

الگوی سلامت سازمانی برای دستیابی به اعتماد اجتماعی با تاکید بر ارزش های اخلاقی

غلامحسین تریان بادی^۱، دکتر ایرج سلطانی^{۲*}، دکتر حمید دوازده امامی^۳

۱. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران.

۲. گروه مدیریت، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران.

۳. گروه مدیریت و برنامه ریزی فرهنگی، دانشکده حکمرانی اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران.

(تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۷/۲۵، تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۹/۲۷)

چکیده

زمینه: هدف از پژوهش حاضر ارائه الگوی سلامت سازمانی با تاکید بر ارزش های اخلاقی در صنعت هواپیمایی ایران می باشد. **روش:** پژوهش حاضر از نظر هدف در گروه پژوهش های توسعه ای - کاربردی قرار دارد و از نظر روش کیفی داده بنیاد است. جامعه آماری گروه خبرگان شامل اساتید متخصص و مجرب حوزه مدیریت و همچنین مدیران و کارشناسان با تجربه صنعت حمل و نقل هوایی کشور است. نمونه انتخابی خبرگان در این پژوهش به صورت نمونه گیری غیراحتمالی بوده و بر این اساس ۲۰ نفر از اعضای گروه خبرگان، انتخاب شدند. جهت جمع آوری داده ها از مصاحبه نیمه ساختار یافته استفاده شد. در نهایت داده ها با روش کدگذاری تحلیل شد. **یافته ها:** نتایج نشان داد تعداد ۲۱۸ کد آزاد از مصاحبه ها به دست آمد سپس تعداد ۳۲ کد محوری از کدگذاری باز استخراج گردید. در نهایت با کدگذاری انتخابی الگوی مفهومی تحقیق ارائه شد. **نتیجه گیری:** نتایج نشانگر این بود که شرایط علی، شرایط زمینه ای، شرایط مداخله گر و راهبردها در الگوی سلامت سازمانی صنعت هواپیمایی می بایست در بر گیرنده ارزش های اخلاقی باشند تا بتوانند منجر به پیامدهای مثبت در ارتباط با مشتریان، سازمان، کارکنان و مدیران شوند و اعتماد اجتماعی را برای سازمان رقم زنند.

کلیدواژه‌گان: سلامت سازمانی، ارزش های اخلاقی، اعتماد اجتماعی

سر آغاز

بسیاری از کشورها با سطح ناکافی از وضعیت سلامت در تمامی وجوه مواجه هستند (۱). یکی از مهمترین وجوه آن سلامت سازمانی^۱ است. سلامت سازمانی به وضعیتی فراتر از اثربخشی سازمانی در کوتاه مدت اشاره دارد و بیشتر بر اثربخشی و پیگیری اهداف در بلند مدت ناظر است. سلامت سازمانی تضمین کننده بقا، رشد، و تداوم سازمان در محیط رقابتی، پیچیده و مبهم است (۲). یک سازمان سالم از توانایی کنار آمدن با عوامل بیرونی با حفظ قدرت درونی و در عین حال تطبیق دادن خود با شرایط در حال تغییر، برخوردار است (۳). با توجه به اینکه امروزه سازمان ها نقش تعیین کننده ای در پیشرفت هر کشوری دارند، برخورداری از ویژگی های مثبتی همچون سلامت سازمانی، علاوه بر ایجاد جو بهتر در سازمان و بهبود عملکرد و افزایش رضایت^۲ و تعهد^۳ کارکنان، می تواند در مقیاسی وسیع تر؛ منجر به افزایش اعتماد اجتماعی^۴ شهروندان نیز گردد.

اعتماد اجتماعی در بستر نظم و امنیت شکل می گیرد و محافظت از آن در برابر آسیب های اجتماعی^۵، همکاری و تعامل آحاد جامعه را در بر می گیرد. ضرورت و اهمیت اعتماد اجتماعی از آنجا ناشی می شود که افزایش آن باعث نوعی همبستگی و انسجام اجتماعی شده و برعکس کاهش آن نوعی اضمحلال و کج روی فرهنگی را در پی خواهد داشت (۴). لذا در صورتی که سازمان ها از سلامت برخوردار باشند، می توان انتظار داشت که اعتماد اجتماعی شهروندان افزایش می یابد. یکی از مولفه های مهم در دستیابی به سلامت سازمانی توجه به ارزش های اخلاقی^۶ از سوی سازمان است. مطالعات نشان می دهد سازمان های پایبند به ارزش های اخلاقی از سلامت سازمانی بالاتری برخوردارند که همین امر می تواند در ایجاد اعتماد اجتماعی نسبت به آنها موثر باشد. از میان رویکردهای اخلاقی، سه رویکرد کانتی، منفعتگرایی^۷ و فضیلت

- مجری یا همکار پروژه‌های تحقیقاتی در زمینه سلامت سازمانی یا اعتماد اجتماعی

- دارای کتاب یا مقاله در زمینه سلامت سازمانی یا اعتماد اجتماعی که در مجلات *ISI* یا علمی پژوهشی معتبر به چاپ رسیده است.

- دارای حداقل ده سال سابقه خدمت در صنعت حمل و نقل هوایی کشور

نمونه انتخابی خبرگان در این پژوهش به صورت نمونه‌گیری غیراحتمالی و ترکیبی از روش‌های هدفدار و قضاوتی برگزیده شدند. بر این اساس ۲۰ نفر از اساتید و مدیران و کارشناسان صنعت حمل و نقل هوایی کشور با هماهنگی اساتید راهنما و مشاور به عنوان اعضای گروه خبرگان، برگزیده شدند. جهت جمع آوری داده‌ها با مطالعه سوابق طرح و بهره‌گیری از دیدگاه اعضای خبرگان، از مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته استفاده شد.

پس از رسیدن به اجماع نظر و دریافت پاسخ‌های تکراری، فرایند مصاحبه‌ها به اتمام رسید. در این مرحله هر یک از فایل‌های صوتی در قالب فایل ورد به نرم افزار تحلیل داده‌های کیفی *NVIVO* منتقل گردید و مرحله کدگذاری آغاز گردید. در ادامه هر چند کد یا تم شناسایی شده که از لحاظ مفهومی به هم شباهت داشتند، در قالب یک مقوله دسته‌بندی شدند و در نهایت هر چند مقوله فرعی در قالب مقوله‌های اصلی طبقه بندی شدند.

یافته‌ها

در پژوهش حاضر همزمان با گردآوری داده‌ها، کدگذاری آزاد را روی آنها انجام می‌شود. این به معنی بررسی خط به خط داده‌ها و شناختن فرایندها در آن است. بدین منظور هر مصاحبه برای چندین بار بررسی شد و پاراگراف‌های دارای معانی یکپارچه و منسجم که منتج به یک مقوله می‌شد از یکدیگر تفکیک شد. سپس در هر پاراگراف مفاهیم کشف و با استفاده از واژگان استفاده شده توسط مصاحبه شونده‌گان، نامگذاری شد. تعداد ۲۱۸ کد آزاد از مصاحبه‌ها استخراج شده است. کدگذاری محوری از طریق کنار هم قرار گرفتن کدهای اولیه بدست آمده است.

بر اساس نتایج، تعداد ۳۲ کد محوری از کدگذاری باز استخراج گردید. در مرحله بعد کدگذاری انتخابی از طریق کنار هم قرار گرفتن کدهای محوری بدست آمده است. جدول (۱) تا (۶) فهرست دسته بندی نهایی بر اساس کدهای آزاد، کدهای محوری و کدهای انتخابی را نشان می‌دهد. در این بخش سعی شده است تا بر اساس کدهای محوری و شباهت‌هایی موضوعی بین آنها، متناسب‌ترین کد انتخابی برای آنها تعریف شود.

اخلاقی، رویکردهای اصلی در مباحث اخلاق سازمانی^۸ محسوب میشوند (۵). رویکرد کانتی قواعد اخلاقی عامی را طرح میکند که فرد باید از آنها تبعیت کند، قواعدی چون «از دروغگویی پرهیز کنید». دیدگاه منفعتگرایی نگرشی مبتنی بر سود و زیان به روابط دارد. این رویکرد سازمان خوب را، سازمان سودآور میدانند. در نهایت نظریه فضیلت اخلاقی^۹ میکوشد ارزشهای الهام بخشی را در فرد برانگیزاند. این نظریه که میکوشد اخلاق را بر پایه ویژگیهای شخصیتی فرد بنا نهد جامعتر از سایر قواعد اخلاقی است، زیرا به راهنمایی کردار نیز میپردازد و تمامی سوالات اخلاقی در چارچوب آن قابل طرح هستند (۶).

چنانچه سازمان سالم را سازمانی بدانیم که روابطی متعادل و متوازن را میان انتظارات و منافع تمامی ذینفعان خود برقرار کرده است، آراء فلاسفه در خصوص نتایج پایبندی به فضیلت اخلاقی، به خوبی رابطه میان پایبندی به فضائل اخلاقی و سلامت سازمان را نشان میدهند. سازمان - به‌عنوان یک واحد وجودی- میتواند با پایبندی به فضائل اخلاقی ظرفیت لازم برای ایجاد هماهنگی میان اجزاء درونی خود و نیز متعادل ساختن رابطه خود با محیط، را به دست آورد و به سلامتی (یا به تعبیر سنت اکویناس بسامانی نفس) دست یابد (۶). این متعادل سازی در سازمان منجر به دستیابی سازمان به ثروت بزرگی به نام اعتماد اجتماعی می شود.

با توجه به اهمیت صنعت هواپیمایی و لزوم برخورداری آن از اعتماد اجتماعی تحقیق حاضر در صدد پاسخگویی به این سؤال است که الگوی سلامت سازمانی برای دستیابی به اعتماد اجتماعی با تاکید بر ارزش های اخلاقی کدام است؟

روش

مطالعه حاضر از بُعد هدف کاربردی و از نظر روش کیفی از نوع داده بنیاد تئوری گراند تئوری یا داده بنیاد (*GTM*) بود. روش پژوهش را استراوس و کوربین در سال ۱۹۶۷، توسعه دادند که بر پایه گردآوری، مقایسه مداوم داده‌ها و شکل گرفتن مفاهیم به صورت همزمان استوار است (۷).

در این تحقیق جامعه آماری گروه خبرگان شامل اساتید متخصص و مجرب حوزه مدیریت و همچنین مدیران و کارشناسان با تجربه صنعت حمل و نقل هوایی کشور است که حداقل دارای یک ویژگی ذیل می‌باشند:

- استاد راهنما، مشاور یا داور حداقل سه پایان‌نامه دانشگاهی در زمینه سلامت سازمانی یا اعتماد اجتماعی

جدول ۱: کدگذاری انتخابی مقوله محوری

کد انتخابی	کد محوری	کدهای آزاد
مقوله محوری	کیفیت خدمات	اعتماد سازی در ارائه خدمات باکیفیت

دکتر ایرج سلطانی و همکاران: الگوی سلامت سازمانی برای دستیابی به اعتماد اجتماعی با تاکید بر ارزش های اخلاقی

پاسخگویی در برابر ارائه خدمات	شایستگی مدیران ^{۱۱}	
رعایت ادب و احترام در ارائه خدمات		
وجود همگامی و درک مسافر		
اطمینان مشتری از برآورده شدن نیازها		
ارائه خدمات مطلوب به مسافران		
آینده نگر بودن		
پابندی به ارزش های سازمان		
تطابق بین گفتار و کردار مدیران		
توانایی و تخصص مدیران		
توجه به روحیه کارکنان		
مسئولیت اجتماعی ^{۱۰} ، محیطی و انسانی		
صداقت در گفتار و عمل		
رابطه سالم، وصیمانه با کارکنان و مسافران		
نگرش سیستمی ^{۱۲} (کل نگری)		
قدرت سازگاری با مشکلات		
داشتن شخصیت سالم		
استقبال از تغییر سازنده		
شناختن محیط	فرهنگ اخلاقی سازمانی ^{۱۳}	
توانایی انطباق با محیط		
اهمیت دادن به آموزش مداوم		
پرداخت به موقع حقوق و مزایا		
وجود مشارکت جمعی در سازمان		
حاکمیت شایسته سالاری ^{۱۴} در سازمان		
ایجاد رقابت سالم بین شرکتها		
عینیت بین تبلیغات ارائه شده و عمل انجام شده		
عدم وجود ابهام بین فعالیتها و فرایند کاری		
فعالیتها در چارچوب قوانین، مقررات		
وجود روابط متقابل بین کارکنان و مدیران		
وجود ارتباط صمیمی و دوستانه بین کارکنان و مدیران		
مشارکت کارکنان در تصمیم گیریها		
وفاداری کارکنان ^{۱۵} در سیستم بر اساس حمایت های متقابل سازمان و کارکنان از یکدیگر		
روحیه خوب کارکنان		
وجود احترام بین کارکنان		
احساس خشنودی و کامیابی		
انجام وظایف به صورت حرفه ای		
وجود روحیه همکاری بین مدیران و کارکنان		
نگرش مثبت و تمایل به یادگیری		

جدول ۲: کدگذاری انتخابی شرایط علی

کدهای آزاد	کد محوری	کد انتخابی
توجه به مشتریان	عوامل مربوط به مشتری (مسافران)	شرایط علی
رسیدگی به شکایات		
میزان و نحوه پاسخگویی		
جبران خسارت		
رعایت حقوق مسافر		
ساختارها	عوامل مربوط به صنعت هواپیمایی	
فرهنگها		
منابع		
تکنولوژیها		
توجه به تغییر و تحول در پارامترهای کسب و کار		
فرآیندها		

نحوه انتخاب مدیران	عوامل مربوط به مدیران و کارکنان (منابع انسانی)
دانش، تجربه رفتار کارکنان	
ارزیابی عملکرد مناسب	
مسائل رفاهی کارکنان	
ارتقا و پیشرفت مسیر شغلی	
رعایت شایسته سالاری	
میزان تعهد نگرش	
نوع و میزان آموزش	
انجام پروازهای بموقع	
انجام پرواز ایمن و بی خطر	
انجام پروازهای برخوردار از امنیت	کیفیت خدمات
تنوع مسیر پروازی، منظم، با برنامه	
تمیزی و بهداشت هواپیما	
کیفیت ارائه خدمات بخش فروش	
راحتی، آرامش داخل هواپیما	
پذیرایی خوب و مناسب	
برخورد اخلاقی مدارانه خدمه و کارکنان	
وضعیت سالن‌ها و امکانات ترمینال‌های فرودگاهها و خدمات فرودگاهی	
نحوه درست جابجایی مسافرو حمل بارو خدمات زمینی (هندلینگ پروازها)	
سهولت در تهیه بلیط	
قیمت مناسب خدمات	

جدول ۳: کدگذاری شرایط زمینه‌ای

کدهای آزاد	کد محوری	کد انتخابی
نسبت دادن عملکردهای ضعیف به تحریم‌های حاکم توسط برخی از مدیران	وضعیت مدیران	شرایط زمینه‌ای
عدم وجود نگاه سیستمی یکپارچه و متوازن		
نگرش سطحی		
عدم هماهنگی لازم بین مدیران صنعت هوایی		
عدم توجه کافی بر دانش کارکنان		
آگاهی و اطلاعات کم		
وجود تعارض منافع بین مدیران		
وجود مدیران غیر متخصص و کم تجربه و غیر مرتبط		
اقدامات کاری پراکنده و بی ثبات		
عدم انسجام بین شرکت‌های هواپیمایی و یا بین مدیران واحدهای مختلف سازمان‌ها و فرودگاه‌ها		
نگرانی افراد از دست دادن شغل		
وجود ضعف در نظام‌های حقوق و دستمزد		
وجود نارضایتی شغلی		
ضعف آموزش و دانش به ویژه بین المللی		
سطح پایین دانش کارکنان		
انواع قراردادهای کاری تبعیض آمیز		
دارای فرهنگ سازمانی ضعیف		
پایین بودن میزان روابط کاری		
ناوگان فرسوده و وابستگی شدید به تعمیرات و قطعات بیشتر زمین گیر شدن تعداد زیادی هواپیما	وضعیت فرودگاه‌ها و ناوگان	
زیرساخت‌ها و تجهیزات ضعیف فرودگاهی		
برند و شناخته شدن سازمان	وضعیت صنعت	
شهرت سازمانی آسیب دیده		
وجود خود تحریمی		
عدم راهبرد مناسب در شرایط تحریم		
عدم نظارت و کنترل کافی		
وجود تعارض منافع مدیران		

وجود تعارض منافع بین ارکان صنعت	ادامه وضعیت صنعت
تصمیم گیری های نامناسب و متعارض	
سهم بازار کم	
فقدان تبادل و گردش اطلاعات	
عدم اجراء کامل قوانین و مقررات	
اثر ارتباطات ناسالم ارکان صنعت	
وجود بخشی نگری	
عدم توجه به رضایت شغلی کارکنان	
پایین بودن تعهد به کار	

جدول ۴: کدگذاری مداخله گر

کدهای آزاد	کد محوری	کد انتخابی
دخالت های بی مورد توسط دولت در بخش های مختلف صنعت	عوامل سیاسی	شرایط مداخله گر
عدم وجود یک برنامه استراتژیک در سطح کشور		
عدم وجود سازو کار اجرایی برخی از قوانین و مقررات		
وجود تحریم های حاکم بر کشور به ویژه در صنعت هوانوردی		
عدم ثبات سیاسی		
فشارهای سیاسی		
بازی های سیاسی		
وابستگی شدید صنعت به ارز خارجی		
تداوم تورم		
عدم حمایت کافی دولت در تأمین بودجه های زیر ساخت فرودگاه ها و نوسازی ناوگان	عوامل اقتصادی	شرایط مداخله گر
سطح اشتغال		
بازار کار		
رفاه اقتصادی		
اخذ عوارض دولتی		
فاصله زیاد دانش هوانوردی ایران با دانش روز		
فاصله زیاد کیفیت هواپیما و تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری شرکت های هواپیمایی و فرودگاه ها		
فرهنگ عمومی و خرده فرهنگ ها		
آشنایی و سطح آگاهی مردم		
افزایش سطح انتظارات	ادامه عوامل اجتماعی	شرایط مداخله گر
انسجام اجتماعی		
افزایش آگاهی و دانش		
مطالبه گری و پیگیری حقوق مسافر		
قابل اعتماد به صنعت		
لزوم بازنگری در قوانین و مراکز باز نگری سیاست گذاری		
ضعف قوانین		
کمبود قوانین		
عدم اجرای کامل قوانین		
قابل تفسیر بودن قوانین		
ارتقا تفکر استراتژیک و تدوین و اجرا و برنامه ریزی راهبردی	ارتقا تفکر استراتژیک	استراتژی ها (راهبردها)
شفاف سازی برنامه ها و فعالیت ها		
ایجاد صمیمیت و روابط متقابل بین کارکنان و مدیران	بهبود ارتباطات	
گسترش ارتباطات و تعاملات منطقه ای و بین المللی		
گسترش ارتباطات و مشارکت با شرکتهای هواپیمایی سایر کشورها		
ایجاد نظام پاسخگویی مشتریان و سایرین		

جدول ۵: کدگذاری انتخابی استراتژی ها

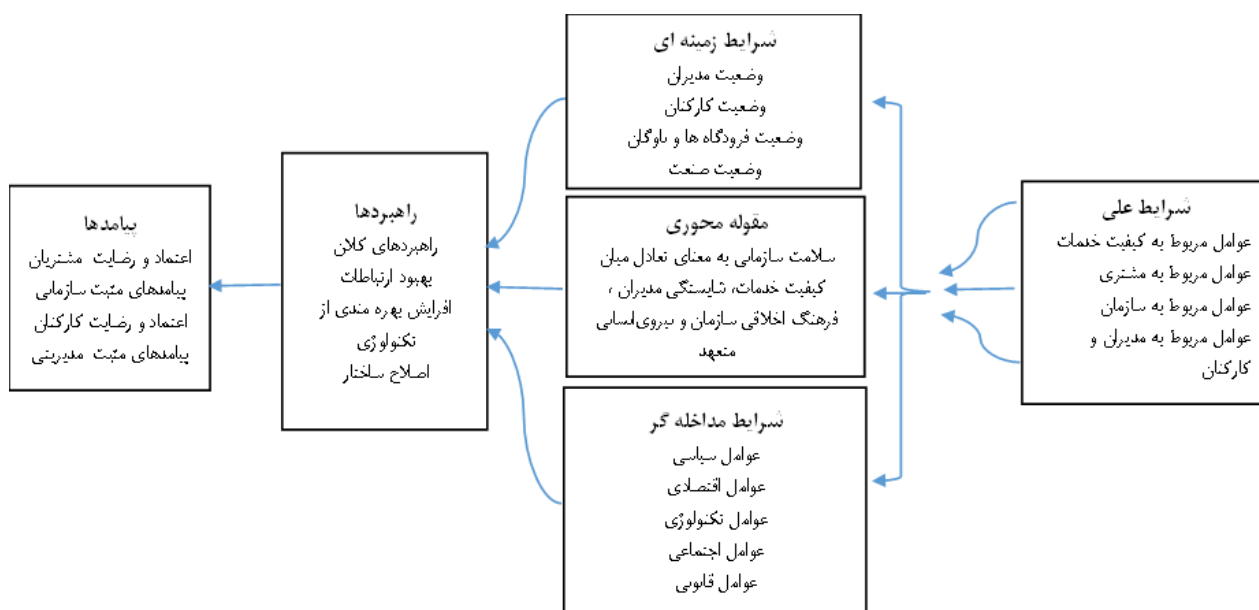
کدهای آزاد	کد محوری	کد انتخابی
ارتقا تفکر استراتژیک و تدوین و اجرا و برنامه ریزی راهبردی	ارتقا تفکر استراتژیک	استراتژی ها (راهبردها)
شفاف سازی برنامه ها و فعالیت ها		
ایجاد صمیمیت و روابط متقابل بین کارکنان و مدیران	بهبود ارتباطات	
گسترش ارتباطات و تعاملات منطقه ای و بین المللی		
گسترش ارتباطات و مشارکت با شرکتهای هواپیمایی سایر کشورها		
ایجاد نظام پاسخگویی مشتریان و سایرین		

ارتقاء ارتباطات و بازاریابی داخلی	افزایش بهره مندی از تکنولوژی
به روز رسانی تکنولوژی	
افزایش کیفیت تکنولوژی در صنعت و ارائه خدمات و سایر حوزه های سازمانی	
افزایش بهره گیری کارکنان از تکنولوژی	
نوسازی ناوگان، نوسازی فنی و مهندسی، نوسازی تجهیزات و زیرساخت های فرودگاهی	
توجه به تغییرات سریع در فناوری و رقابت پذیری	اصلاح ساختار سازمان
توانمند سازی فناوری و تغییرات تکنولوژیکی و شبکه های مجازی	
اصلاح ساختارهای سازمانی	
ایجاد و توسعه فرهنگ مشتری مداری	
توانمند سازی مدیران و کارکنان و مدیریت عملکرد	
ایجاد پیوند بخش خصوصی و بخش دولتی در صنعت و جلب حمایت حاکمیت	
هماهنگی و انسجام شرکتهای هواپیمایی، فرودگاهها و سازمان هواپیمایی	
تأمین منابع مالی و سرمایه گذاری و درآمدهای پایدار	

جدول ۶: کدگذاری انتخابی پیامدها

کدهای آزاد	کد محوری	کد انتخابی
افزایش رضایتمندی مسافران	اعتماد و رضایت مشتری	پیامدها
ارتقاء اعتماد عمومی		
دریافت خدمات متنوع و با کیفیت		
افزایش اهمیت و اولویت به مشتری		
توجه به خواسته های مشتریان		
تغییر چارچوب ذهنی نسبت به مشتریان		
دریافت پاسخ در برابر ارائه خدمات با کیفیت		
درک مشتریان		
ارتقا فرهنگ مشتری ملاری		
مهم قلمداد کردن مشتری		
افزایش بهره وری سازمانی	پیامدهای مثبت سازمانی	
کسب مزیت رقابتی		
برخوردار شدن از حمایت اجتماعی		
افزایش تاب آوری در برابر فشارهای محیطی		
افزایش درآمد		
توسعه نظام های مدیریتی		
اعتبار جهانی		
برنامه محور شدن سازمان		
ارتقا ایمنی و کاهش حوادث و سوانح		
مدیریت روابط و جلب رضایت ذینفعان		
بهبود سازی منابع		
ارتقا کیفیت عملکرد سازمان		
عدم ایجاد وقفه در فرایندهای کاری		
ایجاد فضای کسب و کار رقابتی		
فرهنگ قوی و مدیریت اخلاقی و ارزشها		
برندینگ		
توسعه و پیشرفت همه جانبه و فرگیر و متوازن		
افزایش همکاری و هماهنگی ارکان صنعت		
کاهش تعارضات بین سازمانی		
افزایش توانمندی پاسخگویی سریع به تغییرات محیطی		
افزایش ظرفیت سازمانی و بهبود سازی منابع		
توسعه مشارکتهای سازمانی		

بهبود عملکرد شغلی	اعتماد و رضایت کارکنان
افزایش سطح رضایت شغلی	
ارتقا سطح بهره وری	
نوآوری مستمر	
توانمند شدن کارکنان	
افزایش حمایت سازمانی درک شده	
مدیریت بهینه منابع انسانی	
سلامت و بهزیستی روحی و روانی و جسمی کارکنان	
کاهش تنش ها	پیامدهای مثبت مدیریتی
توانمند شدن مدیران	
مدیریت استعداد و جانشین پروری	
توسعه شایستگی مدیران	
توسعه مشارکتهای سازمانی	



نگاره ۱: الگوی سلامت سازمانی برای دستیابی به اعتماد اجتماعی با تاکید بر ارزش های اخلاقی

بحث

بر اساس نتایج به دست آمده مقوله محوری شامل سلامت سازمانی به معنای تعادل میان کیفیت خدمات، شایستگی مدیران، فرهنگ اخلاقی سازمان و نیروی انسانی متعهد بود. این مقوله محوری تحت تاثیر شرایط علی شامل عوامل مربوط به کیفیت خدمات، عوامل مربوط به مشتریان (مسافران)، مربوط به صنعت هواپیمایی، عوامل مربوط به کارکنان و مربوط به مدیران (منابع انسانی) می باشد. که در کنار آن می تواند متاثر از شرایط زمینه ای (شامل وضعیت مدیران، وضعیت کارکنان، وضعیت فرودگاه ها و ناوگان و وضعیت صنعت) و شرایط مداخله گر (شامل عوامل سیاسی، عوامل اقتصادی، عوامل تکنولوژی، عوامل اجتماعی و عوامل قانونی) باشد. برای ارتقای سلامت سازمان برخی راهبردها شامل ارتقا تفکر استراتژیک، بهبود ارتباطات، افزایش بهره مندی از تکنولوژی و اصلاح ساختار سازمان مورد نیاز است که منجر به پیامدهایی چون اعتماد و رضایت مشتریان، پیامدهای مثبت سازمانی، اعتماد و رضایت

یکی از مهم ترین مسائلی که عملکرد سازمان ها را تحت تاثیر قرار می دهد و زمینه موفقیت آنها را فراهم می آورد مسئله سلامت سازمان است. سازمان سالم سازمانی است که برای ادامه حیات خود قادر است به هدفها و مقاصد انسانی خود دست یابد، موانعی را که در دستیابی به هدفهایش با آن مواجه می شود، بشناسد و این موانع را از پیش پای خود بردارد. همچنین سازمانی سالم است که درباره خود و موقعیتی که در آن قرار گرفته است، واقع بین باشد، قابلیت انعطاف داشته و قادر باشد برای مقابله با هر مشکلی، بهترین منابع خود را به کار گیرد. تحقیق حاضر با هدف طراحی الگوی سلامت سازمانی برای دستیابی به اعتماد اجتماعی با تاکید بر ارزش های اخلاقی در صنعت حمل و نقل هوایی ایران، انجام شد.

شرکت عمومی فرآورده‌های نفتی تکمیل شد. نتایج این تحقیق نشان داد مؤلفه‌های اساسی سلامت سازمان در شرکت عمومی فرآورده‌های غذایی وجود دارد، اما به سطوح بالایی نرسیده است که بتوان آن را سلامت نظارتی نامید. یافته‌های این مطالعه می‌تواند اطلاعات مهمی در مورد تأثیر مؤلفه‌های اساسی سلامت سازمانی بر سطح عمومی شرکت‌ها به‌ویژه شرکت عمومی فرآورده‌های غذایی و نقش برجسته آن در رهبری آن در تقویت جو سازمانی با فضایی سالم و بدون فشار ارائه کند. محیطی که به ارتقای سطح عملکرد کارکنان و سازمان کمک می‌کند.

محققین در تحقیقی (۱۵) به بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و رفاه کارکنان پرداختند. داده‌های کیفی و همچنین داده‌های کمی از آزمایشگاه‌های مختلف شورای تحقیقات علمی و صنعتی - یک سازمان تحقیق و توسعه هندی - جمع‌آوری شد. یافته‌ها حاکی از وجود رابطه مثبت و معنادار بین سلامت سازمانی و رفاه کارکنان بود، اما اثر معکوس آن غیر معنادار بود. این نشان می‌دهد که وقتی سلامت سازمانی خوب باشد، سلامت کارکنان نیز خوب خواهد بود اما برعکس.

محققین در تحقیقی (۱۶) به بررسی نقش رهبری سالم در ارتقای سلامت سازمانی پرداختند. این تحقیق نشان می‌دهد که رهبری سالم تا به امروز محدود شده است و بیشتر شرکت‌ها مسئولیت رفاه و سلامت کارکنان را به خود کارکنان واگذار می‌کنند زیرا پتانسیل رهبری سالم و ارتقای سلامت سازمانی را به طور کامل درک نکرده‌اند.

محققین در تحقیقی (۱۷) به بررسی رابطه بین چابکی سازمان و سلامت سازمانی پرداختند. نتایج حاصله از تحقیق نشان داد که بین چابکی سازمان و سلامت سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج این تحقیق نشان داد که چابکی سازمانی یک عامل تأثیرگذار بر جهت ایجاد یک سازمان سالم است.

محققین در تحقیقی (۱۸) به بررسی رابطه بین رهبری معنوی و سلامت سازمانی پرداختند. نتایج حاصله از این تحقیق نشان داد که بین رهبری معنوی و سلامت سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و رهبری معنوی می‌تواند به عنوان یک عامل تأثیرگذار بر سلامت سازمانی در نظر گرفته شود.

همچنین تحقیقات مختلف از نقش ارزش های اخلاقی در ایجاد سلامت سازمانی و اعتماد به برند حمایت می‌کنند (۶ و ۱۹ و ۲۰).

بر اساس یافته های تحقیق، پیشنهاد می‌گردد که نحوه برخورد خدمه و پرسنل فرودگاه‌ها و هواپیما با مسافری در اولویت قرار گیرد. بر این اساس در دسترس بودن کارکنان، سرعت حل مشکلات و رسیدگی به شکایات، سرعت پاسخ‌گویی به سؤالات و رفتار حرفه‌ای کارکنان، پیشنهاد می‌گردد.

همچنین تدوین منشور اخلاقی حقوق مسافران و عمل به آن باید در دستور کار این صنعت قرار گیرد.

پیشنهاد می‌شود که جهت بهبود کیفیت خدمات به مواردی همچون وضعیت سالن‌ها و امکانات ترمینال‌های فرودگاهها و خدمات فرودگاهی، تمیزی و بهداشت هواپیما، راحتی و آرامش داخل هواپیما، برخورد

کارکنان و پیامدهای مثبت مدیریتی می‌شود. این یافته‌ها با نتایج برخی پژوهش‌ها در این زمینه همسو است. برای نمونه: برخی محققان (۸) در تحقیقی به بررسی رابطه بین سلامت سازمانی و مسئولیت‌پذیری اجتماعی کارکنان با توجه به نقش تعدیلگر نوع استخدام، پرداختند. نتایج نشان داد که سلامت سازمانی بر مسئولیت‌پذیری اجتماعی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین نقش تعدیل‌گری متغیر نوع استخدام (رسمی یا قراردادی) بر رابطه بین سلامت سازمانی و مسئولیت‌پذیری اجتماعی کارکنان مورد تأیید است؛ به طوری که اگر استخدام کارکنان به شکل رسمی باشد، تأثیر سلامت سازمانی بر مسئولیت‌پذیری اجتماعی افزایش می‌یابد و اگر نوع استخدام قراردادی باشد، تأثیر سلامت سازمانی بر مسئولیت‌پذیری اجتماعی کاهش خواهد یافت.

برخی دیگر از محققان (۹) در تحقیقی به بررسی رابطه سلامت سازمانی و اخلاق حرفه‌ای دبیران با نقش میانجی تناسب فرد-سازمان پرداختند. نتایج بررسی نشان داد که رابطه سلامت سازمانی و اخلاق حرفه‌ای با نقش میانجی تناسب فرد-سازمان مثبت و معنی دار می‌باشد.

محقق (۱۰) در تحقیقی به طراحی الگوی سلامت سازمانی برای بیمارستان‌های ایران پرداختند. الگوی نهایی با ۳ حیطه (کارکنان، مدیریت و سازمان)، ۱۱ بعد (شامل ابعاد روحیه، تاکید علمی، کفایت ارتباط، تعهد، مشارکت، مراعات، وظیفه‌مداری، نفوذ مدیر، تمرکز بر هدف، نوآوری، کفایت حل مشکل) و ۲۰ مفهوم مورد تأیید قرار گرفت. از این میان ابعاد روحیه، نفوذ مدیر و تاکید علمی بالاترین درصدها را در مراحل دلفی کسب کرده‌اند.

گروهی از محققان (۱۱) به بررسی میزان اعتماد اجتماعی و عوامل مرتبط با آن در دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی کردستان پرداختند این تحقیق در نهایت بیان می‌کند که یکی از موضوعات مهمی که منجر به افزایش اعتماد اجتماعی می‌شود، دین است که مسئولین دانشگاه و جامعه بایستی به این مقوله توجه نمایند. محقق (۱۲) در تحقیقی به بررسی رابطه بین مؤلفه‌های سلامت سازمانی، اعتماد سازمانی و مسئولیت‌پذیری اجتماعی کارکنان پرداخت با توجه به نتایج پژوهش، واضح است که سازمان سالم براساس روابط مبتنی بر اعتماد است. سلامتی در روح، روان و جسم سازمان می‌تواند قدرت اجرایی را برای سازمان خلق کند.

همچنین برخی دیگر از محققان (۱۳) در تحقیقی به بررسی میزان اطلاعات و سواد سلامت سازمانی کارکنان پرداختند. این تحقیق در آلمان با توجه به شرایط کرونا انجام شده است و هدف بررسی و افزایش سلامت کارکنان در سازمان و زندگی روزمره بوده است. این تحقیق نشان داد که سلامت فردی برای کارکنان از اهمیت بالایی برخوردار است بنابراین برنامه‌های اقدام آلمان توصیه‌ها و اقداماتی در زمینه افزایش سلامت افراد در زمینه‌های زندگی روزمره و کار دارد.

محققین در تحقیقی (۱۴) به بررسی سنجش سلامت سازمانی در شرکت‌های فرآورده‌های غذایی پرداختند. این پژوهش با رویکرد توصیفی و تحلیلی با استفاده از نمونه‌ای متشکل از ۹۷ نفر از کارکنان

سازمان و ایجاد یک نظام انتقادات و پیشنهادات فعال در سازمان نیز می‌تواند در این زمینه مؤثر باشد.

نتیجه گیری

نتایج نشانگر این بود که شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله گر و راهبردها در الگوی سلامت سازمانی صنعت هواپیمایی می‌بایست در بر گیرنده ارزش های اخلاقی باشند تا بتوانند منجر به پیامدهای مثبت در ارتباط با مشتریان، سازمان، کارکنان و مدیران شوند و اعتماد اجتماعی را برای سازمان رقم زنند.

ملاحظه های اخلاقی

موضوعات اخلاقی همچون؛ سرقت ادبی، رضایت آگاهانه؛ انتشار چندانگانه و ... در پژوهش حاضر مورد توجه قرار گرفته‌اند.

واژه نامه

1. Organizational health	سلامت سازمانی
2. Satisfaction	رضایت
3. Commitment	تعهد
4. Social trust	اعتماد اجتماعی
5. Social impairment	آسیب اجتماعی
6. Ethical values	ارزش های اخلاقی
7. Utilitarianism	منفعت گرایی
8. Organizational ethics	اخلاق سازمانی
9. Ethical virtue	فضیلت اخلاقی
10. Social responsibility	مسئولیت اجتماعی
11. Managerial competency	شایستگی مدیران
12. Systemic attitude	نگرش سیستمی
13. Organizational ethical culture	فرهنگ اخلاق سازمانی
14. Meritocracy	شایسته سالاری
15. Staff's loyalty	وفاداری کارکنان

مناسب خدمه و پرسنل با مسافری، تنوع در برنامه‌های پرواز و قیمت مناسب پرواز، بیشتر توجه گردد.

در خصوص انتخاب مدیران شایسته در صنعت حمل و نقل هوایی کشور برگزاری دوره‌های مهارت ورزی برای مدیران در خصوص نحوه کنترل خشم و خودکنترلی، انجام تست‌های روانشناسی قبل از انتصاب افراد در پست‌های مدیریتی، برخورداری مدیران از هوش (سنجش با استفاده از آزمون‌های هوش) به ویژه برخورداری از هوش اجتماعی و هوش اخلاقی و تلاش در جهت بهبود آن و انتصاب مدیران از داخل و بدنه صنعت حمل و نقل هوایی کشور پیشنهاد می‌گردد.

در زمینه بهبود وضعیت منابع انسانی پیشنهاد می‌گردد که ارزشیابی عملکرد بطور مستمر در سازمان صورت گیرد و همچنین بازخورد این ارزشیابی به کارکنان ارائه شود و همچنین از کارکنانی که طی یک بازه زمانی مشخص، عملکردشان افزایش یافته است، تقدیر و قدرانی گردد. پرداخت‌ها باید بر اساس عملکرد افراد مورد بازبینی قرار گیرد. همچنین باید فرصت لازم برای اظهارنظر درباره مسائل و بحث در اهداف و برنامه‌ها به کارکنان داده شود. مسیرهای ارتقای شغلی باید برای تمامی کارکنان روشن و شفاف‌سازی گردد. همچنین باید به میزان تحصیلات و مهارت‌های فنی فرد قبل از تصمیم‌گیری در خصوص ارتقای شغلی کارمند توجه گردد.

در خصوص نحوه مدیریت در این صنعت به مدیران توصیه می‌گردد که توزیع مناسب و منطقی منابع انسانی در بخش‌های مختلف را مد نظر قرار دهند. همچنین مدیران باید موجبات افزایش ارتباطات رو در رو و متقابل با کارکنان را افزایش دهند؛ بر این اساس در نظر گرفتن جلسات و ساعاتی مشخص در هفته و بیان فرایندهای کاری و مشکلات موجود از سوی کارکنان می‌تواند در این زمینه مؤثر باشد. بر این اساس انتقادپذیری مدیران و حمایت آن‌ها از ایده‌ها و پیشنهادات کارکنان می‌تواند تمایل کارکنان به ارتباطات و بیان پیشنهادات سازنده را افزایش دهد. استفاده از قابلیت‌ها و توانایی‌های کارکنان در اتخاذ تصمیمات

References

- Schaeffer D, Gille S, Vogt D, Hurrelmann K. (2021). National action plan health literacy in Germany origin, development and structure. *Journal of Public Health*; 4: 1-11
- Montazeri M, Ghezelayagh M, Pour LF. (2017). A study of the relationship between organizational health and job performance with the mediating role of psychological empowerment of executive entities staffs of sirjan city. *Palma Journal*; 16(2): 141-149
- Gocen A, Terzi R. (2019). The causal effect of spiritual leadership on organizational health in educational organizations. *International Online Journal of Educational Sciences*; 11(2): 100-117
- Asadifard M, Gheyfasi H, Mohseni RA. (2016). Investigating the relationship between social trust and cultural bias. *Social Discipline Quarterly*; 9(2). (In Persian).
- Bertland A. (2009). Virtue ethics in business and the capabilities approach. *Journal of Business Ethics*. 84:25-32.
- Rahmani Seresht H, Habibi Badr Abadi M. (2012). The relationship of the organization's commitment to the moral virtues and health of the organization. *Ethics in Science and Technology*; 7(3). (In Persian).
- Mirhosseini, S., Azar, A., Afsar, A., Jahanyan, S. (2021). Designing risk control model for enterprise resource planning (ERP) implementation through the Grounded Theory (GT) approach. *Management Research in Iran*; 23(4): 81-101. (In Persian).
- Tabarsa G, Turk Tabrizi E. (2021). A review of the relationship between organizational health and social responsibility of employees with regard to the moderating role of employment type (official and contract employees) in Saipa Azin Automotive Company. *Public*



- Administration Perspective Quarterly; 12(1). (In Persian).
9. Ardalan M, Azizi A. (2020). The relationship between organizational health and teachers' professional ethics; The mediating role of person-organization fit. *Ethics in Science and Technology*; 15(1). (In Persian).
 10. Bakht Azma N, Hooshmand E, Boshroei B, Vafaei Najjar A. (2020). Designing an organizational health model for Iranian hospitals. *Navid-E-Noor*; 23(75). (In Persian).
 11. Karimi Z, Vahabi A, sayyad S, latifi S, Kashefi H, Amani N et al. (2020). Survey of social trust rate and its related factors among the students of Kurdistan University of Medical Sciences 2017. *Zanko J Med Sci*; 20(67): 13-21. (In Persian).
 12. Ghotbi SF. (2019). Examining the relationship between the components of organizational health, organizational trust and social responsibility of employees. 3rd International Conference on New Developments in Management, Economics and Accounting, Tehran.
 13. Lindert L, Kühn L, Kuper P, Choi KE. (2022). Organizational health literacy in the context of employee health: an expert-panel-guided scoping review protocol. *International Journal of Environmental Research and Public Health*; 19(7).
 14. Taher MH, Muhsen NA, Hameed LM. (2021). Organizational health between theory and practice field research in the General Company for Petroleum Products. *International Journal of Human Rights in Healthcare*; 2(3).
 15. Singh A, Jha S. (2021). Relationship between employee well-being and organizational health: symbiotic or independent? *Industrial and Commercial Training*; 4(1).
 16. Koinig I, Diehl S. (2021). Healthy leadership and workplace health promotion as a pre-requisite for organizational health. *International Journal of Environmental, Research and Public Health*; 18(17).
 17. Jafari M, Azimian H, Sabegh ZA. (2020). Relationship between organizational agility and organizational health of employees in 22 municipal districts of Tehran. *International Interdisciplinary Research Journal*; 4(1).
 18. Sohrabi MJ, Garakani AS. (2018). Relationship between the organizational health of schools with the stress and exhaustion of primary teachers in the Tehran region. *Amazonia Investiga*; 7(17): 178-188.
 19. Aghighi A. (2016). The relationship between some variables of organizational ethics and organizational health. *Ethics in Science and Technology*; 11(3). (In Persian).
 20. Zamani F. (2016). Investigating the relationship between the development of ethical behavior by managers and the health of the organization. *Journal of Bioethics*; 6(20). (In Persian).