت محیط، وجود قابلیت و توان فعالیت طبیعی برای تحقق اهداف طبیعی است. مرحله بعد از سلامت، رشد و تکامل یعنی به فعلیت درآوردن قابلیت ها و رسیدن به اهداف است. در نگاه اسلامی به سلامت انسان باید نفس و نسل و جامعه را سالم نگه داشت تا به رشد و کمال رسید (شیخی، ۱۳۹۰). مایلز یک سازمان سالم را به عنوان سازمانی معرفی می کند که نه تنها در محیط خود دوام می آورد، بلکه در یک برهه زمانی طولانی نیز بطور کافی سازش کرده و توانایی های بقاء و سازش خود را بطور مداوم توسعه داده و گسترش می دهد. چیزی که در این تعریف واضح است، این است که سازمان را بطور اثربخشی در جهت اهداف و مقاصد اصلی سازمان هدایت می کند. عملکرد سازمان در یک روز مشخص ممکن است

اثربخش و یا غیراثربخش باشد، اما علایم درازمدت در سازمان های سالم مساعد است (هوی و میسکل، ۲۰۰۸؛ اقتباس از طهرانی و همکاران، ۱۳۹۸).

سلامت سازمانی

اصطلاح سلامت سازمانی که برای نخستین بار توسط مایلز (۱۹۶۹) در مطالعه جو سازمانی مدارس به کار برده شد و به مجموعه ای از خصایص نسبتاً پردوام اشاره می کند، عبارت است از دوام و بقای سازمان در محیط خود، سازگاری با آن و ارتقا و گسترش توانایی سازمان برای سازگاری بیشتر. سلامت سازمانی یعنی توانایی انطباق سازمان با محیط خود، ایجاد هماهنگی میان کارکنان سازمان و دستیابی به اهداف آن. سلامت سازمانی می تواند استعدادهای اعضای سازمان را شناسایی کرده و به کمک آنها اهداف سازمانی را تحقق بخشد (محمدی و همکاران، ۱۳۹۶). یکی از اقداماتی که سازمان برای دستیابی به اهداف خود برای یکپارچه سازی فرد-سازمان توجه دارد، افزایش شاخص های سلامت سازمانی است. به نظر می رسد چنانچه اعضا در یک سازمان احساس کنند بین ارزش های آنان و سازمان و همچنین بین ویژگی های فردی با شغلشان مشابهت وجود دارد می تواند در سالم سازی و افزایش مسئولیت اعضا و در نهایت ارتقاء و بهبود سلامت سازمانی نقش بسزایی داشته باشند. محققان سازمان های سالم را تأکید منحصر به فردی روی اهداف، مناسب بودن روابط، توزیع بهینه قدرت و منابع، هبستگی، روحیه، ابتکاری بودن، انطباق با محیط و توانایی برای یافتن راه حل برای موانع می دانند. واقعیتی که امروز، تحت عنوان سلامت سازمانی مطرح است، جایگاه شایسته ای را در سازمان ها به خود اختصاص داده است (نعمتی و عبدالملکی، ۱۴۰۰). سازمان سالم، سازمانی است متشکل از نیروی انسانی خلاق، سازنده و متعهد که از روحیه و عملکرد خوبی برخوردار هستند (غلام پور و همکاران، ۱۳۹۸). سلامت سازمانی، پدیده ای مدرن و وسیع است که برای پیشرفت طولانی مدت سازمان، بسیار حیاتی می باشد (محمود نوید و همکاران، ۲۰۲۰).

ویژگی های سازمان های سالم

بر اساس ابعاد و ویژگی هایی که محققانی چون مایلز، بنیس پارسونز و دیگران برای سازمان های سالم قائلند، ویژگی های سازمان های سالم به شرح زیر بیان می گردد:

هدفهای سازمان برای اکثریت کارکنان روشن است و تمامی فعالیت ها در جهت حصول اهداف مشخص شده، صورت می گیرد.

کارکنان نسبت به سازمان احساس تعلق دارند و علاقه مند به اعلام نظرات خود در مورد مشکلات هستند زیرا سازمان را از خود و خود را متعلق به سازمان می دانند.

مسائل در چهارچوب امکانات موجود بصورت فعال و واقع بینانه برطرف می گردد.

تصمیم گیری برای افزایش کارایی سازمان، براساس عواملی از قبیل توانایی، احساس مسئولیت، وجود اطلاعات، حجم کار، زمان مناسب و تجزیه و تحلیل منطقی صورت می گیرد.

برنامه ریزی در سازمان بر اساس واقعیت های موجود و توجه به آینده، عملکرد و برقراری نظم صورت می گیرد و در این مورد روحیه همکاری کامل وجود دارد و قبول مسئولیت با مشارکت فعال کلیه اعضا به خوبی مشاهده می شود.

بین مسئولیت و اختیار، تعادل و توازن منطقی وجود دارد و امور سازمان بدلیل نداشتن بروکراسی به سرعت انجام می شود.

سازمان به سرعت خود را با امکانات و تغییرات بازار که خریدار محصول یا خدمات سازمان است، تطبیق می دهد زیرا کارکنان سازمان همواره مواظب این تغییرات هستند و با ابتکارات خود آینده را پیش بینی می کنند. ساختار سازمانی، خط مشی ها و دستورالعمل ها در موارد لزوم به سرعت تغییر می کند تا سازمان بتواند خود را با شرایط محیطی تطبیق دهد.

سازمان معتقد است که افراد باید از اشتباهات یاد بگیرند که چنین اشتباهی چه اثراتی در کار می گذارد.

قبول ریسک به عنوان یکی از شرایط توسعه و تغییر مورد قبول مدیریت و کارکنان سازمان است.

- حس اعتماد، آزادی و مسئولیت متقابل در بین همکاران زیاد است افراد عموماً واقف هستند که چع چیزهایی برای سازمان مهم است و چه چیزهایی کم اهمیت.

مدیریت و رهبری بصورت انعطاف پذیر، در سازمان اعمال می شود و در مواقع لزوم نیز مدیریت سازمان خود را با موقعیت ها و تغییرات محیط هماهنگ می کند.

کارکنان کاملاً متحرک هستند و براساس انتخاب و علاقه خود در فعالیتهای مشارکت می کنند حضور در سازمان برایشان مهم و لذتبخش است.

صداقت در روابط کاملاً مشهود است و کارکنان نسبت به یکدیگر احساس احترام و تعلق دارند و خود را تنها احساس نمی کنند.

انتقاد گروهی در ارتباط با پیشرفت کارها بطور عادی انجام می شود.

- یادگیری حین انجام کار به مقدار زیادی براساس کوشش خود یادگیرنده و راهنمایی و توصیه یاد دهنده صورت می گیرد. کارکنان یکدیگر را همچون یک فرد مستعد و توانا برای یادگیری و توسعه می بینند.

تضاد در امر تصمیم گیری مهم تلقی می شود و به طور موثر با همکاران مطرح می گردد. کارکنان آنچه را احساس می کنند ابراز می دارند و از دیگران نیز همین توقع را دارند.

هرگاه بحرانی سازمان را تهدید کند، برای رفع آن با یکدیگر متعهد شده و خود را موظف به رفع بحران می دانند.

قضاوت و خواسته های منطقی کارکنان سطوح پایین سازمان مورد توجه و احترام است.

مسائلی که در سازمان مورد بررسی و حل و فصل قرار می گیرند، شامل نیازهای شخصی و روابط انسانی نیز می شود.

- تشریک مساعی به صورت آزاد و داوطلبانه صورت می گیرد. کارکنان آماده برای کمک و همکاری سازنده در جهت نیل به اهداف تعیین شده هستند و در این راستا تلاش زیادی می کنند (وظیفه دمیچی و همکاران، ۱۳۹۹).

ویژگی های سازمان های ناسالم

لایدن و کلینگل (۲۰۰۹) برخی از نشانه های ضعف سلامت سازمانی را به شرح زیر بیان می دارند:

۱ - کاهش سودمندی و منفعت سازمان؛

۲ - افزایش غیبت کارکنان؛

۳ - فقدان کانال های ارتباطی باز؛

۴ - اتخاذ همه تصمیمات در سطوح عالی سازمان؛

- ۵ - فقدان تعهد کارکنان نسبت به سازمان؛
- ۶ - وجود سطوح پایینی از روحیه و انگیزش در کارکنان؛
- ۷ - نادیده انگاشتن اعتبار سازمان توسط کارکنان؛
- ۸ - فقدان وجود رفتارهای غیراخلاقی در سازمان؛
- ۹ - اهداف منظم و دسته بندی شده؛
- ۱۰ - فقدان دوستان مجرب و یا اطمینان برای کارکنان در سازمان؛
- ۱۱ - فقدان برنامه های آموزشی و توسعه ای؛
- ۱۲ - فقدان اعتماد بین کارکنان سازمان (رضایی شریف و همکاران، ۱۳۹۶).

شاخص های سلامت سازمانی از دیدگاه نظریه پردازان دیدگاه مایلز (۱۹۶۹)

مایلز (۱۹۶۹) ویژگی های سازمان سالم را در تامین سه نیاز اصلی یعنی: ۱- نیازهای وظیفه ای سازمان ۲- نیازهای بقا و... ۳- نیازهای رشد و توسعه سازمان، دانسته و با توجه به این سه نیاز، شاخص های سلامت سازمانی را شامل ۱۰ مورد زیر می داند: تمرکز بر اهداف، شایستگی ارتباطات، توزیع بهینه قدرت، کاربرد منابع، اتحاد و همبستگی، روحیه، نوآور بودن، استقلال و خودمختاری، سازگاری با محیط، شایستگی حل مسئله.

تمرکز بر اهداف: در سازمان سالم، هدف یا هدف های مجموعه برای اعضای آن کاملاً روشن و قابل پذیرش است. با این وجود، روشنی هدف و پذیرش آن را باید برای سلامت سازمانی شرطی لازم و ناکافی است؛ همچنین با توجه به منابع موجود در دسترس، قابل حصول و مناسب و کم و بیش همخوان و موافق با خواست ها و تقاضاهای محیط باشد.

• شایستگی ارتباطات: گردش و انتقال اطلاعات در سازمان ها اهمیت زیادی دارد، بنابراین اطلاعات و ارتباطات موجود در سازمان باید در جهت افقی و عمودی و همچنین به گونه ای متقابل بین سازمان و محیط به خوبی و بدون تحریف در گردش باشد. در یک سازمان سالم، فشارها به راحتی و بدون درنگ احساس می شود و اطلاعات کافی برای تشخیص مشکلات و دشواری ها موجود است. کارکنان سازمان بدون موانع و تشکیل جلسات مکرر و مراجعه به این و آن به اطلاعات مورد نیاز خود دست می یابند.

توزیع بهینه قدرت: در سازمان سالم، توزیع قدرت نفوذ و تاثیرگذاری، عادلانه است. زیردستان می توانند بر روسای خود تاثیر بگذارند و مهمتر از آن هر مافوقی می تواند در مافوق خود تاثیر داشته باشد. این ویژگی ناشی از اجبار و تهدید نبوده، بلکه از تشریک موجود در سازمان نشأت می گیرد. از این رو، در سازمان سالم، نفوذ و تاثیر گذاری ناشی از تخصص، دانایی و شایستگی می باشد و قدرت ناشی از مقام و شخصیت و سایر عوامل هیچ جایی در سازمان سالم ندارد.

کاربرد منابع: درونداهای مجموعه به ویژه کارکنان به نحو اثر بخشی مورد استفاده قرار می گیرد. هماهنگی در سازمان به گونه ای است که افراد نه بیشتر از حد کار می کنند و نه بیکار و معطل می مانند. در سازمان سالم، افراد ممکن است زیاد کار کنند، ولی احساس نمی کنند که خلاف میل خود و سازمان عمل می کنند. میان خواسته های افراد و انتظارات شغلی آن تناسب وجود دارد. افراد احساس می کنند که در جریان انجام وظایف شخصاً یاد می گیرند، رشد می کنند و شکوفا می شوند.

اتحاد و همبستگی: سازمان خود را می شناسد و می داند که چیست و به چه منظوری تاسیس شده است. اعضای سازمان افتخار می کنند که در آن به فعالیت مشغولند و مایل هستند به فعالیت خود در آن ادامه دهند. کنش و واکنش متقابل میان کارکنان سازمان برقرار است؛ به عبارت دیگر، روی یکدیگر اثر می گذارند.

روحیه: بیانگر احساس رضایت و مفید بودن است که افراد از خودشان نشان می دهند.

نوآور بودن: گرایش به سوی ایجاد رویه و روش های جدید، حرکت به سوی هدف های تازه، تولید محصولات جدید، دگرگون سازی و حرکت با زمان، رشد و توسعه به سوی هدف های تازه، تولید محصولات جدید، دگرگون سازی و حرکت با زمان و توسعه به جای ثابت و یکنواخت ماندن، تمایل به ایجاد تغییر و به طور کلی بازسازی و نوسازی خویش از دیگر ابعاد سلامت سازمانی می باشد.

استقلال و خودمختاری: به جای اینکه سازمان صرفا آلت دست محیط قرار گیرد و به طور انفعالی به محرک های خارجی پاسخ دهد، آزادی عمل دارد و با انتظارات محیط خارجی هماهنگ عمل می کند. از طرف دیگر، سازمان به محیط واکنش های خرابکارانه و طغیان گرایانه ندارد؛ به عبارت دیگر، سازمان ضمن اینکه با محیط تعامل دارد، واکنش های محیط را تعیین کننده رفتار خود نمی داند.

- سازگاری با محیط (انطباق پذیری): وقتی تقاضاهای سازمان و محیط همخوانی ندارد، سازمان باید ضمن ایجاد تغییر در خود توانایی انطباق با محیط را داشته باشد یا اینکه بتواند اختلاف و تفاوت موجود را به نحو موثری حل نماید. به بیان دیگر، سازمان باید قبل از اینکه محیط در او تغییر ایجاد کند، قادر به تغییر، اصلاح و انطباق باشد.

شایستگی حل مشکل: هر سازمانی همیشه دارای فشارها و مواردی از نبود کارایی و اثر بخشی است. در واقع مسئله بودن یا نبودن مشکل نیست، بلکه نحوه ی رویارویی و حل مسائل مهم است. در یک مجموعه ی سالم مشکلات در کمترین زمان و با صرف حداقل انرژی حل می شود و ساز و کارهای حل مشکل تضعیف نمی شوند، بلکه حفظ و تقویت می گردند. یک سازمان سالم برای فهم و درک مشکلات و یافتن راهکارهای مسئله گشایی، گزینش بهترین راه حل از میان راه حل های موجود و اجرا و ارزیابی آنها، ساختارها و رویه های مناسبی دارد. چنین سازمانی هیچ گاه مشکلات را غیر قابل کنترل تلقی نمی کند و فعالانه برای کنترل مسائل موجود سازمان تلاش کرده، بر آنها فائق می آید (مایلز، ۱۹۶۹؛ اقتباس از: زارعی و همکاران، ۱۳۹۲).

دیدگاه هوی و میسکل (۲۰۰۸)

از نظر هوی و میسکل شاخص های سلامت سازمانی دارای سه سطح (فنی، اداری و نهادی) در ۷ بعد روحیه، تأکید علمی، رعایت (ملاحظه گری)، ساخت دهی، حمایت منابع، نفوذ مدیر، یگانگی نهادی می باشد:

- یگانگی نهادی: توانایی سازمان در سازگاری با محیط بطریقی که یگانگی، انسجام و تمامیت برنامه های خود را حفظ کند.

نفوذ مدیر: توانایی مدیر در تأثیرگذاری بر رؤسا و مافوق خود، ترغیب آنها به توجه بیشتر نسبت مسائل سازمان، مواجه نشدن با موانع اداری و سلسله مراتب و وابسته نشدن به مافوق است که همه اینها کلید رهبری اثربخش محسوب می شوند.

ملاحظه گری: به رفتاری که باز و دوستانه است، اشاره می کند. ملاحظه گری بازتاب رفتار حاکی از احترام، اعتماد متقابل، همکاری و پشتیبانی است.

ساخت دهی: رفتار مدیر در مشخص کردن مناسبات و روابط کاری با کارکنان، انتظارات شغلی، استانداردهای عملکرد و روش های انجام کار را به روشنی تعریف می کند.

پشتیبانی منابع: فراهم کردن مواد و لوازم اساسی کار در سازمان.

روحیه: به حس جمع دوستی، باز بودن و اعتماد متقابل بین اعضای سازمان اشاره دارد.

تأکید علمی: حدی که سازمان برتری علمی و فرهنگی را طالب بوده و برای نیل به آن تلاش می کند (هوی و میسکل، ۲۰۰۸؛ اقتباس از: سلطانی بهرام و علیزاده اقدم، ۱۴۰۰).

دیدگاه هانسون^۱ (۱۹۹۹)

هانسون شاخص هایی را برای ایجاد سازمان سالم ارائه داده است. او ارزیابی را مطرح کرده که به خودی خود مطلوب هستند و هر کدام می توانند ابزاری برای ایجاد شایستگی بیشتر فردی و سازمانی باشند و موجب افزایش اثربخشی و سلامت سازمانی در بلندمدت گردند. این شاخص ها عبارتند از: (جعفری نیا و خندق آبادی، ۱۳۹۸).

صداقت و راستگویی: مبادله سازمانی و معاملات بین سازمانی بدون انتشار این انتظار اساسی که قراردادها و توافقات، با صداقت، حسن نیت و تمایل به محترم بودن انجام می شوند، غیرممکن است.

اعتماد: توانایی متعهد شدن و درگیر شدن در اثربخشی بلندمدت در معاملات سازمانی را افزایش می دهد.

تواضع: بدون اندکی تواضع، جریان های عادی و ارتباطات سازمانی به تحت تأثیر قرار گرفتن با رفتارهای تدافعی و برنامه های نشأت گرفته از سطح بالایی از بی کفایتی سازمانی متمایل می شوند.

بخشش: اجازه رها کردن احساس و عقایدمان در مورد آنچه دیگران باید انجام بدهند و آنچه می توانند انجام بدهند، است. بخشش احتمال پذیرش ابتکارات جدید و کاهش استرس اعضای سازمان را افزایش می دهد. زمانی که دیگران را می بخشیم، زندگی در روابط سالم تر با دیگران را انتخاب می کنیم (هانسون، ۱۹۹۹؛ اقتباس از: طهرانی و همکاران، ۱۳۹۸).

دیدگاه لایدن و کلینگل (۲۰۰۰)

لایدن و کلینگل برای سلامت سازمانی ۱۱ مؤلفه (بعد جداگانه اما مرتبط به هم) ارائه کرده اند:

ارتباط: در سازمان سالم ارتباط مستمر میان کارکنان و به همان خوبی میان زیردستان و فرادستان باید تسهیل شود. ارتباط باید دوطرفه باشد و در سطوح مختلف سازمان برقرار باشد. در سازمان سالم، بحثهای چهره به چهره به همان اندازه اهمیت اسناد و مدارک نوشته شده، مهم است.

مشارکت و درگیر بودن در سازمان: یک سازمان سالم زمانی که تمام سطوح کارکنان به طور صحیح، تصمیم گیری سهیم می شوند به وجود می آید. در یک سازمان سالم کارکنان همه سطوح به طور مناسبی درگیر تصمیم گیریهای سازمان می شوند.

وفاداری و تعهد: در سازمان سالم یک جو اعتماد بالایی میان اشخاص وجود دارد. کارکنان افتخار می کنند که بگویند کجای کار می کنند و چه کاری انجام می دهند. افراد مشتاقانه منتظرند که سر کار بیایند و احساس می کنند سازمانشان جای خوبی برای کار کردن است. آنها با رغبت در جلسات کاری شرکت می کنند.

¹ Hanson

• اعتبار یا شهرت موسسه یا شرکت: یک سازمان سالم ادراکات از اعتبار و شهرت مثبت را به کارکنان منعکس می کند. و کارکنان به طور کلی به شهرت و اعتبار بخش یا حوزه خود ارزش قائلند.

روحیه: روحیه مناسب در سازمان به وسیله یک جو دوستانه درجایی که کارکنان عمدتاً همدیگر و شغلشان را دوست دارند و رویهم رفته هم به طور شخصی و هم به خاطر سازمان برانگیخته می شوند، نمایش داده می شود.

اخلاقیات: در یک سازمان سالم عموماً رفتار غیراخلاقی وجود ندارد. کارکنان تمایل دارند بیشتر به اخلاق باطنی ارزش قائل شوند و جایی را برای سیاست در سازمان نبینند.

شناسایی یا بازشناسی عملکرد: در یک سازمان سالم کارکنان برای به فعلیت درآوردن استعدادهایشان تشویق می شوند و مورد حمایت قرار می گیرند، عموماً آنها احساس می کنند ارزشمند هستند، آنها به طور مناسبی برای پیشرفت درون یک جوی از حق شناسی و مراقبت شناسایی می شوند.

مسیر هدف: درون یک جو سالم کارکنان می توانند تمرکز بالای بخش های شان را تشخیص دهند و اهداف را درون سازمان تشخیص دهند چون در تنظیم اهداف مشارکت دارند.

رهبری: رهبران به عنوان عامل تعیین کننده ای بر سوددهی و اثربخشی سازمان به شمار می روند و عموماً رفتاری دوستانه دارند و کارکنان به راحتی می توانند با آنها ارتباط برقرار کنند.

بهبود یا توسعه کارایی کارکنان: در یک محیط سالم سازمانی، اغلب هیئت ویژه ای برای حمایت از آموزش و بهبود مستمر نیروهای موجود در سازمان وجود دارد.

کاربرد منابع: کارکنان باید مشاهده کنند که منابع و امکانات به طور شایسته و به طریق سازگار با انتظارات آنها از پیشرفتشان، بین آنها تقسیم شده است (لایدن و کلینگل، ۲۰۰۰؛ اقتباس از: طهرانی و همکاران، ۱۳۹۸).

دیدگاه پولانای (۲۰۰۵)

پولانای (۲۰۰۵) با تأکید بر عامل تغییرات سازمانی و اثرات آن بر سلامت کارکنان، ده شاخص سلامت سازمانی را بیان نموده اند که خلاصه ای از آن در بخش زیر آورده شده است:

الزامات کاری معقول؛ کنترل شغل و حدود اختیارات در تصمیم گیری؛ حمایت اجتماعی محیط کار؛ پاداش های عادلانه و رفتار منصفانه؛ دستمزد کافی؛ ساعات کاری رضایت بخش؛ امنیت شغلی؛ جو سازمانی؛ وضوح نقش و قابلیت دسترسی آن (پولانای، ۲۰۰۵؛ اقتباس از: توفیقی و همکاران، ۱۳۹۰).

دیدگاه شاوف و همکاران (۲۰۱۰)

کریستین شاوف و همکاران (۲۰۱۰) در خصوص ابعاد سلامت سازمانی، پنج شاخص اصلی بیان می کند که هر یک از این شاخص ها دارای مؤلفه های زیر می باشند:

هدف: تحقق سلامت سازمانی

چارچوب: عملکرد سازمان (بهبود قابلیت سازمانی) و رفاه کارکنان

مقیاس ها: تعیین شایستگی ها و ارتباطات بین فردی، رضایت و سلامت کارکنان

سطوح ارزیابی: الف) مقیاس شایستگی ها شامل سه سطح سازمان، اهداف و نقش ب) مقیاس رضایت کارکنان، شامل سه سطح سازمانی، تیمی و فردی ج) مقیاس سلامت کارکنان شامل سه سطح اجتماعی، ذهنی و فیزیکی است.

روش های ارزیابی: شامل مصاحبه، کارگاه، آزمون ها و معیارهای مدیریت ریسک، استرس و سلامت می باشد (شاوف^۱، ۲۰۱۰؛ اقتباس از: طهرانی و همکاران، ۱۳۹۸).

عوامل موثر بر سلامت نظام اداری

سلامت نظام اداری معلول عوامل متعددی است که برخی ریشه در ارزش ها و باورهای اعضای سازمانی دارد که اگر اصلاح و تقویت شود بسیاری از معضلات و ناهنجاری های اخلاقی سازمان ها رفع خواهد شد. برخی از مسائل نیز به عوامل داخلی سازمان مرتبط هستند که یا ناشی از ساختار و یا فرآیندهای انجام کار و یا رفتارهای نادرست در ارتباط بین مدیران و کارکنان می باشد. برخی عوامل جنبه برون سازمانی دارد که شامل عوامل سیاسی و قضایی می شود.

عوامل ارزشی

عوامل ارزشی یکی از موثرترین عوامل در سلامت سازمان می باشد چرا که شکل دهنده نوع نگاه و تفکر کارکنان در چگونگی اجرای فرآیندهای سازمان می باشند. ارزشی بودن یا نبودن رفتارها و عملکرد می تواند موجب بروز پیامدهای مثبت یا منفی در سطح سازمان گردد. سلامت اداری می تواند به عنوان پیامد مثبت و فساد اداری به عنوان پیامد منفی انگاشته شود. برخی عوامل ارزشی به صورت زیر می باشد:

انگیزش: یعنی افراد تا چه اندازه درگیر شدن در یک رفتار خاص را خوب یا بد می دانند. هر چه فرد رفتار را مطلوبتر ارزیابی کند، بیشتر نسبت به اجرای آن رفتار از خود تمایل نشان می دهد.

قصد: اگر تصمیم گیرندگان توانایی رفتار کردن به شیوه اخلاقی را داشته باشند، هیچ تضمینی وجود ندارد که آنگونه عمل کنند. مگر این که آنها قصد ارزشی عمل کردن داشته باشند.

عزت نفس: افرادی که از درجه بالایی عزت نفس برخوردارند، نسبت به افرادی که عزت نفس پایین تری دارند، بیشتر در مقابل انگیزه ها مقاومت کنند و بیشتر از عقیده خود پیروی کنند. افرادی که قدرت نفس بالاتری دارند، معمولاً در ارتباطات اخلاقی و ادراکی از خود سازگاری بیشتری نشان می دهند و معمولاً آنچه را که فکر می کنند درست است، انجام می دهند.

مرکز کنترل: افراد با کنترل بیرونی کمتر مسئولیت پیامدهای کارهای خود را می پذیرند و کمتر بر کنترل کننده های درونی رفتار خوب و بد تکیه دارند. افرادی که مرکز کنترل درونی دارند، بیشتر به برهان اخلاقی پایبندند.

وابستگی میدانی: افراد با وابستگی میدانی، بیشتر از مراجع اجتماعی خارجی به عنوان راهنمای رفتارشان استفاده می کنند. افرادی که استقلال میدانی دارند، برای رفتارشان به مراجع اجتماعی توجه چندانی ندارند و کارهایشان را با اختیارات بیشتر انجام می دهند.

دموگرافی: افراد مسن تر تمایل دارند نمره کمتری به برهان اخلاقی بدهند هر چه سطح تحصیلات افزایش می یابد، تمایل به دادن نمره بالاتر به برهان ارزشی بیشتر می شود. تفاوت نقش جنسیتی، عقاید مذهبی، سن، تجارب کاری و ملیت فاکتورهایی هستند که تصمیمات اخلاقی افراد را تحت تاثیر قرار می دهند.

باورها: باورها یک سری تفکرات هستند، که به زندگی معنا می بخشند و درک از هستی را شکل می دهند از این رو تاثیر قابل ملاحظه ای بر تصمیمات اخلاقی و ارزشی به خصوص در زندگی حرفه ای کارکنان در یک سازمان دارند.

عوامل درون سازمانی

عوامل درون سازمانی به دو دسته تقسیم می شوند:

الف) عوامل ساختاری که بیان کننده ویژگی های درون سازمانی هستند و مبنایی به دست می دهند که می توان بدان وسیله سازمان هاغ را اندازه گیری و با هم مقایسه کرد. از عوامل ساختاری می توان به تصمیم گیری مشارکتی، تقویت قانون گرایی، شفافیت در امور، پاسخگویی، نظارت سازمانی، نهادینه سازی فرهنگ نقد و نقدپذیری اشاره کرد.

ب) عوامل رفتاری که حاکی از نوع تعامل میان کارکنان و مدیران در یک سازمان می باشد. از عوامل رفتاری می توان به عدالت در برخورد با کارکنان، بهبود وضعیت معیشتی کارکنان، رعایت شایسته سالاری، آموزش و پرورش، ارزش های بنیادین و تشویق و تنبیه اشاره داشت.

عوامل برون سازمان

الف) عوامل سیاسی

نظام های سیاسی استبدادی که برخاسته از رأی مردم نباشند و خود را در مقابل مردم پاسخگو نینند، مهمترین عامل برای فساد در جوامع و نظام های اداری اند. از اینرو، در الگوهای سنتی اداره امور دولتی برای آلوده نشدن نظام اداری به فساد، نظریه جدایی نظام سیاسی از نظام اداری را طرح کردند. بر اساس نظریه به مدیران و کارکنان اداری در برابر محیط جامعه و مردم پاسخگو نبودند.

ب) عوامل قضایی

داوری صحیح و عادلانه عامل بازدارنده از الوده شدن کارکنان و کارگزاران دولتی به انواع تخلفات است و سلامت دستگاه ها را تضمین می نماید، تأکید ویژه بر تأمین حقوق قضات و نظارت بر عملکرد آنان به دلیل اهمیت سلامت دستگاه قضایی بر سلامت کارگزاران و دستگاه های اداری است. برخورد با متخلفان نیازمند دستگاه قضایی مقتدر با نیروهای انسانی شجاع و بی باک است که نه طمع دنیا آنها را از حکم عادلانه باز دارد و نه ترس از قدرت متخلفان.

پاکسازی نظام اداری: یکی از وظایف مهم دستگاه قضایی برای سالم سازی دستگاه های اداری و حفظ منافع عمومی، شناسایی عناصر و کارگزاران فاسد و محاکمه و برکناری آنان از سمت های اداری است.

بازگرداندن اموال عمومی: پس از برکناری مدیران و کارگزاران مختلف، باید به دقت اموال عمومی را که به تصادف خود درآورده اند به بیت المال برگرداند. در این زمینه نباید به اخراج مدیران و جریمه نقدی بسنده کرد، بلکه باید اموال به تاراج رفته به خزانه عمومی برگشت داده شود (برومند و اسلامی، ۱۳۹۴).

مطالعات نشان می دهند که مؤثرترین رفتارهای مدیریتی که منجر به ایجاد محل کاری سالم می شوند، عبارتند از توانایی و تمایل مدیران به (صالحی عمران و رستمی درونکلا، ۱۳۹۷):

برطرف کردن اختلافات بطور منصفانه و مناسب

فراهم کردن آزادی برای کارکنان در انجام کار خود، همراه با ارائه مسیرها، ابزارها و اطلاعات روشن

فراهم کردن بازخورد جامع و مستقیم در مورد عملکرد

حمایت و اعتماد

احترام به همه افراد

پیامدهای سلامت سازمانی

سلامت سازمانی بعنوان معیاری برای تعیین اثربخشی سازمان شناخته شده است چرا که هر سازمانی برای اینکه اثربخش باشد قبل از هر چیزی بایستی بتواند در موارد بحرانی ضمن انطباق و سازش با محیط متغیر و مقابله با هر مشکلی بهترین منابع خود را بکار گرفته و با نیروهای تهدید کننده خارجی بطور موفقیت آمیزی برخورد کرده و نیروی آنها را در جهت هدف اصلی سازمان هدایت کند و همواره با حفظ توانایی های بقای خود، آن را رشد و توسعه دهد و به تعبیری دیگر از سلامتی سازمانی برخوردار باشد. در هر زمانی سیستم اجتماعی برای ادامه حیات و خود یا به عبارتی برای تأمین سلامتی و اثربخشی خود ضروری است که چهار مشکل اساسی یعنی انطباق، نیل به هدف، انسجام یگانگی و دوام خود را حل کنند (صالحی عمران و رستمی درونکلا، ۱۳۹۷). از آنجا که مهمترین منبع هر سازمانی، نیروی انسانی آن است، نیروهای سازمان به همراه مدیران در کسب اهداف سازمان و ایجاد اثربخشی آن نقشی اساسی را برعهده دارند؛ بنابراین می توان گفت، سازمان سالم بستر ایجاد نیروی انسانی توانمند و سالم را فراهم می آورد. نیروی انسانی توانمند نیز به ایجاد سازمانی کارا و اثربخش می انجامد (سلطانی بهرام و علیزاده اقدم، ۱۴۰۰).

عدالت اجتماعی به عنوان یکی دیگر از پیامدهای سلامت سازمانی کارکنان مورد توجه واقع شده است. سلامت سازمانی در سازمان سبب می شود که تبعیض در سازمان وجود نداشته باشد و همه افراد در سازمان از مدیریت تا سطوح پایین تر، نسبت به یکدیگر احترام و ارزش قایل بوده و عدالت سازمانی در سازمان تحقق یابد. از سوی دیگر، یکی از مظاهر سلامت سازمانی، توزیع قدرت و اختیارات تصمیم گیری از مرکز به اعضای آن است. این توزیع قدرت و در نظر گرفتن استعداد های بخش های مختلف و امکانات آن و برابری در توزیع امکانات به مناطق مختلف، مصداق عدالت اجتماعی است که در نتیجه تحقق سلامت سازمانی حاصل می گردد. از دیگر پیامد مهم تحقق سلامت سازمانی، پویایی سازمان است. ارتقای خلاقیت، نوآوری، شادابی و کیفیت مداری از جمله خصیصه های بااهمیتی است که در نتیجه تحقق سلامت سازمانی کارکنان آموزش و پرورش حاصل می شود. این ویژگی ها سبب تعامل اثربخش و سازنده سازمان آموزش و پرورش با سایر نهادهای جامعه و اثرگذاری بر آنها می گردد (جعفری و همکاران، ۱۴۰۰). با وجود سلامت سازمانی شاهد افزایش مسئولیت پذیری کارکنان و بهبود کیفیت محصولات و خدمات سازمانها خواهیم بود. بنابراین تلاش برای بهبود سلامتی و رفاه نیروی کار باید از راه سالم سازی خود سازمان آغاز شود و ادامه یابد. اصلاح، رشد و پیشرفت سلامت سازمانی بیان می کند که محدوده محل کار سالم باید ارتقاء و بهبود یابد. سازمان سالم جایی است که افراد با علاقه به محل کارشان می آیند و به کار کردن در این محل افتخار می کنند. در حقیقت سلامتی سازمان از لحاظ فیزیکی، روانی، امنیت، تعلق، شایسته سالاری و ارزشگذاری به دانایی، تخصص و شخصیت ذینفعان و رشد دادن به قابلیت های آنها و انجام وظایف محول شده از سوی فراسیستم های خود در اثربخشی رفتار هر سیستمی تاثیر بسزایی دارد (منتظری و فردوسی پور، ۱۳۹۷).

نتیجه گیری

سلامت سازمانی مفهوم بی نظیری است که به ما اجازه می دهد تصویر بزرگی از سلامت در سازمان داشته باشیم. در سازمان های سالم، کارمندان متعهد و وظیفه شناس و سودمند هستند و از روحیه و عملکرد بالایی برخوردارند؛ بنابراین ضروری است که سازمان ها با توجه به شرایط و مقتضیات خود، سازوکارهای مناسبی را جهت نهادینه کردن سلامت سازمانی شناسایی و کلیه امکانات خود را برای آن آماده نمایند. برخورداری از یک نظام سالم منسجم، کارآمد، شفاف

و پاسخگو، همواره از دغدغه های مسئولان و سیاستگذاران هر جامعه ای محسوب می گردد، به طوری که سعی می کنند با انجام تحقیقات علمی و تدوین آیین نامه ها، بخشنامه ها و قوانین و مقررات لازم سلامت سازمانی را تضمین و ارتقاء دهند. راه های مختلفی برای موفقیت در این زمینه وجود دارد که از جمله آن می توان استفاده از رساله ها، تحقیقات دانشگاهی و مقاله هایی دانست که بصورت گسترده در سطح کشور و در سازمان های مختلف انجام شده است. چه بسا الگوگیری از سازمان های موفق دنیا در زمینه استقرار نظام سلامت سازمانی نیز بتواند برای داشتن سازمان سالم و تأمین سلامت سازمانی در کشورمان یاری رسان باشد.

منابع

۱. برومند، زهرا. اسلامی، مهدی. (۱۳۹۴). بررسی عوامل مؤثر بر ارتقای سلامت اداری در سازمان های تخصصی کشور (مورد مطالعه: سازمان ملی استاندارد ایران). پایان نامه کارشناسی ارشد ارشته مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.
۲. توفیقی، شهرام. چاقری، محمود. عامریون، احمد. کریمی زارچی، علی اکبر. (۱۳۹۰). تأثیر تغییرات سازمانی بر شاخص های سلامت سازمان و ارتباط آن با اثربخشی سازمانی. مجله طب نظامی، ۱۳(۳)، ۱۷۹-۱۷۳.
۳. جعفری، معصومه. امیریان زاده، مژگان. زارعی، رضا. صالحی، مسلم. (۱۴۰۰). تبیین راهبردها و پیامدهای سلامت سازمانی کارکنان آموزش و پرورش (مطالعه موردی: کارکنان آموزش و پرورش استان فارس). مدیریت و برنامه ریزی در نظام های آموزشی، ۱۴(۱)، ۳۱۰-۲۸۷.
۴. رضایی شریف، علی. مرادی، مسعود. وحیدی، جعفر. (۱۳۹۶). بررسی رابطه بین یادگیری سازمانی و سلامت سازمانی با کارآفرینی. پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه محقق اردبیلی.
۵. زارعی، رضا. شهامت، نادر. فرمیتنی، نسرين. (۱۳۹۲). رابطه هوش سازمانی و هوش هیجانی با سلامت سازمانی کارمندان سازمان تأمین اجتماعی شهر کرمان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مرودشت.
۶. سلطانی بهرام، سعید. عزیززاده اقدم، محمدباقر. (۱۴۰۰). مطالعه جامعه شناختی سلامت سازمانی کارکنان دانشگاه تبریز. مطالعات و تحقیقات اجتماعی در ایران، ۱۰(۱)، ۱۷۴-۱۴۵.
۷. سیاست نامه تأمین سلامت کارکنان دولت. (۱۳۸۷). معاونت سلامت، مرکز سلامت محیط و کاروزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی.
۸. شیخی، محمدحسین. (۱۳۹۰). عوامل مؤثر بر سلامت نظام اداری و رشد ارزش های اخلاقی در آن. فصلنامه اسلام و پژوهش های ساختاری-مدیریتی، ۲(۲)، ۹۹-۱۲۶.
۹. صالحی عمران، ابراهیم. بررسی رابطه بین سلامت سازمانی با خودکارآمدی و هوش سازمانی مدیران مدارس متوسطه شهرستان بابل. پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی، موسسه آموزش عالی آمل.
۱۰. صالحی امیری، سیدرضا. شادالویی، نوریه. (۱۳۹۲). عوامل تأثیرگذار بر سلامت نظام اداری در تحقق طرح تحول نظام اداری، مجله مدیریت فرهنگی، ۱۹(۷)، ۱۱-۳.
۱۱. طهرانی، مریم. جعفری نیا، سعید. خندق ابادی، سعیده. (۱۳۹۸). بررسی و اولویت بندی عوامل مؤثر بر ارتقاء سلامت سازمانی در شرکت ایران ایر. پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت منابع انسانی، دانشگاه خوارزمی.
۱۲. علی پور، احمد. (۱۳۹۰). مقدمات روان شناسی سلامت. انتشارات دانشگاه پیام نور، چاپ دوم.

۱۳. غلام پور، میثم. پورشافعی، هادی. واشقانی فراهانی، احمد. (۱۳۹۸). نقش فرهنگ و سلامت سازمانی بر اخلاق حرفه ای معلمان. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۱۴(۱)، ۷۵-۸۱.
۱۴. منتظری، محمد. فردوسی پور، لی لی. (۱۳۹۷). تاثیر سلامت سازمانی بر عملکرد شغلی. فصلنامه علمی-پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۷(۹۰)، ۴۵-۶۴.
۱۵. نعمتی، لیلا. عبدالملکی، بابک. (۱۴۰۰). رابطه فرهنگ سازمانی و جو اخلاقی در تعالی بخشیدن به سلامت سازمانی: نقش میانجی یگانگی فرد-سازمانی. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، ۱۶(۱)، ۷۶-۸۳.
۱۶. نوربالا، احمدعلی. (۱۳۹۰). سلامت روانی- اجتماعی و راهکارهای بهبود آن. مجله روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران، ۱۷(۲)، ۱۵۶-۱۵۱.
۱۷. وظیفه دمیرچی، قادر. حسینی، مهدی. عباداللهی، یادگار. (۱۳۹۹). اندازه گیری ساختاری مدل سلامت سازمانی در آموزش و پرورش شهرستان پارس آباد. پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت، گرایش خط مشی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد گرمی.
18. Hoy, W.K. Miskel, C.G., (2008), "Educational administration, theory", research and practice, New York, MC Grow hill.
19. Miles, M. B. (1969). Planned change and organizational health: Figure and ground. Organizations and human behavior, 375-391.
20. Muhammad Naveed, H. Hongxing, Y. Akhtar, M. Anwer, M. O. & Alemzero, D. (2020). The Impact of Customer Feedback on Organizational Health when Employee Empowerment works as a moderator: Evidence from Pakistani Fast Food Industry, Business and Economic Research, 10(3): 65-89.
21. Shoaf, C. Genaidy, A. Karwowski, W. Hung, S.H. (2010). Improving Performance and Quality of Working Life: A Model for Organizational Health Assessment in Emerging Enterprises. Human Factors and Ergonomics in Manufacturing. Vol. 14.

Overview of the concept of organizational health, dimensions and theories, antecedents and consequences

Mohammad Malek^{*1}

Nooroddin Noori²

Mohsen Bojari³

Date of Receipt: 2022/06/11 Date of Issue: 2022/08/24

Abstract

The current research is a descriptive study in the field of organizational health, its antecedents and consequences. In this study, the concept of organizational health, the models presented by different theorists, the influencing factors on organizational health, and the consequences of having health in the organization have been explained. This research has reviewed a group of variables affecting the organizational health of schools and variables influencing it, with the aim of providing a better understanding of organizational health and clarifying the importance of this variable in organizations. In conducting this review research, the method of collecting information in a library and using the articles available in the scientific databases and reliable publications of the country has been used. The obtained results, considering the extent of the variables affecting organizational health and the variables affected by it, state that organizational health can be mentioned as an important and predictive variable in the growth and optimal productivity of organizations.

Keywords

Organizational health, models and theories, predictive factors, consequences

1. Master of Public Administration, Faculty of Management and Accounting, Azad University, Shahrood, Iran. Responsible author: electronic_malek@yahoo.com
2. Assistant Professor, Department of Management, Islamic Azad University, Shahrood, Iran.
3. Assistant Professor, Department of Management, Islamic Azad University, Shahrood, Iran.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی