

گفتارهایی در سلامت سازمانی

تألیف:

سیده مریم اصغری نجیب

انتشارات دانش آزاد

۱۳۹۵

۱۳۶۹	اصغری نجیب، سیده مریم،	سرشناسه
گفتارهایی در سلامت سازمانی / تألیف سیده مریم اصغری نجیب		عنوان و نام پدیدآور
همدان: انتشارات دانش آزاد، ۱۳۹۵.		مشخصات نشر
۱۳۴ ص.		مشخصات ظاهری
978-600-9418-73-2		شابک
قیپا		وضعیت فهرست نویسی
۱۳۴- [۱۲۷] ص.		یادداشت
سازمان		موضوع
Organization		موضوع
رفتار سازمانی		موضوع
Organization effectiveness		موضوع
کارکنان - بهداشت روانی		موضوع
Employees—Mental health		موضوع
رضایت از کار		موضوع
Job satisfaction		موضوع
HD۳۷ ۱۳۹۵ الف ۶ / ۳		رده بندی کنگره
۶۰ / ۱		رده بندی دیویی
۴۱۰۶۵		شماره کتابشناسی ملی



گفتارهایی در سلامت سازمانی

تألیف: سیده مریم اصغری نجیب

ناشر: انتشارات دانش آزاد

چاپ اول: ۱۳۹۵

تیراژ: ۱۰۰ جلد

چاپ و صحافی: چنار

ناظر چاپ: کامبیز حمیدی

طراحی جلد: رامین بیات

صفحه آرایشی: لیلا عوافطی اکمل

قیمت: ۱۲۰۰۰ تومان

ISBN: 978-600-94187-3-2

حق چاپ برای انتشارات دانش آزاد محفوظ است

نشانی: همدان، بلوار امام خمینی (ره)، بلوار پروفیسور موسیوند، دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان- تلفن: ۰۸۱-۳۴۴۹۴۰۷۱

۵	پیشگفتار
---	----------

۷	مقدمه
---	-------

فصل اول: کلیات و تعاریف

۱۱	مفهوم سازمان
----	--------------

۱۳	مفهوم سلامت
----	-------------

۱۳	مفهوم سلامت سازمانی
----	---------------------

۱۹	تاریخچه سلامت سازمان
----	----------------------

۲۳	اهمیت سلامت سازمانی
----	---------------------

۲۷	سلامت سازمانی و اثربخشی
----	-------------------------

فصل دوم: مدل‌های سلامت سازمانی

۳۱	مدل‌های ارائه شده در رابطه با سلامت سازمان
----	--

۳۱	مدل لنینونی
----	-------------

۴۵	مدل کلر و پرایس
----	-----------------

۵۱	مدل لطیفی و کیانی
----	-------------------

۵۸	مدل پارسونز
----	-------------

فصل سوم: سازمان‌های سالم

۶۱	ویژگی‌های سازمان‌های سالم
----	---------------------------

۶۴	عوامل مؤثر بر سلامت سازمانی
----	-----------------------------

۱۰۳	ویژگی‌های سازمان سالم
-----	-----------------------

۱۰۸	ویژگی‌های سازمان ناسالم
-----	-------------------------

۱۱۰	مشخصه‌های فضاهای کاری سالم
-----	----------------------------

فصل چهارم: سلامت روانی در سازمان

۱۲۱	سلامت روانی کارکنان
-----	---------------------

۱۲۷	منابع و مآخذ
-----	--------------

پیشگفتار

گستره نفوذ سازمان‌ها در جنبه‌های مختلف زندگی انسان‌ها بیش از پیش رشد یافته است. به نحوی که بخش عمده‌ای از زندگی انسان‌ها در ارتباط یا برای کار در سازمان‌ها خلاصه می‌شود. امروزه سازمان‌ها در عرصه‌های مختلف و مهمی در حال فعالیت هستند. و انسان‌ها با بهره‌گیری از این فعالیت‌ها زندگی می‌گذرانند.

بر اساس یک رویکرد سیستمی سازمان‌های سالم زمینه ایجاد و ارائه خدمات سالم را در جامعه فراهم می‌نمایند. این قبیل سازمان‌ها برون دادهایی سالم را از فرآیندهای سالم سازمانی ایجاد می‌نمایند. تأثیر عملکرد سازمان‌های سالم بر رضایت شهروندان از دریافت خدماتی مطلوب غیرقابل کتمان است. گسترش نارضایتی‌های شهروندان از دریافت خدمات سازمان‌های مختلف، یکی از جنبه‌های سازمان‌های ناسالم است.

در این اثر نویسنده سعی کرده است تا با بیانی ساده و شیوا خواننده کتاب را با برخی مفاهیم اولیه و تعاریف اصلی در حوزه سلامت سازمانی آشنا کرده و جنبه‌های مرتبط و برخی نظریات با آن از جمله «بهداشت اخلاق سازمانی» را به خوبی بیان نماید. اگرچه نظریات مرتبط با مبحث سلامت سازمانی نسبتاً قابل توجه هستند اما در این کتاب کوشش شده است تا مهمترین این نظریات ارائه و بیان گردند. ذکر مشخصه‌های سازمان‌های سالم و ناسالم و شناساندن این ویژگی‌ها از دیگر امتیازات این اثر می‌باشد. مطالعه این کتاب به ویژه جهت دانشجویان حوزه‌های مختلف مدیریت و علاقمندان به مطالعات «سازمان» توصیه می‌گردد.

کامبیز حمیدی

عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان

دی ماه ۱۳۹۵

مقدمه

نگاهی به عرصه عمومی سازمان‌های امروزی و مشکلاتی که دست به گریبان آنهاست و واکنش‌هایی که به آن نشان داده می‌شود به روشنی نمایان‌گر این واقعیت است که توافق نظری در خصوص اینکه چه چیزی چالش و مشکل بنیادین در سازمان‌های امروزی است وجود ندارد. برخی صاحب‌نظران عمده مشکلات سازمان را به عدم کفایت مدیران، برخی به ناتوانی کارکنان سازمان یا برخی به فرهنگ و ساختار نامناسب سازمان‌ها نسبت می‌دهند. به راستی، آیا می‌توان فقط به تهاپی یک عامل مثلاً فرهنگ سازمانی را دلیل عدم کارکرد مناسب سازمان‌ها دانست؟ در پاسخ به این قبیل سؤالات باید این موضوع را مدنظر قرار داد که سازمان‌های امروزی در محیط‌ها بسیار متغیر و پیچیده داخلی و بین‌المللی با چالش‌های عدیده‌ای از جمله فشار برای شفافیت و پاسخ‌گویی، سر، منابع مالی محدود و در حال اتمام، افزایش وظایف و فعالیت‌ها، تغییرات پر سرعت تکنولوژی، هجوم راه‌حل‌های مدیریتی متفاوت برای بهبود وضعیت سازمان‌ها مواجه‌اند. در چنین فضایی شناسایی، کشف و ارائه راهکار در خصوص چالش‌ها و مشکلات سازمان رهبران سازمان‌ها را مستعد برای فراوانی روبرو کرده است. لذا، نمی‌توان عدم کارکرد مناسب سازمان‌ها را منوط به یک عامل خاص دانست. در واقع زنجیره‌ای از عوامل گرد هم موجب کاهش کارایی عملکرد و حتی ریزش می‌شود. رهبران سازمان‌ها همواره به دنبال نوش‌دارویی برای بقا و تعالی سازمان خود هستند. آیا می‌توان نوش‌دارویی مشترک برای تمامی سازمان‌ها ارائه داد تا بتوانند در این محیط پویا، فعالیت خود ادامه دهند؟ به بیان دیگر آیا می‌توان راهکاری برای سازمان‌ها ارائه کرد تا بتواند در یک بازه‌ی زمانی طولانی به حیات خود ادامه دهند؟

گری هامل، بنیانگذار آزمایشگاه مدیریت دانشکده تجارت لندن بیان می‌کند که اگر یک شرکت بتواند با دلایل درست به حیات خود ادامه دهد، جامعه از وجهه‌اش بهره خواهد برد. در ادامه بیان می‌کند آیا در یک اقتصاد پویا دلیلی برای اهمیت دادن به بقا یا زوال یک شرکت خاص وجود دارد؟ یا به عبارت دیگر، آیا طول عمر سازمانی برای سهامداران، کارمندان، مشتریان یا در مقیاس بزرگ‌تر، جامعه ارزشی دارد؟

اگر یک سرمایه‌دار اهل ریسک یا یک نظریه‌پرداز بازار آزاد باشید، پاسختان به این سؤال احتمالاً منفی است. در یک اقتصاد باز، سازوکارهای متنوعی وجود دارد که سوءاستفاده مداوم از منابع یک جامعه را برای یک شرکت دشوار می‌سازد. آنچه مشتریان و سهامداران را از کشمکش‌های دنباله دار و طولانی بی‌کفایتی در مدیریت مصون می‌دارد، رقابت سخت، ایجاد

بازاری برای کنترل شرکت‌های بزرگ و یک بخش کارآفرینی با نشاط و پویا است. با وجود این ضمانت‌نامه، شرکتی که نتواند خود را با شرایط متغیر سازگار کند، مشتریان، بهترین کارمندان و در نهایت استقلالش را از دست می‌دهد. مانند آنچه در سال ۲۰۰۹ برای شرکت‌سان مایکروسافت اتفاق افتاد. اگر تمام این سازوکارها شکست بخورند، ورشکستگی حتمی خواهد بود. طبق این دیدگاه هیچ شرکتی پیش از موعد مقررش از بین نمی‌رود، با این حال مساله بقا و زوال شرکت‌های سهامی بزرگ، پیچیده‌تر از اینها است: اول اینکه بسیاری از سازمان‌های مهم، شرکت‌هایی هستند که به طور عمومی دادوستد نمی‌کنند، مانند وزارت امنیت داخلی ایالات متحده، خدمات بهداشتی ملی بریتانیا، بانک مرکزی اروپا و ناتو. در اکثر موارد این سازمان‌ها نه به طور مستقیم رقیبی دارند، نه می‌توانند به تصاحب کسی درآیند.

دوم اینکه شرکت‌های دارای مدیریت ضعیف با ساختارهای نامناسب، به شیوه آرام و نامطمئنی عمل می‌کنند و به این ترتیب شرکت را از منابع محروم می‌کنند. هیات مدیره‌ای که بیش از حد آسان‌گیر و احساس‌گرا باشد، در برخورد با مدیران اجرایی‌ای که هنگام از بین رفتن کسب‌وکار، با انجام کارهای بی‌هدف وقت تلف می‌کنند و برای کم کردن هزینه‌های غیرتولیدی (سرشکن) انبار شده، به جای اقلام فوراً، به تدریج این کار را می‌کنند، بیش از حد صبر و شکیبایی نشان می‌دهند. اگر دقیقاً یک شرکت متزلزل را بررسی کنید فوراً متوجه خواهید شد برای مدیرانی که در حسرت گذشته هستند و از رنج و سختی بیزارند، راه‌های بسیاری برای به تعویق انداختن موعد تسویه حساب ایشان وجود دارد. آنها می‌توانند موانعی در برابر تصاحب خصمانه ایجاد کنند، از تخفیف و کاهش قیمت به منظور پوشش محصولات غیررقابتی استفاده کنند، برنامه‌های ریاضتی صرفه‌جویی و کاهش هزینه‌ها را در قالب شعارهای تهورآمیز تحول، به خورد دیگران بدهند و با حراج دارایی‌های شرکت، تجارت در حال زوال خود را، سرپا نگه دارند. به بیان ساده‌تر، شرکت‌های بزرگ به آرامی از بین می‌روند و ممکن است سال‌ها در گیر و دار نابودی باشند.

عامل سومی که جامعه با شکست شرکت‌ها با آن روبه‌رو می‌شود، هزینه‌های اجتناب‌ناپذیر تعدیل و انطباق است. تخصیص مجدد مهارت‌ها و سرمایه‌های بسیار تخصصی فرآیندی بسیار ناکارآمد است. پیدا کردن شغل جدید برای کارمندان بدون شغل ممکن است ماه‌ها یا سال‌ها طول بکشد و اگر شغل جدیدی هم پیدا کنند، احتمالاً دستمزد کمتری نسبت به کار قبلی دریافت خواهند کرد. اثرات جانبی منفی افول شرکت‌ها که در قالب مزایای بیکاری، کاهش درآمدهای مالیاتی و کاهش کلی رفاه اجتماعی به جامعه تحمیل می‌شوند را باید به اینها اضافه

کرد. چهارم اینکه وجود شرکت‌های بزرگ پایدار و برقرار برای هر اقتصادی حیاتی است. شرکت‌های قدیمی معمولاً از شرکت‌های جدید کارآمدترند. شرکت‌های جدید خلقتند، اما کسب و کارشان هنوز بهینه‌سازی نشده و به کمال نرسیده است.

علاوه بر این شرکت‌های تحقیقاتی، معمولاً برای تأمین بودجه، استعدادها و مهارت‌های مدیریتی و دسترسی به بازار، شرکت‌های تثبیت شده و با تجربه را مبنا قرار می‌دهند. بدون شک موفقیت اولیه مایکروسافت اصالتاً به توانایی‌اش در بهره‌برداری از نام تجاری آی.بی.ام وابسته بود. تجربه‌هایی از این دست نشان می‌دهند در دنیای تجارت میان شرکت‌های بزرگ و کوچک، شک‌های زیستی مهم و ضروری وجود دارد.

افراد که نسبت به نابودی سازمان‌ها با خونسردی و ملایمت رفتار می‌کنند، اغلب به تجارت به مثابه یک مورد زنده نگاه می‌کنند. در طبیعت حیوانات برای به دست آوردن نیازهای اولیه مانند غذا با هم رقابت می‌کنند و قوی ضعیف را می‌بلعد. با این وجود معتقدم که در نظر گرفتن یک شرکت بزرگ مهم مانند سیتی گروپ، هیولت پاکارد و سونی به عنوان یک موجود واحد اشتباه است. چرا که این نگاه وسعت و دامنه این سازمان‌ها و پیامدهای اقتصادی شکست یا موفقیت‌شان را ساده و کوچک جلوه می‌دهد.

بنابراین اگر شکست شرکت‌ها در اختیار بزرگ را مدل یک پدیده زیست‌شناختی در نظر بگیریم، معادل مرگ یک حیوان نیست، بلکه خیلی بزرگ‌تر از آن یعنی معادل فروپاشی کل اکوسیستم یا انقراض گونه‌ای در طبیعت است. بی‌شناسان در یک مورد حق دارند: انعطاف‌پذیری نیاز به تنوع دارد. باید مکانی برای ارائه ایده‌های رقیب وجود داشته باشد، جایی که در آن برندگان راه، نه چند قاضی خردمند که خرد جی.آر. می‌گزینند. انعطاف‌پذیری اقتصادی به رقابت مابین تعداد زیادی از شرکت‌های تحقیقاتی به یار مرکز وابسته است؛ بنابراین در دنیای کسب‌وکار برای داشتن چنین محیطی اهمیت نقش کارآفرینی و کارآفرینان را باید پذیرفت.^۱

در نتیجه ارائه راه‌حل برای حفظ بقای سازمان برای جامعه حیاتی است. بر همین اساس سلامت سازمانی می‌تواند بهترین نوش‌دارو و راهکار برای سازمان باشد. در کتاب پیش‌رو سعی شده است که رهبران سازمان‌ها با مفهوم سلامت سازمانی، عوامل موثر بر آن، مدل‌ها و راه‌های رسیدن به سلامتی و ارزیابی آن آشنا شوند.