

کاربست تفکر سازمانی در تصویرپردازی از مختصات سازمان ایثارگر

مبتنی بر رویکرد اسلامی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۰۶/۱۳

تاریخ اصلاح: ۱۳۹۱/۰۷/۱۸

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۱۰/۲۱

علی اصغر پورعزت،^۱ علی اصغر سعدآبادی^۲ و مهدی عبدالحمید^۳

چکیده

زمینه و هدف: تأکید بر عقلانیت ابزاری و مغفول ماندن عقلانیت جوهری در سازمان‌ها، موجب شده است که در عصر کنونی، بقا به مهم‌ترین دغدغه و هدف سازمان‌ها تبدیل گردد و آنها را به سیستم‌های اجتماعی منفعلی مبتدل سازد که خود را با محیط تطبیق می‌دهند تا باقی بمانند. در این نوشتار، با امان نظر به این آگزیوم مشکل‌آفرین (میل بقا ماده)، تلاش شده است با گذر از روش صرفاً تجربی و استقرایی و با رجوع به منابع دیگر شناخت، نظیر وحی و بهره‌گیری از عقلانیت جوهری، به تبیین مفهوم ایثار پرداخته و تصویری بصیرت‌بخش از سازمان‌های مبتنی بر آن ترسیم گردد.

روش: این پژوهش از حیث جهت‌گیری، بنیادی، و از نظر اهداف، اکتشافی است. روش پژوهش حاضر، توصیفی-تحلیلی از نوع تحلیل محتواست. در نهایت، جهت آزمون نتایج، ویژگی‌های ضروری مستخرج برای اتصاف به صفت ایثارگری، به خبرگان ارائه شد و در چارچوب روش دلفی فازی، از آنها کسب نظر گردید. **یافته‌ها:** آن‌چیزی که وجه تمایز سازمان‌های ایثارگر از سازمان‌های دیگر است، نوع هستی‌شناسی و جهان‌بینی حاکم بر آنهاست. سازمان‌ها بسیاری از صفات و ویژگی‌های خود را وام‌دار صفات و ویژگی‌های انسانی هستند؛ در این میان، انگاره سازمان ایثارگر، با بهره‌گیری از مبانی اعتقادی متفاوت از سازمان‌های روزمره کنونی، می‌تواند در جامعه نقش برجسته‌ای ایفا کرده و جامعه انسانی را در دستیابی به اهداف اصیل خود یاری رساند.

نتیجه‌گیری: با امان نظر به ویژگی‌های تصویرشده سازمان‌های ایثارگر و پیامدهای مطلوب مادی و معنوی آن؛ به نظر می‌آید که می‌توان این انگاره را به عنوان سازمان‌های مطلوب در فرهنگ‌های توحیدی پذیرفت و با توجه به پست‌مدرنیسم حاکم بر فضای علمی، آن را به عنوان نظریه‌ای فرازمانی و فرامکانی ترویج کرد چرا که این تحقیق با اعتقاد بر این گزاره صورت گرفته است که بیان و ترویج انگاره سازمان ایثارگر، به توسعه معنویت و اخلاق در فضای بین سازمانی جامعه کمک می‌کند.

واژگان کلیدی: ایثار، سازمان، رفتارهای فراتنش، دلفی فازی، عقلانیت ابزاری، عقلانیت جوهر

□ استناد: پورعزت، علی اصغر؛ سعدآبادی، علی اصغر؛ عبدالحمید، مهدی (بهار، ۱۳۹۲). کاربست تفکر سازمانی در تصویرپردازی از مختصات

سازمان ایثارگر مبتنی بر رویکرد اسلامی. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۱(۱)، ۷-۳۲.

۱. دانشیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه تهران، دکترای مدیریت دولتی گرایش خط‌مشی‌گذاری Pour ezat@ut.ac.ir

۲. نویسنده مسئول دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه تهران alisadabadi@ut.ac.ir

۳. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی-تصمیم‌گیری و خط‌مشی‌گذاری عمومی دانشگاه علامه طباطبایی mahdi.abdolhamid@gmail.com

مقدمه

یکی از راه‌های بسط فکر و اندیشه و تحلیل پدیده‌های پیرامونی، گزینش سطح تحلیل مناسب است. از دیرباز فیلسوفان و حکیمان اسلامی در عرصه حکمت عملی، در قالب سه سطح فرد، خانواده و جامعه به تبیین پدیده‌های انسانی عالم می‌پرداختند (مصباح یزدی، ۱۳۶۸، ج ۱: ۳۱). این مسئله موجب قالب‌اندیشی متفکران علم‌الاجتماع شده به گونه‌ای که آنان را از احساس و درک بسیاری از مشکلات جامعه جهت ارائه طریق محروم ساخته است. در این تحقیق، نویسندگان برآنند با کاربست سطح تحلیل سازمان در پارادایم اسلامی به تبیین انگاره سازمان ایثارگر بپردازند. سطح تحلیل سازمانی از هنگامی که سازمان‌های کنونی در خلال قرن هفدهم و هجدهم میلادی و در دوران رونق سیاسی و اقتصادی پس از انقلاب صنعتی در اروپا و آمریکا شکل گرفتند، مطرح گردید (اسکات^۱، ۲۰۰۷: ۳). این سازمان‌ها به تدریج در تمامی جوانب زندگی آدمیان رسوخ کردند، تا حدی که امروز زندگی بدون سازمان غیر ممکن به نظر می‌رسد و انسان در سازمان متولد می‌شود و در سازمان می‌میرد (اتزیونی^۲، ۱۹۶۴: ۱). سازمان‌هایی که امروزه در مقابل اشخاص حقیقی، شخصیتی حقوقی^۳ پیدا کرده‌اند و عاملان اقدام جمعی شده‌اند (اسکات، ۲۰۰۷: ۶).

سازمان همان گونه که از ریشه لاتین^۴ آن مشخص است، وسیله‌ای است که باید به مثابه تسهیل‌کننده، انسان را در رسیدن به اهداف خویشتن یاری رساند؛ یعنی فلسفه اصلی و عقلانی وجود سازمان‌ها این است که برخی از اهداف فردی یا اجتماعی، فقط از طریق هم‌کاری گروهی، تحقق می‌یابد (ایران‌نژاد پاریزی، ۱۳۸۴: ۱۲۶). ریچارد اسکات با الهام گرفتن از شعار مک لوهان^۵، از تمثیل رسانه برای سازمان استفاده کرده، بیان می‌دارد که توان سازمان‌ها همچون رسانه‌ها، بیش از اندازه توان ما بسط می‌یابد. این در توان سازمان‌هاست که به اهدافی نائل گردند که در توان افراد نیست و به تنهایی نمی‌توانند بدان دست یابند. به عبارت دیگر، می‌توان گفت که

1. Scott

2. Etzioni

3. Juristic person

4. Organ

5. The medium is the message

«ایجاد و گسترش سازمان‌ها در جوامع مرکب از اجزاء متفاوت و متمایز، ساز و کار انجام امور و نیل به اهدافی است که فرد به تنهایی قادر به دستیابی و انجام آنها نیست و انجام آنها توسط سازمان موجب بهینه‌سازی^۱ و بیشینه‌سازی^۲ نسبی و اثربخشی بیشتر آنها می‌گردد» (پارسونز^۳، ۱۹۵۶: ۲۲۵).

با این همه، نکته مهم این است که سازمان‌هایی که برای کمک به مخترع خود به وجود آمده‌اند، او را در میان آثار غیرقابل پیش‌بینی^۴ خویش اسیر کرده‌اند؛ گویا فراگرد جابه‌جایی هدف، به زیرکی گریبان جامعه سازمانی (اتزیونی، ۱۹۶۴: ۸۴) ما را گرفته است؛ در این جامعه، «ارزش ابزاری» سازمان‌ها تبدیل به «ارزش ذاتی» می‌گردد و بقای سازمان، هدف سازمان‌ها می‌شود و گویا آدمی را مسخ خویش می‌سازد. در این پژوهش بحث بر سر این است که آیا سازمان چیزی جز تجلی امیال و خواسته‌های مخترعین خود بوده است؟ و اگر چنین است، چرا سازمانی شبیه انسان‌های ایثارگر نداشته باشیم؟ سازمان ایثارگر می‌تواند با افق دید وسیع و در پرتو عقلانیت جوهری، بسیاری از پیش‌فرض‌ها، معادلات و پیش‌بینی‌ها را تغییر داده و به سازمانی مانا و جاودان در اذهان آدمیان تبدیل گشته که علاوه بر دستیابی به اهداف تعیین شده، از مشروعیت، مقبولیت و محبوبیت اجتماعی کافی برخوردار باشد. برای ورود به این بحث، تأمل در کژکارکردهای سازمان‌های موجود حائز اهمیت است. بنابراین هدف اصلی این پژوهش را می‌توان در قالب استخراج محتوا (مؤلفه و شاخص‌های) سازمان‌های متمایل به ایثار رصد کرد.

فرضیه‌ها:

- سازمان مبتنی بر ایثار، می‌تواند به عنوان یک الگوی متعالی سازمانی در نظر گرفته شود.
- سازمان به مثابه ایثارگر، کژکارکردهای سازمان‌های کنونی را حداقل کرده و انسان را در جهت نیل به تعالی خویش قرار می‌دهد.

مفاهیم نظری

ایثار: واژه ایثار در زبان عرب به معنای اعطا کردن و بخشیدن بوده و ریشه آن اَثَرَ يُؤْتِرُ است (المنجد، ج ۱: ۱۰). ایثار در فرهنگ فارسی عمید نیز به معنای بذل کردن، دیگری را بر خود برتری دادن و سود او را بر سود خود مقدم داشتن و خود را برای آسایش دیگران به رنج افکندن آمده است (عمید، ۱۳۸۲: ۳۴). به طور کلی ایثار یعنی نثار، نثار هر چیز، اعم از مادی و معنوی به دو شرط:
 ♦ در عین نیاز باشد؛ در تعریف واژه ایثار در قرآن کریم آمده است: «وَيُؤْتِرُونَ عَلَىٰ أَنفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ» (قرآن کریم، حشر، ۹)؛ یعنی ایثار می‌کنند بر نفس‌هایشان، ولو به آن نیاز داشته باشند؛

♦ نیت و انگیزه عمل فقط و فقط باید عشق و محبت به خداوند باشد و هیچ انگیزه غیر خدایی در آن نباشد. در سوره مبارکه انسان آمده است: «وَيُطْعِمُونَ الطَّعَامَ عَلَىٰ حُبِّهِ مِسْكِينًا وَيَتِيمًا وَأَسِيرًا، إِنَّمَا نُطْعِمُكُمْ لِوَجْهِ اللَّهِ لَا نُرِيدُ مِنكُمْ جَزَاءً وَلَا شُكْرًا» (قرآن کریم، انسان، آیات ۸ و ۹)؛ به نیازمندان طعام می‌دهند، صرفاً به خاطر خدا و رضای او و بدون توقع و درخواست هیچ پاداش یا چشم‌داشتی از کسی (احمدی، ۱۳۸۴: ۵۰-۴۹).

ایثار نماد دیگرخواهی آدمیان است و روح هم‌نوع دوستی آنها را به معرض نمایش می‌گذارد و گاه تا جایی پیش می‌رود که فردی، جان و موجودیت خویش را در راه دیگری از دست می‌دهد تا کمال و تمام ایثار و از خود گذشتگی را برجای آورند؛ از این رو چنین افرادی در نگاه و خاطره ملت‌ها و مردم هر جامعه‌ای، به مثابه نمادهایی فراموش‌نشدنی ثبت می‌گردند. (ر. ک. غررالحمک، ۷۳۳: ۹۱۶۱؛ ۷۴۴: ۷۳۰۹)

ویژگی‌های ایثارگر: ویژگی‌های اهل ایثار مطابق قرآن کریم عبارتند از:

- (الف) اهل خشیت الهی‌اند: «رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمْ وَرَضُوا عَنْهُ ذَلِكَ لِمَنْ خَشِيَ رَبَّهُ» (۸/۹۸)؛
 (ب) اهل احسان‌اند: «وَالَّذِينَ اتَّبَعُوهُمْ يَأْحَسَانِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمْ وَرَضُوا عَنْهُ» (۱۰۰/۹)؛
 (ج) بنای آنها بر تقوی و جلب رضایت الهی است: «أَفَمَنْ أَسَّسَ بُنْيَانَهُ عَلَىٰ تَقْوَىٰ مِنَ اللَّهِ وَرِضْوَانِ خَيْرٌ أَمْ مَنْ أَسَّسَ بُنْيَانَهُ عَلَىٰ شَفَا جُرُفٍ هَارٍ فَانْهَارَ بِهِ فِي نَارٍ جَهَنَّمَ» (۱۰۹/۹)؛
 (د) متوکل علی‌الله‌اند، نه متکی به دنیا. دل‌هایشان فقط به یاد خدا آرام می‌گیرد: «الَّذِينَ آمَنُوا وَ»

تَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ» (۲۸/۱۳)

ه) به دنبال دار آخرت و نعمت‌های باقی هستند، نه مرید حیات دنیای قلیل و زودگذر: «وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ» (۲۸/۲۸)؛

و) خرسند و خشنود به حیات زودگذر دنیا نیستند: «فَرِحِينَ بِمَا آتَاهُمُ اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ» (۳/۱۷۰)؛
ز) نه تنها علم آنها منحصر به حیات دنیا نیست، بلکه به خصلت خالصی مجهزند که توجه و تفرغ
به حیات آخرت است: «إِنَّا أَخْلَصْنَاهُمْ بِخَالِصَةٍ ذِكْرَى الدَّارِ» (قرآن کریم، ص، ۴۶).

مبانی نظری

سازمان‌های عصیانگر، معضل کنونی جوامع انسانی

لزوم تناسب پدیده و روش، ضرورتی عقلی است که هیچ یک از فیلسوفان شناخت‌شناسی و روش‌شناسی منکر آن نمی‌شوند؛ اختلاف از آن‌جا ناشی می‌گردد که در ماهیت پدیده اختلاف به‌وجود می‌آید که این اختلاف در فهم نیز خود ناشی از به‌کارگیری روش شناخت نامناسب است! این دور باطل از آنجا نشئت می‌گیرد که بشر خود را در قالب یکی از روش‌های دستیابی به حقیقت (تجربی) محصور می‌کند. راه‌گریز از این حلقه باطل، بسط و توسعه روش‌های شناخت و گذر از کاربست روش صرفاً تجربی در مطالعه پدیده‌های انسانی است. اگر انسان تجربی بخواهد پا را فراتر گذاشته و با همین فهم ناقص ناشی از روش‌های نابجا درصدد خلق پدیده‌ای برآید، مسئله صورت بغرنج‌تری به خود می‌گیرد. بر همین اساس است که سازمان‌های کنونی که به وسیله انسان به وجود آمده‌اند، پیامدهای جانبی و پیش‌بینی نشده‌ای را موجب شده‌اند. بدین ترتیب، سازمان‌هایی که روزگاری برای کمک به بشر، به وجود آمده بودند، آن‌چنان وبال گردن انسان‌ها شده‌اند که گویا آنها را در قفس آهنین خود اسیر کرده‌اند و عده‌ای از آنها به منزله بمب‌های زمانی یاد می‌کنند (مورگان^۲، ۱۹۸۶: ۲۷۳). بمب‌هایی که به تدریج جامعه انسانی را به سوی تباهی ارزش‌ها سوق می‌دهند.

عصیان‌های (کژکار کردها) سازمان را می‌توان در سه سطح فردی، سازمانی، و اجتماعی بررسی کرد:

الف) عصیان‌های سازمان علیه افراد: این دسته از کژکار کردها را می‌توان به دو دسته روانی و

جسمی تقسیم‌بندی کرد:

۱. کژکارکردهای فردی - روانی که عبارتند از:

۱-۱. از خودبیگانگی^۱: یعنی وضعیتی که در آن انسان‌ها، تحت چیرگی محصولات یا نیروهایی قرار می‌گیرند که خودشان ساخته‌اند. مارکس به عنوان یک انسان‌گرای بنیادگرا^۲، سازمان را ابزار و واسطه‌ای می‌داند که انسان را در جهت بیگانه شدن از هستی حقیقی خویش یاری می‌دهد (قلی‌پور، ۱۳۸۰: ۲۶۴).

۱-۲. اعتیاد به کار^۳: یعنی نوعی اختلال روحی و روانی که در آن حالت، شخص تمایل دارد که غالباً تحت فشار کار باشد و وقت اضافی برای فعالیت دیگر نداشته و مرتباً از خانه غائب باشد. البته گاهی این اختلال روانی، ناشی از فشارها و تنش‌های روحی است که از طرف سازمان به فرد وارد می‌شود (مورگان، ۱۹۸۶: ۲۹۴).

۱-۳. تخریب احساسات و ارزش‌های انسانی: یعنی حالتی که به عقیده‌مایر^۴ (۱۹۵۶)، «محاسبه عقلایی در همه مراحل کار بنگاه‌های اقتصادی رسوخ می‌کند و عملکرد کارگران، به روش ریاضی محاسبه می‌شود. بدین سان، هر انسانی حکم یک مهره و چرخ دنده کوچکی را خواهد داشت که همواره به دنبال آن است تا به چرخ دنده بزرگ‌تری تبدیل شود».

این عقلانیت نهفته در پس‌زمینه بوروکراسی که انسان را بر طبیعت مسلط ساخته است، ممکن است به قفسی آهنین برای انسان‌ها تبدیل شود و احساسات و ارزش‌های انسانی را از بین ببرد (قلی‌پور، ۱۳۸۰: ۲۶۷).

۱-۴. استثمار و سلب آزادی و استقلال انسان: در طول تاریخ، سازمان همواره با فراگردی از سلطه اجتماعی درگیر بوده است که توسط افراد و گروه‌ها برای اعمال اراده بر دیگران ابداع شده‌اند (مشبکی، ۱۳۸۳: ۳۱۲). در این مسیر، سازمان‌ها با ماهیتی الیگارشیک^۵ شکل گرفته‌اند که

1. Alienation

2. Radical humanist

3. Workaholism

4. Mayer

5. Oligarchic

در آنها اهداف گروه قلیلی، از طریق نیروی کار عده کثیری تحقق می‌یابند و سازمان به فراگرد سلطه^۱ و استثمار^۲ تبدیل می‌شود. آراء وبر^۳ در مورد انواع سلطه اجتماعی، قانون آهنین الیگارشی میشلز^۴ و نظریه مارکس^۵ درباره روحیه استثمارگری سازمان‌ها، از جمله نظریه‌های مؤید این مهم‌اند.

مارکس در کتاب سرمایه از مفهوم «از خودبیگانگی» به مفهوم «استثمار» می‌رسد و استثمار را حالت عدم تعادل بین کار و دستمزد می‌داند و بر آن است که این عدم تعادل لازمه سرمایه‌داری است. هربرت ماکوزه نیز به وجود آمدن سازمان‌ها را ملازم با از بین رفتن شرایط آزادی بشر می‌داند و معتقد است که انسان در سازمان اسیر ابزاری می‌شود که به ظاهر در اختیار وی قرار دارد. این طرز زندگی، شکل نوینی از بردگی است (قلی‌پور، ۱۳۸۶: ۲۷۰).

۲. کژکارکردهای فردی - جسمی

خطرات کاری^۶، بیماری‌های شغلی^۷ و حوادث صنعتی^۸ را می‌توان به عنوان پیامدهای منفی سازمان بر روی جسم انسان‌ها بر شمرد.

کارل مارکس در یکی از فصول کتاب سرمایه^۹ به طور مشروح بدین مسئله می‌پردازد که چگونه سرمایه‌داران آن زمان، باعث می‌شوند که کارگران در شرایط نامناسب و تا سر حد مرگ کار کنند. البته شرایط کاری سازمان‌ها در عصر کنونی بسیار بهتر از آن چیزی است که در گذشته وجود داشته است؛ اما هنوز، اهداف سازمان‌ها بر بسیاری از الزامات بهداشتی و ایمنی انسان‌ها اولویت می‌یابند (مشبکی، ۱۳۸۳: ۳۲۷). آمارهای تکان‌دهنده‌ای در سال ۱۹۸۰ حاکی از آن بودند که سالانه حدود ۱۰۰/۰۰۰ آمریکایی در اثر بیماری‌های مرتبط با کار می‌میرند و ۲۳ تا ۳۸

-
1. Domination
 2. Exploitation
 3. Max Weber
 4. Robert Michels
 5. Karl Max
 6. Work hazards
 7. Occupational diseases
 8. Industrial accidents
 9. Capital

درصد از دلایل ابتلا به سرطان در امریکا، ناشی از کار است (رابینز و جاج^۱، ۲۰۰۹: ۵۲۶-۵۲۴). علی‌رغم این آمارهای تکان‌دهنده، سیستم‌های اجتماعی هنوز با وجود تأکید ظاهری بر اولویت ایمنی^۲، به مسئله ایمنی، بی‌توجهند؛ زیرا این طرز تلقی که هزینه جبران حوادث، بسیار کمتر از توسعه تسهیلات ایمنی در محل کار است، در سازمان‌ها نهادینه شده است (مشبکی، ۱۳۸۳: ۳۳۲).

ب) عصیان‌های سازمان علیه سازمان: مرتن^۳ (۱۹۵۷) معتقد است که تأکید بیش از حد بوروکراسی بر اطاعت و سازگاری موجب می‌شود که بوروکرات‌ها به مقررات و دستورالعمل‌هایی که به مثابه ابزار نیل به هدف طراحی شده‌اند، اهمیت زیادی بدهند و در نتیجه، آنها خود به خود تبدیل به اهداف می‌شوند. بدین ترتیب، سازمان علیه اهداف خود فعال می‌شود و نوعی جابه‌جایی هدف رخ می‌دهد و موجب می‌شود که سازمان‌ها فلسفه وجودی خود را فراموش کرده و کارکرد خود را تخریب کنند تا باقی بمانند.

ج) عصیان‌های سازمان علیه جامعه: سازمان‌ها به تدریج به پدیده‌های قدرتمندی تبدیل شده‌اند که تأثیرات مثبت و منفی زیادی بر جوامع مدرن می‌گذارند. جوامع از سازمان‌ها انتظار دارند که نقشی مثبت، سازنده و مفید داشته باشند و تراز کارکردهای اجتماعی را فزونی بخشند؛ یعنی منافع کارکردهای مثبت آنها بیش از هزینه‌های کژکارکردها و پیامدهای منفی آنها باشد. در هر صورت، بخش اعظم کژکارکردهای سازمان ناشی از عدم توجه به مسئولیت اجتماعی^۴ است. مسئولیت اجتماعی، یعنی مسئولیت سازمان در پاسخ‌گویی به پیامدهای فعالیت‌هایی که جامعه را تحت تأثیر قرار می‌دهد (قلی‌پور، ۱۳۸۰: ۲۷۸). در واقع یکی از مهم‌ترین کژکارکردهای سازمان، تحلیل رفتن پاسخ‌گویی در آنهاست. ریچارد اسکات، این کژکارکرد را به ویژه در سازمان‌های دولتی و خصوصی مورد توجه قرار داده است و بر آن است که مردم سازمان‌های دولتی را در جریان یک فراگرد پایین به بالا، قدرتمند می‌نمایند، اما این سازمان‌ها به دلیل احساس عدم وابستگی به مردم، در قبال جامعه پاسخگو نیستند. در واقع ذی‌نفعان اصلی این سازمان‌ها، به دلیل عدم

1. Robbins & Judge
 2. Safety first
 3. Robert Merton
 4. Social responsibility

وجود ساز و کارهای مناسب، عملاً کنترلی بر سازمان‌های دولتی متبوعشان ندارند و نمی‌توانند بر سیاست‌گذاری‌ها و تصمیمات سازمان‌های دولتی اثرگذار باشند.

عواملی چون تخصصی شدن کارها، تضاد منافع طبقات اداری، توزیع نابرابر اطلاعات و اعمال فشار برای اتحاد در برابر تهدیدات خارجی، سطح پاسخ‌گویی واقعی سازمان‌های دولتی را کاهش می‌دهند؛ ضمن این‌که گاهی پاسخ‌گویی در سازمان، به صورت بخشی رخ می‌دهد؛ برای مثال، برخی از سازمان‌های دولتی بیش از اندازه به گروهی از ذی‌نفعان (مثل اعضای حزب حاکم) پاسخ‌گو هستند و این خود موجب عدم پاسخ‌گویی به بخش عمده ذی‌نفعان (عامه مردم) می‌شود (اسکات، ۱۹۸۷، ۳۱۱-۳۰۶).

سازمان‌های خصوصی از آن جهت که حیات خود را در دستان ذی‌نفعان و علی‌الخصوص مشتریان می‌بینند، وضعیت بهتری دارند. البته باید توجه داشت که جهت‌دهی به ساختارها به نحوی که همه اعضا سازمان در جهت خدمت به منافع مشتری و ارباب رجوع برانگیخته شوند کار آسانی نیست (اسکات، ۱۹۸۷: ۳۱۳-۳۱۲). ضمن این‌که غلبه نگاه مادی در سازمان‌ها و به تبع آن حاکمیت رویکرد سودمحوری و مشتری‌محوری موجب می‌شود که سازمان‌های خصوصی نیز با نگاهی کوتاه مدت و مقطعی، در عوض پاسخ‌گویی، به تطمیع و فریب دادن مشتری برانگیخته شوند.

به نظر می‌رسد که یکی از مهم‌ترین راه‌های کاهش کژکارکردها و افزایش کارکردهای سازمان، اصلاح وضعیت فرهنگی آن باشد.

انگاره سازمان ایثارگر

مطابق الگوی ارائه شده توسط مری جو هیچ^۱، سازمان به عنوان محمل فعل و انفعالات فناوری، ساختار اجتماعی، ساختار فیزیکی و فرهنگ تصور می‌شود که درون محیط قرار می‌گیرد و محیط را نیز شکل می‌دهد (هیچ، ۲۰۰۶: ۵۴). در تبیین سازمان، به اقتضای موقعیت، نظریه پرداز از یکی از پنج جنبه فوق به سازمان می‌نگرد و به تبیین آن می‌پردازد. سؤال این مقاله آن است که: اگر

قرار باشد که سازمان به خصلت ایثار موصوف باشد، ویژگی‌های آن به ویژه در عرصه فرهنگ کدامند؟ آنچه قابل تأمل است این است که سایر وجوه سازمان نیز از فرهنگ حاکم بر سازمان تأثیر می‌پذیرند و بر اساس آن شکل می‌گیرند و تغییر می‌کنند. در واقع آن چیزی که وجه تمایز سازمان‌های ایثارگر از سازمان‌های دیگر است، نوع هستی‌شناسی^۱ و جهان‌بینی^۲ حاکم بر آنهاست. این تفاوت در نگاه به هستی و جهان پیرامونی، دو نوع میل به بقا را موجب می‌گردد؛ تأمل بر تبیین بسیط و روشن از تفاوت در این نگاه، مرز سازمان ایثارگر را از دیگر سازمان‌ها مشخص می‌کند.

میل به بقا در سازمان ایثارگر

میل به بقا^۳ که خداوند در وجود انسان به ودیعه نهاده‌است، به سازمان‌ها نیز سرایت کرده است، تا جایی که گلدنر^۴ بر آن است که سازمان می‌کوشد تا زنده بماند و تعادل خود را حفظ کند، و تا آن‌جا که ممکن است، حتی پس از دست‌یابی به اهداف تعیین شده نیز پابرجا بماند. میدان دادن به این میل، ممکن است حتی گاهی به غفلت و اهمال و یا انحراف از اهداف سازمان نیز منجر شود (اسکات، ۲۰۰۷: ۶۰).

در واقع سازمان‌ها در بسیاری از مواقع به منظور سازگاری بهتر با شرایط، در اهداف خود تجدیدنظر می‌کنند. به ویژه در هنگام تهدید بقا خویشتن، از تعقیب اهداف اعلام شده صرف‌نظر می‌کنند و درست به دلیل وجود همین میل به بقا، مسئله وجود و بقای سازمان، به هدف جدید (و نه وسیله‌ای جهت نیل به اهداف اصیل) تبدیل می‌شود.

در مورد گزینه میل به بقای سازمان، دو نوع تفسیر مطرح شده است: نوع اول بیان می‌دارد که سازمان‌ها، سیستم‌هایی اجتماعی با نیازهای متعددی که برای حفظ بقای خویشتن، مجبور به ارضای این نیازها هستند. این نظریه با مفهوم گسترده‌تری که به «تحلیل وظیفه‌ای»^۵ مشهور است، ارتباط دارد. استینک کمب^۶ در تبیین رویکرد وظیفه‌ای بیان می‌دارد که علل برخی از رفتارها

1. Epistemology

2. Cosmology

3. Survival instinct

4. Gouldner, 1959

5. Functional analysis

6. Stinchcombe

و مناسبات اجتماعی^۱، پیامدهای آنها هستند. این رویکرد فرض می‌کند که نتایج و پیامدهای به دست آمده، متغیرهایی خودپایدار کننده و تعادل بخشند. در واقع بر اساس این رویکرد زمانی که درون سیستم شروطی از نوع «اگر A باشید آن‌گاه B خواهد بود»، برقرار باشند، سازمان نیز زنده و پایدار خواهد ماند.

گروه دیگر از نظریه‌پردازان این فرضیه‌ها را رد کرده و در بهترین حالت، آنها را غیرضروری و در بدترین حالت آنها را انسان‌گونه می‌دانند. آنها، در نظر گرفتن میل به بقای سازمان را به مثابه یک نیاز جمعی، ضروری نمی‌دانند. بلکه علاقه برخی کارکنان به بقای سازمان را کافی می‌دانند؛ یعنی معتقدند که این نیاز سازمان به بقا نیست که به این رفتارها می‌انجامد، بلکه صرفاً نیاز افراد اثرگذار سازمان به بقای آن است که موجب تغییر اهداف آن می‌شود. از آن‌جا که سازمان منشأ قدرت، منابع، وجهه، و یا شادکامی آنان است، از همین‌رو خواستار بقای سازمان هستند و تقویت آن را از جمله اهداف خود می‌دانند (اسکات، ۲۰۰۷، ۶۱).

برایند این دو نظریه و نقطه اشتراک آنها، این مطلب است که وجود میل به بقا در سازمان‌ها امری مسلم است و در صورت عدم هدایت درست این گزینه، امکان به انحراف کشیده شدن آن وجود دارد. جهت تشخیص این که میل سازمان به بقا در مسیر خود یا در مسیر انحرافی قرار دارد، لازم است که دلایل وجود این گزینه در آدمی و به تبع آن در سازمان مشخص گردد تا شاخص معتبری به دست آید تا مدیران بتوانند این گزینه را (در خود یا سازمان) به درستی مدیریت کنند.

منشأ گزینه میل به بقا

خداوند متعال در آیات متعددی از قرآن کریم، به دو بعد جسمانی و روحانی انسان اشاره فرموده است: «فَإِذَا سَوَّيْتَهُ وَ نَفَخْتَ فِيهِ مِنْ رُوحِي فَقَعُوا لَهُ سَاجِدِينَ» (۲۹/). از همین‌رو انسان دارای دو بعد روحانی و جسمانی است (المیزان، ج ۲۳، ۲۲۷)؛ از همین‌رو، انسان دارای دو میل به بقا است؛ بقا بعد مادی و میل به بقای ذات. بعد مادی انسان، از لوازم و مظاهر این دنیا بوده و حب به دنیا، نشانگر میل به بقای بعد مادی است. باید توجه داشت که میل به بقای بعد مادی و میل به بقای

ذات در طول یکدیگرند و نه در عرض هم؛ زیرا به واسطهٔ میل به بقای ذات است که میل به بقای بعد مادی در نهاد انسان ریشه دوانده است، پس میل به بقای مادی باید در خدمت ذات انسان و رشد و سعادت او، قرار گیرد. آنچه اصالت دارد ذات و روح انسان است و نه بدن؛ همان‌طور که آنچه اصالت دارد آخرت است و نه دنیا؛ دنیایی که به تبع آخرت به وجود آمده است، آن‌چنان‌که از رسول الله روایت شده است: الدنيا مزرعه الآخرة (بحارالانوار، ج ۶۷، ۲۲۵).

عدم اعتقاد به معاد و عالم آخرت، در دیدگاه برخی از صاحب‌نظران غربی کاملاً نمایان است؛ این نوع رویکرد به جهان هستی یکی از دلایل مهم جابه‌جایی هدف و اصالت پیدا کردن زندگی و میل به بقا بعد مادی است. انسان آن‌گاه که زندگی را فقط به همین زندگی دنیا محدود بداند و به روح و جهان پس از این اعتقاد نداشته باشد، به طور طبیعی، تمام هم و غم خویش را در جهت تمتع از زندگی مادی و حفظ همین جسم خاکی به کار می‌گیرد. آنچه در انسان‌ها رخ داده است نیز نوعی جابه‌جایی هدف است؛ جابه‌جایی اصل و عرض؛ میل به بقای جسم که وسیله‌ای در جهت سعادت روح است، خود به دلیل عدم ایمان راسخ به معاد و آخرت، بر جای هدف نشسته است. همین تمایل آدمی، سازمان‌ها را نیز که ساخته اندیشه انسان‌هاست، مبتلا کرده است.

پس علت اصلی وجود میل به بقای مادی، بقای روح و ذات و تعالی آن، جهت رستگاری در عالم باقی است. اما از آن‌جا که مقدمات این تعالی باید در این عالم ماده صورت پذیرد، از همین‌رو ناگزیر به استفاده از لوازم مادی و هم‌سنگ عالم ماده است و علت وجودی میل به بقادات، الهی بودن روح انسان و اتصال روح آدمی به امر خداوند واجب‌الوجود است که فنا و زوال در آن راهی ندارد! در تحلیل میل سازمان‌ها به بقا نیز برخی از صاحب‌نظران مدیریت، دو بعد مادی و غیرمادی را برای سازمان در نظر می‌گیرند و فرهنگ سازمانی را به مثابه روح سازمان می‌دانند. میل سازمان به بقای مادی از آن‌جا نشئت می‌گیرد که اهداف افراد در سازمان‌های کنونی، اهدافی مادی هستند؛ زیرا در نظام مدرنیته غرب، دنیامحوری، پیش‌فرض و اصل حاکم بر فضای تفکر است (خاکی قراملکی، ۱۳۸۲: ۹۱). پس اهداف غیر مادی چون کسب رضایت خداوند و خدمت به مردم که کنت بلانچارد^۱ در کتاب «رهبری بر اساس آموزه‌های کتاب مقدس^۲» آنها را مبانی

1. Kenneth Blanchard

2. Leadership by the Book

اصلی الگوی رهبری خدمت‌گزار^۱ می‌داند، در حال حاضر در جامعه غربی جایی ندارند و معمولاً شاخص‌های اثربخشی و کارایی اهداف را بر مبنای تعاریف مادی سعادت و موفقیت تدوین می‌کنند (ذوالفقارزاده کرمانی، ۱۳۸۵: ۹۴-۱۰۱).

ویژگی‌های متمایزکننده سازمان‌های ایثارگر

به نظر می‌رسد که انگاره سازمان ایثارگر، مبانی اعتقادی متفاوتی در مقایسه با سازمان‌های عادی دارد؛ برای مثال اعتقاد به اصل توحید و معاد و آخرت و تمایز دو نوع متفاوت میل به بقا مادی و اخروی، برخی از مشخصه‌های سازمان ایثارگرند. بنابراین در سازمان ایثارگر، فرهنگ، مفروضات، باورها، مصنوعات و نمادهایی متفاوت با سازمان‌های دیگر است. مهم‌ترین وجوه تمایز فرهنگ سازمان ایثارگر با سازمان‌های دیگر، عبارتند از:

◆ **خدامحوری:** فرهنگ ایثار در سازمان، برگرفته از اصل بنیادین توحید است. این اصل به سرگردانی مدیران سازمان در اتخاذ رویکرد کارمندمحوری یا مشتری‌محوری، خاتمه می‌دهد و مدیران موحد سازمان با اتخاذ راه‌بردی خدامحور، به رویکردی اقتضایی راغب می‌سازد که بر اساس آن به اقتضای موقعیت، مشتری یا کارمند را مورد توجه خود قرار دهند و موجب می‌گردد که مدیر، اعتماد به خداوند و توکل بر او را جایگزین اعتماد به نفس خویش سازد و همواره با مراقبت از رفتارها و محاسبه نفس، خود را در سیر کمال و تربیت الهی بیابد تا برای سایر بندگان او مفید باشد.

◆ **آزادی روح و جسم انسان:** میل به بقای مادی، سالیان درازی است که سازمان‌ها را به طرق گوناگون، با دیدگاه‌های مادی و رویکردهای برخاسته از مکاتب پروتستان^۲، وجودگرا^۳، عمل‌گرا^۴ و نظایر آن درگیر کرده است و موجب شده که سازمان‌ها فقط به تقویت جنبه ملموس و مادی انسان بپردازند و جنبه ناملموس و معنوی او را به اسارت بکشند (رابینز،

-
1. Servant Leadership
 2. Protestant
 3. Existential
 4. Pragmatic

۱۹۹۶، ۱۷۸). در سازمان ایثارگر، نهادینه شدن میل به بقای ذات و عقلانیت جوهری، موجب می‌گردد تا بعد نامللموس و معنوی سازمان در اولویت قرار گیرد و سازمان با نگاهی بلندمدت و بهره‌گیری از فرهنگی ایثارگر به سوی اهداف بلندمدت، برای توسعه راهبردی این فرهنگ، گام بردارد.

◆ کنترل درونی در سازمان: آخرت‌گرایی، موجب می‌گردد که کنترل درونی انسان‌ها در سازمان به حداکثر برسد و نیاز به کنترل بیرونی به حداقل کاهش یابد. این امر موجب توانمندسازی کارکنان شده و آنها را از کژکارکردهای اعمال کنترل بیرونی مصون می‌دارد.

◆ محوریت خدمت و دیگرخواهی: از آن‌جا که اعضای سازمان ایثارگر، همه مردم را مخلوقات خداوند عزوجل می‌دانند، همت بالغ خود را جهت خدمت به خلق بذل می‌کنند. خدمت به خلق یا دیگرخواهی، انسان هدفمند را از اهداف متعالی و کمال و رشد باز نمی‌دارد، بلکه به مثابه تسهیل‌کننده عمل کرده و سیر به کمال را تسریع می‌کند.

◆ روحیه پایداری و استقامت: افراد در سازمان ایثارگر، با ایمان به هدف و راه خویش و ضمن اعتقاد به کمال، جامعیت، مانعیت و هوشمندی اراده حاکم بر سیستم هستی، به صبر و استقامت در تمامی مراتب آن رغبت داشته، در برابر هر عملی که آن را خلاف اراده حاکم بر ابرسیستم هستی می‌دانند، مقاومت می‌کنند و تحقق هدف را فقط در گرو پایداری در انجام وظیفه و التزام به قوانین میسر می‌دانند.

◆ انعطاف‌پذیری و نوآوری: توجه به عالم آخرت و اعتقاد به بقای ذات، موجب می‌گردد که افراد در سازمان ایثارگر با ترسیم و تصویرگری هدف در سازمان، در چهارچوب اصول اخلاقی و ایمانی، پذیرای آراء دیگران بوده و از تعصب و تحجر و جمود به دور باشند. چنین سازمانی با مخاطره‌پذیری خردمندانه، انعطاف‌پذیری و نوآوری را سنت خود قرار داده و روحیه خلاقیت و خطرپذیری عقلانی را در خود پرورش می‌دهد.

◆ همسویی اهداف سازمانی با فطرت انسانی: در سازمان ایثارگر، همه اهداف به مثابه وسیله‌ای برای رسیدن به هدفی بزرگ‌تر که همانا سعادت انسان به مثابه اشرف مخلوقات است، در نظر گرفته می‌شوند؛ در چنین فضایی، به دلیل هم‌سویی اهداف سازمانی با فطرت انسانی، کارکنان

سازمان کمتر دچار از خودبیگانگی خواهند شد و از روحی آزادتر برای طی طریق در مسیر تعالی بهره خواهند برد.

◇ توفیق طلبی^۱: این افراد با شکست بیگانه‌اند و شکست را مقدمه پیروزی می‌دانند (رایینز و جاج، ۲۰۰۹، ۱۵۴). از آنجا که هدف ایثارگر، رضایت خداست، برای رسیدن به هدفش، لحظه‌ای از تلاش دست نمی‌کشد و ناملایمات در راه رسیدن به این هدف را به مثابه آزمایش الهی دانسته و با انگیزه‌ای بیشتر از گذشته، به سوی سعادت گام بر می‌دارد.

◇ وظیفه‌شناسی^۲: ایثارگر، وجدان‌گرایی^۳ بالایی دارد؛ این وجدان‌گرایی سبب افزایش تعهد شغلی، سازمانی و فردی گشته و وظیفه‌شناسی بالایی را به ارمغان خواهد آورد. یکی از معضلات کنونی سازمانی، کاهش تعهد فرد به شغل، سازمان و حتی جامعه می‌باشد (رایینز و جاج، ۲۰۰۹، ۸۹). سازمان ایثارگر می‌تواند به مثابه یک درمان برای این بیماری به کار گرفته شود. ایثارگر، به طور مداوم، اعمال خود را رصد کرده و به خویشتن، بازخورد می‌دهد، تا از مسیر رسیدن به هدف‌ن‌هایی خویش، منحرف نگردد.

◇ معنویت محیط کار^۴: معنویت محیط کار تصدیق می‌کند که انسان‌ها حیات درونی دارند و انجام کارهای ارزشی در قالب جامعه را تقویت کرده و با انجام این کارها، خود نیز تقویت می‌شوند (آشمس و دچن^۵، ۲۰۰۰، ۱۳۹). سازمان معنوی می‌پذیرد که انسان هم دارای جسم است و هم روح؛ از همین‌رو وظایف سازمانی در جهت ارضای هر دو بعد، تعریف می‌شوند. معنویت محیط کار بر پایه مباحثی چون ارزش‌ها، انگیزش درونی، رهبری و تعادل استوار شده است (رایینز و جاج، ۲۰۰۹، ۵۷۰). سازمان‌های معنوی به افراد کمک می‌کنند تا توان بالقوه خود را به صورت کامل مورد استفاده قرار دهند. پژوهش‌های انجام گرفته در دو دهه اخیر، مؤید آن است که روش‌های مبتنی بر معنویت، سبب بهبود عملکرد و رشد چشم‌گیر بهره‌وری

1. Achievement Striving
2. Dutifulness
3. Conscientiousness
4. Workplace Spirituality
5. Ashmos & Duchon

سازمانی می‌گردد (نک و میلی‌من^۱، ۱۹۹۴: ۹؛ گارسیا^۲، ۲۰۰۳: ۳۶۰).

❖ **جاذبه الهام بخش^۳**: جاذبه الهام بخش به معنی ایجاد تعهد هیجانی در هدف به کمک جذابیت بر پایه ارزش‌ها، باورها، اشتیاق‌های معنوی و آرزوهاست (رابینز و جاج، ۲۰۰۹: ۴۵۸-۴۵۷). در سازمان‌های ایثارگر، انگیزش درونی، نیازها غایی و اهداف ارزشی، تعریف می‌شوند. جاذبه الهام بخش، به عنوان مؤثرترین تکنیک نفوذ شناخته می‌شود (کلبرگ^۴، ۱۹۸۴: ۲۴). جاذبه الهام بخش جزء ذات فرهنگ ایثار می‌باشد.

❖ **خودسنجی درونی^۵**: ایثارگر به ارزش‌های درونی و شایستگی‌هایش ایمان دارد، خود را عامل تغییر دانسته و نسبت به خود و همکارانش، دیدگاه مثبتی دارد (رابینز و جاج، ۲۰۰۹: ۴۵۸-۴۵۷).

❖ **رفتار شهروندی^۶**: رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری اختیاری است که جزء الزامات رسمی شغل کارمندان محسوب نمی‌شود، اما در عین حال بر بهبود عملکرد اثربخش سازمان تأثیر می‌گذارد (ارگان^۷، ۱۹۸۸: ۴). سازمان‌های موفق، در پی استخدام کارمندانی هستند که پا را فراتر از وظایف خود گذاشته و کارایی آنها فراتر از حد انتظارات است (رابینز و جاج، ۲۰۰۹: ۳۰). شواهد هم نشان می‌دهند که کارایی این گونه از سازمان‌ها بیشتر از سازمان‌های دیگر است (پداساکوف و همکاران^۸، ۲۰۰۰: ۵۴۶). ایثارگر، خود را محصور در قوانین و وظایف رسمی تعریف شده سازمانی نمی‌بیند و سعی در جلب رضایت خدا دارد. ایثارگر، دیگر افراد سازمان را کمک کرده، از باب رجوع را تکریم کرده و چارچوب‌های اخلاقی فراتر از به طور عملی پیاده سازی خواهد کرد.

❖ **ارزش‌های غایی^۹**: ارزش‌های غایی به وضعیت‌هایی مطلوب اشاره دارد (رابینز و جاج،

-
1. Neck & Milliman
 2. Garcia
 3. Inspirational Appeals
 4. Kohlberg
 5. Core Self- Evaluation
 6. Organizational Citizenship Behavior (OCB)
 7. Organ
 8. Podasakoff & Others
 9. Terminal Values

۲۰۰۹: ۱۱۷). سازمان‌های ایثارگر، نوعاً اهداف غایی بسیاری دارند که شاید مهم‌ترین آنها قرب الهی است. کسی که نیتش، قرب الهی است، زندگی خود را بر اساس ارزش‌های انسانی شکل می‌دهد.

❖ **اعتماد مبتنی بر شناخت^۱**: بالاترین سطح اعتماد زمانی حاصل می‌گردد که میان طرفین، ارتباطی ارزشی و احساسی وجود داشته باشد. این اعتماد به این دلیل به وجود می‌آید که طرفین از نیت یکدیگر مطلع بوده و برای خواسته‌ها و تمایلات طرف مقابل ارزش قایل هستند (رایینز و جاج، ۲۰۰۹: ۴۲۶). در این سطح، کنترل به کمترین میزان خود تنزل پیدا می‌کند. در سازمان‌های ایثارگر نیازی به کنترل بیرونی نیست؛ چون اطمینان بی چون و چرایی بین اعضا حاکم است و نیت همه از کار و زندگی روشن است. مدیران سازمان‌های کنونی، آرزوی داشتن این سطح از اعتماد در بین اعضای سازمان خود را دارند.

❖ **امانت دانستن مسئولیت سازمانی و عدم سوء استفاده از مقام**: ایثارگر، مسئولیت و منصب سازمانی را امانتی از جانب خدا می‌داند؛ «مسئولیت یک حرفه نیست، بلکه امانتی است از جانب خدا» (ر. ک. نهج البلاغه، نامه ۵، ترجمه جعفری: ۳۷۵) و در امتداد همین طرز تلقی است که پاسخگویی مسئولین در مقابل پروردگار متعال مورد تأکید قرار می‌گیرد. این پاسخ‌گویی باید به کلیه ارکان جامعه تسری یابد؛ به طوری که کلیه آحاد جامعه خود را در مقابل خداوند مسئول دانسته و در محضر او و برای رضای او فعالیت کنند. این چنین تعهدی به مسئولیت، توسعه فراگیر سازمانی را محقق خواهد کرد.

❖ **قربابت حرف و عمل**: دشمنی بزرگی است در نزد خدا، که چیزی را که می‌گویید، به عمل در نیاورید (قرآن کریم، سوره صف: آیه ۳). مبدا آنکه به مردم وعده‌ای دهی و برخلاف آن عمل کنی (نهج البلاغه، نامه ۵۳، ترجمه جعفری: ۴۶۱). عدم تغییر در راه راستینی که انتخاب می‌گردد و پایبندی به اصول فرهنگی، مذهبی، اجتماعی، از وظایف ایثارگر است.

❖ **نگاه به کار**، به مثابه یکی از مصادیق عمل صالح: در دیدگاه ایثارگر، کار برای به دست آوردن روزی حلال، مقدس انگاشته شده و به مثابه یکی از مصادیق عمل صالح در نظر گرفته می‌شود.

ایثارگر، کار را عبادت دانسته و فعالیت را مایه سعادت دنیوی و اخروی خود می‌داند.

❖ آزادی انتخاب و رویکرد خردمندانه به مسئله قضا و قدر: یکی از مسائل عمده مؤثر بر سازمان‌ها، آزادی انتخاب است؛ از این رو، بحث جبر و اختیار و اعتقاد به قضا و قدر ممکن است نقش مهمی در درک مفهوم سازمان داشته باشد. عده‌ای از دانش‌پژوهان، علت عمده عقب‌ماندگی مسلمانان را اعتقاد به قضا و قدر جبری دانسته، این گونه نتیجه گرفته‌اند که داشتن چنین اعتقادی، آزادی و اختیار را از انسان سلب می‌نماید. در این طرز تفکر، تلاش و کوشش، بی‌ثمر و بی‌اثر دانسته شده و همه امور به گونه‌ای به اراده و مشیت حضرت حق مستند می‌گردد. اگر فقیر است فقر را از ناحیه خدا می‌داند و اگر بیکار است تن به مذلت داده، دلیلی برای جست و جو کردن و پیدا نمودن کار نمی‌بیند؛ زیرا معتقد است که خدا چنین خواسته است. به این ترتیب، انسان به منزله عامل اصلی فعالیت در سازمان، از حرکت باز می‌ایستد. امام علی علیه‌السلام، مسئله قضا و قدر را پیچیده می‌داند و درک آن را مشکل می‌شمارند؛ به طوری که به مردی شامی که از ایشان سؤال می‌کند «آیا رفتن ما به شام به قضا و قدر الهی مربوط است»، پاسخ می‌دهند که «وای بر تو! اگر چنین بود پاداش و کیفر، بشارت و تهدید الهی، بیهوده بود!» (ر. ک. نهج‌البلاغه، حکمت ۷، ترجمه جعفری: ۵۰۲). در فلسفه اسلامی، هر آنکه به تقدیر الهی معتقد است، هرگز از پیشامدهای ناگوار نمی‌هراسد، بلکه با اعتقاد به این که نیروهای طلب و اراده در جهان کارسازند و این حوادث جزئی از تدابیر مبتنی بر حکمت الهی هستند، هرگز از کار و زندگی دلسرد نمی‌شود (ر. ک. بختیاری، ۱۳۸۰: ۱۱۵-۹۱).

روش

روش پژوهش حاضر، توصیفی-تحلیلی از نوع تحلیل محتواست. جامعه آماری این پژوهش، کلیه خبرگان و متخصصان حوزوی و دانشگاهی در زمینه سازمان، رفتار، تئوری‌های مدیریت، علوم انسانی، علوم اجتماعی، رفتار سازمانی، منابع انسانی و مدیریت سازمانی، می‌باشند که در این حیطه، صاحب تجربه و صاحب نظرند. نمونه آماری این پژوهش، مشتمل بر ۱۸ نفر از اساتید مجرب و صاحب‌نظر در حیطه سازمان از دانشگاه‌های تهران، تهران پردیس قم، شهید بهشتی، علامه طباطبایی، فردوسی مشهد، تربیت مدرس، علوم و تحقیقات تهران، مرکز تحقیقات سیاست علمی کشور و حوزه علمیه

قم، هستند. این پژوهش از حیث جهت‌گیری، بنیادی، و بر مبنای اهداف، اکتشافی است. ماهیت تحقیق نیز کمی-کیفی است. از آن‌جا که بخش عمده پژوهش حاضر، کتابخانه‌ای است، محقق از منابع گوناگون جمع‌آوری اطلاعات (شامل کتاب‌ها، مقالات، پایان‌نامه‌ها و نیز پایگاه اینترنت و نمایه)، استفاده کرده است. در نهایت، جهت آزمون نتایج، ویژگی‌های ضروری مستخرج برای اتصاف به صفت ایثارگری، به خبرگان ارائه شد و در چارچوب روش دلفی فازی، از آنها کسب نظر گردید. داده‌های مورد استفاده در این پژوهش، شامل انواع گوناگونی از داده‌های کیفی نظیر گفتگو، مشاهده، مصاحبه، گزارش‌های عمومی، یادداشت‌های روزانه پاسخ‌دهندگان و تعاملات و تفکرات خود پژوهشگر، می‌باشد. تکنیک جمع‌آوری اطلاعات در تحقیق حاضر، روش مصاحبه عمیق و پرسشنامه هفت مقیاسی است. در این مطالعه، مصاحبه‌های عمیق با خبرگان به عنوان روش اصلی گردآوری داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت. مصاحبه‌های اولیه به صورت کاملاً باز و ساختار نیافته انجام گرفت و به مرور با توجه به پاسخ‌های داده شده به سؤالات و کدگذاری مصاحبه‌های اولیه و پیدا کردن سرنخ‌های بیشتر برای سؤالات بعدی، شکل سؤالات تاحدی تغییر کرده؛ هرچند تمام سؤالات مرتبط با موضوع و در چارچوب پی بردن به سؤالات اصلی تحقیق بود.

روش نمونه‌گیری تحقیق، در مرحله اول، روش گلوله برفی^۱ است. نمونه‌گیری در این روش به صورت هدفمند و راهبردی بوده و خبرگان بر اساس اهداف خاص تحقیق و راهبردهای حل مسأله انتخاب خواهند شد. در مرحله دوم، به منظور جمع‌آوری آراء خبرگان برای پیاده‌سازی در تکنیک دلفی فازی، از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده گردید.

به منظور تعیین پایایی آزمون از روش آلفای کرونباخ استفاده گردیده است. از آنجا که ضرایب آلفای به دست آمده برای تک تک متغیرها و ابعاد محاسبه شده بزرگ‌تر از $0/7$ می‌باشد (۸/۳)، از همین‌رو می‌توان نتیجه گرفت که پرسشنامه مورد استفاده، از قابلیت اعتماد لازم برخوردار می‌باشد. در این پژوهش، ما از روش دلفی فازی پیشنهاد شده بوسیله ایشیکاوا^۲ (۱۹۹۳) که از رایج‌ترین دلفی فازی‌های مورد استفاده در سطح بین‌المللی است، استفاده کرده‌ایم و نظرهای یازده خبره را در پژوهش خود لحاظ کردیم.

-
1. Snowball Sampling
 2. Ishikawa

یافته‌ها

در پژوهش حاضر، محقق تلاش کرده است تا تعدادی از ویژگی‌های متمایزکننده سازمان‌های ایثارگر را بر مبنای مباحث مطروحه استنباط نماید تا پس از مراجعه به خبرگان، آنها را اصلاح نموده و سپس با متن اصلاح‌شده مجدداً به خبرگان مراجعه کند؛ و این کار را تا حدی ادامه دهد که اجماع نظر نسبی خبرگان، دربارهٔ گزاره‌های عقلانی طراحی شده، حاصل شود. پس از جمع‌آوری آراء خبرگان و انجام فراگرد دلفی فازی نتایج به شرح جدول (۲) حاصل گردید.

جدول ۲. میانگین آراء خبرگان در پرسشنامه نخست

ردیف	شاخص	میانگین هندسی حد بالا عدد مثلثی فازی (U_{ij})	میانگین هندسی حد وسط عدد مثلثی فازی (M_{ij})	میانگین هندسی حد پایین عدد مثلثی فازی (L_{ij})	عدد فازی زدایی شده (S_{ij})
۱	خدامحوری	۹	۱۰	۱۰	۹/۸۳۳
۲	آزادی روح و جسم انسان	۶/۹۸۳	۸/۶۷	۹/۶۵۹	۸/۵۵۴
۳	کنترل درونی	۸/۲۰۱	۹/۴۹۲	۹/۸۷۵	۹/۳۴۱
۴	محوریت خدمت و دیگرخواهی	۸/۷۳۴	۹/۸۷۵	۱۰	۹/۷۰۶
۵	روحیه پایداری و استقامت	۷/۸۳۱	۹/۳۳۹	۹/۹۰۵	۹/۱۸۲
۶	انعطاف‌پذیری و نوآوری	۰	۳/۴۰۶	۵/۷۶۱	۳/۲۳۱
۷	رفتارهای شهروندی (رفتارهای فراتنش)	۷/۶۴۵	۹/۰۹۶	۹/۷۵۲	۸/۹۶۴
۸	همسویی اهداف سازمانی با فطرت انسانی	۸/۳۱۵	۹/۵۷۷	۹/۹۰۵	۹/۴۲۱
۹	تمرکز بر پادشاه‌های درونی	۸/۰۱۶	۹/۴۰۱	۹/۸۷۵	۹/۲۴۹
۱۰	وظیفه‌شناسی	۷/۳۵۳	۸/۹۷۷	۹/۷۸۱	۸/۸۴
۱۱	توفیق طلبی	۶/۵۰۴	۸/۳۶۷	۹/۱۹۹	۸/۱۹۵
۱۲	معنویت محیط کار	۸/۲۸	۹/۵۶۰	۹/۹۰۵	۹/۴۰۴
۱۳	جاذبه الهام بخش	۶/۷۷۸	۸/۳۹۹	۹/۳۶۷	۸/۲۹۰
۱۴	خودسنجی درونی	۶/۷۶۵	۸/۶۴۷	۹/۳۸۹	۸/۴۵۷
۱۵	قربانیت حرف و عمل	۰	۶/۵۶۴	۸/۲۱۲	۵/۷۴۵
۱۶	ارزش‌های غایی	۹	۱۰	۱۰	۹/۸۳۳
۱۷	اعتماد مبتنی بر شناخت	۶/۹۸۳	۸/۶۷۰	۹/۶۵۹	۸/۵۵۴
۱۸	امانت دانستن مسئولیت سازمانی و عدم سوء استفاده از مقام	۸/۲۰۱	۹/۴۹۲	۹/۸۷۵	۹/۳۴۱
۱۹	نگاه به کار، به مثابه یکی از مصادیق عمل صالح	۸/۷۳۴	۹/۸۷۵	۱۰	۹/۷۰۶
۲۰	آزادی انتخاب و رویکرد خردمندانه به مسئله قضا و قدر	۷/۸۳۱	۹/۳۳۹	۹/۹۰۵	۹/۱۸۲

به منظور حصول اطمینان از اینکه اجماع به درستی انجام گرفته است، اقدام به توزیع پرسشنامه دوم شد و طبق توضیحات ارائه شده، فراگرد دلفی فازی مجدداً پیاده سازی شد. بر اساس نتایج حاصل از جدول (۱)، پرسشنامه دوم تنظیم شد. در پرسشنامه دوم، اختلاف نظر هر خبره از میانگین همه نظرهای ثبت شده بود. خبرگان می‌توانستند نظر خود را تغییر داده و یا نظر اول خود را تصدیق کنند. نتایج حاصل از پرسشنامه دوم در جدول (۳) آمده است.

جدول ۳. میانگین آراء خبرگان در پرسشنامه دوم

ردیف	شاخص	میانگین هندسی حد بالا عدد مثلثی فازی (U_{ij})	میانگین هندسی حد وسط عدد مثلثی فازی (M_{ij})	میانگین هندسی حد پایین عدد مثلثی فازی (L_{ij})	عدد فازی زدایی شده (S_{ij})
۱	خدامحوری	۹۹۲۸	۹/۹۹۱	۹/۹۹۱	۹/۸۲۴
۲	آزادی روح و جسم انسان	۷/۳۶۱	۸/۹۴۸	۹/۷۴۳	۸/۸۱۶
۳	کنترل درونی	۸/۱۹۴	۹/۴۸۳	۹/۸۶۶	۹/۳۳۲
۴	محوریت خدمت و دیگرخواهی	۸/۷۲۶	۹/۸۶۶	۹/۹۹۱	۹/۶۹۷
۵	روحیه پایداری و استقامت	۷/۸۲۵	۹/۳۳۱	۹/۸۹۶	۹/۱۷۴
۶	انعطاف‌پذیری و نوآوری	۰	۳/۴۰۵	۵/۷۵۷	۳/۲۲۹
۷	رفتارهای شهروندی (رفتارهای فراتر از نقش)	۷/۶۳۹	۹/۰۸۸	۹/۷۴۳	۸/۹۵۶
۸	همسویی اهداف سازمانی با فطرت انسانی	۸/۳۰۸	۹/۵۶۸	۹/۸۹۶	۹/۴۱۳
۹	تمرکز بر پادشاهای درونی	۸/۰۰۹	۹/۳۹۳	۹/۸۶۶	۹/۲۴۱
۱۰	وظیفه‌شناسی	۷/۳۴۷	۸/۹۶۹	۹/۷۷۲	۸/۸۳۳
۱۱	توفیق طلبی	۶/۷۹۹	۸/۳۶۰	۹/۱۹۱	۸/۱۸۸
۱۲	معنویت محیط کار	۸/۲۷۳	۹/۵۵۱	۹/۸۹۶	۹/۳۹۶
۱۳	جاذبه الهام بخش	۶/۷۷۳	۸/۳۹۲	۹/۳۵۹	۸/۲۸۳
۱۴	خودسنجی درونی	۶/۷۶	۸/۶۳۹	۹/۳۸۱	۸/۴۵
۱۵	قربانیت حرف و عمل	۶/۵۹۴	۸/۳۳۷	۹/۳۶۵	۸/۲۱۸
۱۶	ارزش‌های غایی	۸/۱۳۶	۹/۴۵۵	۹/۸۶۶	۹/۳۰۴
۱۷	اعتماد مبتنی بر شناخت	۶/۴۶۵	۸/۲۷۵	۹/۱۶۴	۸/۱۲۲
۱۸	امانت دانستن مسئولیت سازمانی و عدم سوء استفاده از مقام	۷/۹۳۱	۹/۲۸	۹/۶۷۲	۹/۱۲۱
۱۹	نگاه به کار، به مثابه یکی از مضامین عمل صالح	۸/۲۷۶	۹/۵۴۱	۹/۸۸۴	۹/۳۸۷
۲۰	آزادی انتخاب و رویکرد خردمندانه به مسئله قضا و قدر	۶/۲۰۹	۸/۲۰۱	۹/۱۹۱	۸/۰۳۴

نسبت اعداد میانگین فازی زدایی شده در مرحله اول و دوم، به عدد یک میل می‌کند و این نشان‌دهنده درجه بالایی از اجماع بین آراء خبرگان است؛ پس فرایند دلفی فازی به اجماع رسیده است و در مرحله دوم متوقف می‌گردد.

میانگین فازی زدایی شده ($K_{\bar{f}}$) نوزده عامل (همه عوامل به غیر از عامل انعطاف‌پذیری و نوآوری) از عدد آستانه (۸) بزرگ‌تر است، پس می‌توان نتیجه گرفت که این نوزده مؤلفه، می‌توانند به مثابه شاخص‌های شناسایی سازمان‌های ایتارگر مورد توجه قرار گیرند. جدول (۴) رتبه‌بندی توصیفی از اولویت این مؤلفه‌ها را به روش دلفی فازی نشان می‌دهد. هرچند این اولویت‌بندی مطلق نیست، ولی توصیفی از ترتیب مؤلفه‌ها را به ما نشان می‌دهد.

جدول ۴. رتبه‌بندی توصیفی شاخص‌ها

اولویت	شاخص	عدد فازی زدایی شده	اولویت	شاخص	عدد فازی زدایی شده	اولویت	شاخص	عدد فازی زدایی شده	اولویت	شاخص	عدد فازی زدایی شده
۱	خدامحوری	۹/۸۲۴	۶	کنترل درونی	۹/۳۳۲	۱۱	رفتارهای شهروندی (رفتارهای فراتنش)	۸/۹۵۵	۱۶	قربانیت حرف و عمل	۸/۲۱۷
۲	محوریت خدمت و دیگرخواهی	۹/۶۹۶	۷	ارزش‌های غایی	۹/۳۰۲	۱۲	وظیفه‌شناسی	۸/۸۳۲	۱۷	توفیق طلبی	۸/۱۸۸
۳	همسویی اهداف سازمانی با فطرت انسانی	۹/۴۱۲	۸	تمرکز بر پاداش‌های درونی	۹/۲۴۱	۱۳	آزادی روح و جسم انسان	۸/۸۱۵	۱۸	اعتماد مبتنی بر شناخت	۸/۱۲۱
۴	معنویت محیط کار	۹/۳۹۵	۹	روحیه پایداری و استقامت	۹/۱۷۴	۱۴	خودسنجی درونی	۸/۴۴۹	۱۹	آزادی انتخاب و رویکرد خردمندانه به مسئله قضا و قدر	۸/۰۳۴
۵	نگاه به کار، به مثابه یکی از مصادیق عمل صالح	۹/۳۸۷	۱۰	امانت دانستن مسئولیت سازمانی و عدم سوء استفاده از مقام	۹/۱۲۰	۱۵	جاذبه الهام بخش	۸/۲۸۳	۲۰	انعطاف‌پذیری و نوآوری	۳/۲۲۹

بر اساس نتایج مستخرج از جداول (۳ و ۴) می‌توان بیان کرد که نبود هر یک از مؤلفه‌ها می‌تواند مفهوم سازمان ایثارگر را خدشه دار کند؛ به عبارت دیگر، این مؤلفه‌ها خاصیت مکملی داشته و مجموع آنها انگاره سازمان ایثارگر را بوجود می‌آورد.

بحث و نتیجه‌گیری

سازمان‌ها به مثابه یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر تحول جامعه، سالیان درازی است که در جامعه انسانی، نقش‌های مهمی را برعهده گرفته و به تدریج آن را به سوی جامعه سازمانی سوق داده‌اند. انسان با وجود توسعه و پیشرفت‌های خیره‌کننده در عرصه زندگی مادی، به لحاظ غنای درونی و معنویت پسرقت کرده است؛ گویی پیشرفت‌ها و داشته‌های بیرونی به هزینه از دست دادن شخصیت انسانی فراهم شده است. نویسندگان بر این باورند که یکی از علل این بحران، حضور سازمان‌هایی متعارض با فطرت انسانی است؛ سازمان‌هایی که مبتنی بر عقلانیت ابزاری و با نگاهی صرفاً تجربی به انسان پا به عرصه وجود گذاشته‌اند و انسان‌هایی که به اندک بهای رفاه مادی، بردگی سازمان‌ها را پذیرفته‌اند. گویا انسان‌ها، وجود خود را در گرو سازمان‌ها می‌دانند؛ بی توجه به آنکه این سازمان‌ها آفریده دست خودشان است.

هدف از این پژوهش نفی ضرورت وجود سازمان‌ها نیست، بلکه تأکید بر اهمیت نقش سازمان‌ها در زندگی انسان‌ها و ضرورت وجود سازمان‌های سازگار با فطرت انسانی است. سازمان ایثارگر یکی از جلوه‌های سازمان‌های مبتنی بر فطرت است که در این تحقیق در انگاره سازمان ایثارگر متجلی شده است.

سازمان‌ها بسیاری از صفات و ویژگی‌های خود را وام‌دار صفات و ویژگی‌های انسانی هستند؛ در این میان، انگاره سازمان ایثارگر، با بهره‌گیری از مبانی اعتقادی متفاوت از سازمان‌های روزمره کنونی، می‌تواند در جامعه نقش برجسته‌ای ایفا کرده و جامعه انسانی را در دستیابی به اهداف اصیل خود یاری رساند.

در این پژوهش، با رجوع به خبرگان، ظرفیت انگاره‌پردازی از سازمان ایثارگر مورد تأیید قرار گرفت و موارد ذیل به مثابه مهم‌ترین ویژگی‌های این‌گونه سازمانی فهرست شد:

۱. خدامحوری؛ ۲. محوریت خدمت و دیگرخواهی؛ ۳. همسویی اهداف سازمانی با فطرت انسانی؛ ۴. معنویت محیط کار؛ ۵. نگاه به کار، به مثابه یکی از مصادیق عمل صالح؛ ۶. کنترل درونی؛ ۷. ارزش‌های غایی؛ ۸. تمرکز بر پاداش‌های درونی؛ ۹. روحیه پایداری و استقامت؛ ۱۰. امانت دانستن مسئولیت سازمانی و عدم سوء استفاده از مقام؛ ۱۱. رفتارهای شهروندی (رفتارهای فرانقش)؛ ۱۲. وظیفه‌شناسی؛ ۱۳. آزادی روح و جسم انسان؛ ۱۴. خودسنجی درونی؛ ۱۵. جاذبه الهام بخش؛ ۱۶. قرابت حرف و عمل؛ ۱۷. توفیق طلبی؛ ۱۸. اعتماد مبتنی بر شناخت؛ ۱۹. آزادی انتخاب و رویکرد خردمندانه به مسئله قضا و قدر.

با امعان نظر به ویژگی‌های تصویرشده سازمان‌های ایثارگر و پیامدهای مطلوب مادی و معنوی آن؛ به نظر می‌آید که می‌توان این انگاره را به عنوان سازمان‌های مطلوب در فرهنگ‌های توحیدی پذیرفت و با توجه به پست‌مدرنیسم حاکم بر فضای علمی، آن را به عنوان نظریه‌ای فرازمانی و فرامکانی ترویج کرد چرا که این تحقیق با اعتقاد بر این گزاره صورت گرفته است که بیان و ترویج انگاره سازمان ایثارگر، به توسعه معنویت و اخلاق در فضای بین سازمانی جامعه کمک می‌کند.

منابع

فارسی

- قرآن کریم (۱۳۸۵). (ابوالفضل بهرام پور، مترجم). تهران: نشر حر و نشر سبحان.
- احمدی، فریبا (زمستان ۱۳۸۴). آسیب شناسی فرهنگ ایثار و شهادت. مجموعه مقالات همایش ایثار و شهادت. دبیرخانه شورای نظارت بر ترویج فرهنگ ایثار و شهادت.
- بختیاری، صادق. (مهر و آبان ۱۳۸۰). عدالت و توسعه از دیدگاه امام علی علیه السلام. فصلنامه فلسفه، کلام و عرفان اندیشه حوزه. شماره ۲ و ۳ (۳۰).
- خاکی قراملکی، محمدرضا (اسفند ۱۳۸۲). نظام مدرنیته، دنیاگرایی و مؤلفه محوری آن. فصلنامه رواق اندیشه، (۲۷).
- خمینی، سید روح‌الله (۱۳۷۱). شرح چهل حدیث (اربعین حدیث). تهران: مؤسسه تنظیم و نشر آثار امام خمینی (س).
- ذوالفقارزاده کرمانی، محمد مهدی (۱۳۸۵). تصویرپردازی از مدیران آینده: به سوی الگوی قرآنی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد معارف اسلامی و مدیریت. تهران، دانشگاه امام صادق (ع).
- عمید، حسن (۱۳۸۳). فرهنگ عمید: شامل واژه‌های فارسی و لغات عربی مصطلح در زبان فارسی. تهران: امیرکبیر.
- غرالحکم و دررالکلم؛ کلمات قصار امیر المومنین (ع) (۱۳۸۱). (مهدی انصاری قمی، مترجم). امام عصر.
- قلی‌پور، آرین (۱۳۸۰). جامعه‌شناسی سازمان‌ها: رویکرد جامعه‌شناختی به سازمان و مدیریت. تهران، سازمان مطالعه و

تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت).

— (۱۳۸۶). مدیریت رفتار سازمانی (رفتار فردی). تهران، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت).

— مشیکی، اصغر (۱۳۸۳). سیمای سازمان از نگاه مورگان. تهران: انتشارات دانشکده مدیریت.

— مصباح یزدی، محمدتقی (۱۳۶۸)، آموزش فلسفه (دوره دو جلدی). تهران، مرکز چاپ و نشر سازمان تبلیغات اسلامی.

— المیزان (۱۳۶۳). طباطبایی، سیدمحمدحسین. سید محمدباقر موسوی همدانی، مترجم. تهران: کانون انتشارات محمدی.

— ندری کامران و غلامرضا گودرزی (۱۳۸۲). بررسی تحلیل اصول، قواعد و روش‌های آینده‌نگری علمی. طرح پژوهشی. مجمع تشخیص مصلحت نظام.

— نهج البلاغه، گزیده سخنان، نامه‌ها و حکمت‌های امیر المومنین امام علی بن ابی طالب (ع) (۱۳۸۶). ابوالحسن محمد بن الحسین سید رضی. (سید محمد مهدی جعفری، مترجم). موسسه نشر و تحقیقات ذکر.

عربی

— بحارالانوار (۱۴۰۴) مجلسی، محمدباقر (۱۱۰ جلد). بیروت: مؤسسه الوفاء.

انگلیسی

— Ashmos, D. P. D. Duchon. (2000). "Spirituality at Work: A Conceptualization and Measure". Journal of Management. 136-43.

— Etzioni, Amita. (1964). Modern Organizations, Printice-Hall.

— Garcia-Zamor. (2003). "Workplace Spirituality and Organizational Performance". Public Administration Review, May-June. 355-363.

— Hatch, Mary Jo with Ann L. Cunliffe. (2006). Organization Theory: modern, symbolic, and post-modern perspectives, Oxford University Press.

— Ishikawa, A. , Amagasa, M. , Shiga, T. , Tomizawa, G. , Tatsuta, R. , & Mieno, H. (1993). "The max-min Delphi method and fuzzy Delphi method via fuzzy integration". Fuzzy Sets and Systems. 55. 241-53.

— Klir, G. , & Yuan, B. (1995). Fuzzy sets and fuzzy logic – Theory and application. New Jersey: Prentice-Hall Inc.

— Kohlberg, L. (1984). Essays on Moral Development: The Psychology of Moral Development, (2nded), Harper and Row, San Francisco.

— Morgan, Gareth. (2007). Images of Organization, Newbury Park, Thousand Oaks: Sage Publications.

— Neck, C. P. J. F. Milliman. (1994). "Thought Self-Leadership: Finding Spiritual Fulfillment in Organizational Life," journal of Managerial Psychology. 9(8). 3-21.

— Organ. D. W. (1988). Organizational Citizenship Behavior: the Good Soldier Syndrom. e . Lexington, MA: Lexington Books.

— Parsons, Talcott. (1956). "Sociological Approach to the Theory of Organizations P". Administrative Science Quarterly, 3, 225-239.

— Podsakoff, P. M. S. B. MacKenzie, J. B. Paine, and D. G. Bachrach. (2000). "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research". Journal of Management. 26(3). 543-548.

- Robbins, Stephen P. (1996). Organizational Behavior; Concepts, Controversies, Applications, (7th ed). Prentice-Hall International, inc.
- Scott W. Richard & Gerald F. Davis. (2007). Organizations and Organizing, Rational, Natural, and Open System, Printic-Hall inc.
- Scott W. Richard. (1987). Organizations: Rational, Natural, and Open System, (2nded). Printic-Hall inc.
- Robbins. Stephen P, Timothy A. Judge. (2009). Organizational behavior. (13th Edition). Pearson-Prentice Hall.

