

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت

عنوان:

**بررسی تاثیر برنامه های خدمات حمایتی بر توانمند  
سازی ارائه شده به مددجویان کمیته امداد  
شهرستان زاهدان**

استاد راهنما:  
دکتر زهرا وظیفه

تحقیق و نگارش:  
امین هادی

زمستان ۱۴۰۱

## بسمه تعالی

این پایان نامه با عنوان . بررسی تاثیر برنامه های خدمات حمایتی و توانمند سازی ارائه شده بر مدد جویان کمیته امداد شهرستان زاهدان قسمتی از برنامه آموزشی دوره کارشناسی ارشد مدیریت توسط دانشجو آقای امین هادی با راهنمایی استاد پایان نامه خانم دکتر زهرا وظیفه تهیه شده است. استفاده از مطالب آن به منظور اهداف آموزشی با ذکر مرجع و اطلاع کتبی به حوزه تحصیلات تکمیلی دانشگاه سیستان و بلوچستان مجاز می باشد.

( نام و امضاء دانشجو )

این پایان نامه ..... واحد درسی شناخته می شود و در تاریخ ..... توسط هیئت داوران بررسی و درجه ..... به آن تعلق گرفت.

تاریخ

امضاء

نام و نام خانوادگی

استاد راهنما:

استاد راهنما:

استاد مشاور:

داور ۱:

داور ۲:

نماینده تحصیلات تکمیلی:



## تعهدنامه اصالت اثر

اینجانب امین هادی تعهد می‌کنم که مطالب مندرج در این پایان‌نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این نوشته از آن استفاده شده است مطابق مقررات ارجاع گردیده است. این پایان‌نامه پیش از این برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است. کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به دانشگاه سیستان و بلوچستان می‌باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو: امین هادی

امضاء

تقدیم به:

پدر و مادر، همسر و فرزندان عزیزم که معجزه زندگییم هستند.

و به آنان که در راه کسب دانش راهنمایم بودند.

سپاسگزاری:

خداوند متعال را سپاسگزارم که به من فرصتی عطا کرد تا بخشی از زندگیم را با انسانهایی فریخته  
سپرس نمایم و از رهگذر این مصاحبت به بسطینش مبتنی بر یادگیری امیاری رسانم.  
بر خود لازم می دانم که از استاد ارجمندم خانم دکتر زهرا وظیفه که مسؤلیت راهنمایی این  
پایان نامه را بر عهده گرفته اند و در تمامی مراحل تحقیق، نگارنده را مرمون راهنمایی های عالمانه  
خود قرار داده اند تشکر می نمایم.

## چکیده

توانمندسازی، یکی از مفاهیم اساسی توسعه اجتماعی محسوب میشود. ب کمیته امداد امام (ره)، با گستره مددجوپذیری بسیار وسیع، یکی از مهمترین نهادهای حمایتی در باب مبارزه با فقر و رسیدن به توانمندی افراد طبقات پایین و آسیب پذیر جامعه، می باشد. با وجود تلاشهای زیاد این نهاد، در بین مددجویان تحت حمایت، این تلاشها و فعالیتهای نتوانسته فقر در بین آنان را از بین ببرد یکی از مهمترین مسائل کشورها به خصوص کشورهای در حال توسعه، شناخت مساله از طرفی توانمندسازی افراد بی بضاعت نیز مقوله ای است که پرداختن به آن مستلزم مساله فقر است بنابراین هدف این پژوهش بررسی تاثیر برنامه های فقر و ریشه های آن و نیز آشنایی با مفهوم توانمندسازی دارد خدمات حمایتی بر توانمند سازی ارائه شده به مدد جویان کمیته امداد شهرستان زاهدان می باشد تحقیق حاضر به لحاظ هدف ماهیت و روش تحقیق از نوع کاربردی توصیفی و همبستگی است برای جمع آوری اطلاعات ابتدا با استفاده از مصاحبه از کارشناسان و نخبگان و اساتید خبره و پرسشنامه توانمند سازی که روایی و پایایی آن نیز تایید شدند جامعه آماری این پژوهش شامل ۸۰۰ خانوار مددجویان کمیته امداد خمینی(ره) می باشد که حجم نمونه آن را با استفاده از روش تصادفی تعداد ۲۳۲ خانوار انتخاب شده است برای تجزیه و تحلیل داده ها از دو آمار توصیفی و استنباطی استفاده می شود که در آمار توصیفی شاخص هایی مانند جداول فراوانی و نمودارها و همچنین در آمار استنباطی از آزمون متناسب با داده ها همچون رگرسیون خطی استفاده شده است.

واژه‌های کلیدی: برنامه های خدمات حمایتی، توانمند سازی ، مدد جویان کمیته امداد ، شهرستان زاهدان





فهرست مطالب

عنوان

صفحه

فصل اول کلیات تحقیق.....	۱
۱-۱-مقدمه.....	۱
۲-۱-بیان مساله.....	۳
۳-۱-اهمیت و ضرورت تحقیق.....	۶
۴-۱-اهداف تحقیق.....	۷
۱-۴-۱-هدف کلی.....	۷
۲-۴-۱-اهداف فرعی.....	۷
۵-۱-فرضیه های تحقیق.....	۸
۱-۵-۱-فرضیه اصلی.....	۸
۲-۵-۱-فرضیات فرعی.....	۸
۶-۱-روش شناسی تحقیق.....	۸
۷-۱-روش و ابزار گردآوری اطلاعات.....	۸۹
۸-۱-جامعه آماری و روش نمونه گیری.....	۸
۹-۱-قلمرو تحقیق.....	۸
۱۰-۱-روش ها و ابزار تجزیه و تحلیل داده ها.....	۹
۱۱-۱-تعریف واژگان:.....	۹
۱-۱۱-۱-تعریف نظری واژگان.....	۹
۲-۱۱-۱-تعریف عملیاتی واژگان.....	۹
فصل دوم: ادبیات و پیشینه تحقیق.....	۱۱
بخش اول:حمایت اجتماعی.....	۱۲
۱-۲-مقدمه.....	۱۲
۲-۲-بررسی مفهوم حمایت اجتماعی و پژوهش های انجام گرفته.....	۱۲
۳-۲-طبقه بندی حمایت اجتماعی.....	۱۵
۴-۲-عملکرد های حمایت اجتماعی.....	۱۶
۵-۲-مدل های تاثیر حمایت اجتماعی.....	۱۷
۶-۲-انواع حمایت اجتماعی.....	۱۹
۷-۲-عناصر تشکیل دهنده حمایت اجتماعی.....	۲۰
۸-۲-نظریه های حمایت اجتماعی.....	۲۳
۲-۸-۲-توالی ثابت.....	۲۴
۳-۸-۲-جبری بودن.....	۲۴
۹-۲-دیدگاه نظریه پردازان تحولی پیرامون حمایت اجتماعی.....	۲۴

۲۵	.....۱-۹-۲-مدلی بر اساس تفاوت های فردی
۲۵	.....۲-۹-۲-مدل ارضای نیازهای پیوند طلبانه
۲۵	.....۳-۹-۲-حفظ و افزایش هویت خود
۲۶	.....۴-۹-۲-افزایش عزت نفس
۲۶	.....۵-۹-۲-عزت نفس و خود پنداره
۲۷	.....۶-۹-۲-دیدگاه روان پوشی
۲۹	.....۷-۹-۲-دیدگاه یادگیری
۲۹	.....۸-۹-۲-دیدگاه یادگیری اجتماعی - شناختی
۳۰	.....۹-۹-۲-دیدگاه پدیدار شناختی
۳۱	.....۱۰-۹-۲-دیدگاه شناختی
۳۱	.....بخش دوم: توانمندسازی
۳۱	.....۱۰-۲-تاریخچه و تعریف توانمندسازی
۳۲	.....۱۱-۲-اهمیت و نقش توانمندسازی نیروی انسانی در سازمان های امروزه
۳۵	.....۱۲-۲-مدل های توانمندسازی
۳۵	.....۱-۱۲-۲-مدل مک لاگان و نل
۳۵	.....۲-۱۲-۲-مدل وگت و مورل
۳۶	.....۳-۱۲-۲-مدل مالاک و کارزتد
۳۶	.....۴-۱۲-۲-مدل اسپریتزر
۳۶	.....۵-۱۲-۲-مدل سه بخشی توانمند سازی:
۳۷	.....۱۳-۲-توانمندسازی به عنوان رویکردی شناختی
۳۸	.....۲-۲-الگوی توانمندسازی روانشناختی نیروی انسانی
۳۸	.....۱۴-۲-عوامل موثر بر توانمندسازی
۴۲	.....۱۵-۲-اصول توانمندسازی
۴۳	.....۱۶-۲-آموزش و توانمندسازی
۴۶	.....۱-۱۶-۲-ساختار آموزش در توانمندسازی
۴۷	.....۱۷-۲-رهبری و توانمندسازی
۵۱	.....۱۸-۲-رویکردهای توانمندسازی
۵۱	.....۱-۱۸-۲-رویکرد موقعیتی
۵۲	.....۲-۱۸-۲-رویکرد روانشناختی
۵۳	.....۱۹-۲-تغییرات لازم برای ایجاد توانمند سازی:
۵۵	.....۲۰-۲-پیامدهای توانمندسازی
۵۸	.....۲۱-۲-موانع توانمندسازی
۵۹	.....۲۲-۲-علل گرایش سازمان ها به توانمندسازی
۵۹	.....۱-۲۲-۲-محرك های درونی
۶۲	.....۳-۲۲-۲-محرك های بیرونی
۶۳	.....۲۳-۲-اهداف توانمندسازی کارکنان

۶۴	..... ۲۴-۲-علل موثر بر فرایند توانمندسازی کارکنان
۶۴	..... ۲-۲۴-۱- عوامل سوق دهنده
۶۵	..... ۲-۲۴-۲-عوامل باز دارنده (موانع توانمندسازی)
۶۶	..... ۲-۲۴-۳- عوامل ساختاری
۶۶	..... ۲-۲۵-برنامه‌های توانمندسازی
۷۰	..... ۲-۲۶- کمیته امداد امام خمینی (ره)
۷۰	..... ۲-۲۶- کمیته امداد امام خمینی (ره)
۷۱	..... ۲-۲۷-ارکان و تشکیلات
۷۲	..... ۲-۲۸-اهداف و وظایف
۷۴	..... ۲-۳۰-سیاستهای کلی برنامه پنجساله پنجم (۱۳۸۸-۱۳۹۲) کمیته امداد امام خمینی (ره)
۷۴	..... ۲-۳۱-پیشینه تحقیق
۷۷	..... ۲-۳۱-۱-پیشینه داخلی
۷۴	..... ۲-۳۱-۲-پیشینه خارجی
۸۱	..... ۲-۳۱-۳-جمع بندی
۸۳	..... <b>فصل سوم: روش شناسی پژوهشی</b>
۸۴	..... ۳-۱-مقدمه
۸۴	..... ۳-۲-روش تحقیق
۸۵	..... ۳-۳-جامعه و نمونه آماری و روش تعیین حجم نمونه
۸۵	..... ۳-۴-روش و ابزار های جمع آوری اطلاعات
۸۵	..... ۳-۴-۱-مطالعات کتابخانه ای
۸۶	..... ۳-۴-۲-پرسشنامه
۸۶	..... ۳-۴-۳-روایی ابزار سنجش
۸۶	..... ۳-۴-۴-پایایی ابزار سنجش
۸۸	..... ۳-۴-۵-روایی و پایایی
۸۹	..... ۳-۵-روش تجزیه و تحلیل داده ها
۸۹	..... ۳-۵-۱-آمار توصیفی
۸۹	..... ۳-۵-۲-آمار استنباطی
۹۰	..... <b>فصل چهارم تجزیه و تحلیل داده ها</b>
۹۱	..... ۴-۱-مقدمه
۹۱	..... ۴-۲-بررسی توصیفی داده های تحقیق
۹۳	..... ۴-۳-تحلیل نرمال بودن داده های تحقیق
۹۴	..... ۴-۴-آمار استنباطی (آزمون فرضیه های تحقیق)
۹۴	..... ۴-۴-۱-فرضیه اصلی
۹۵	..... ۴-۴-۲-فرضیه فرعی اول
۹۷	..... ۴-۴-۳-فرضیه فرعی دوم
۹۸	..... ۴-۴-۴-فرضیه فرعی سوم

۹۹	.....	۴-۵- خلاصه فصل چهارم
۱۰۰	.....	<b>فصل پنجم نتیجه گیری و پیشنهادات</b>
۱۰۱	.....	۵-۱- مقدمه
۱۰۱	.....	۵-۲- یافته های حاصل از طیف جمعیتی پاسخگویان
۱۰۲	.....	۵-۳- بحث و نتیجه گیری
۱۰۳	.....	۴-۵- پیشنهادهای تحقیق
۱۰۴	.....	۵-۵- پیشنهاد برای محققین آینده
۱۰۵	.....	۵-۶- محدودیت های پژوهش
۱۰۵	.....	منابع

## فهرست جداول

عنوان

صفحه

جدول (۱-۲) فرایند تغییر در تواناسازی- مأخذ: کتاب تواناسازی کارکنان «اسکات. ژاف».....	۳۸
جدول ۲-۲ مقایسه کارکنان توانمند شده و کارکنان توانمند نشده (دستگردی، ۱۳۸۷: ۸۷).....	۵۷
جدول (۱-۴) توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس جنسیت .....	۹۱
جدول (۲-۴) توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس سن .....	۹۲
جدول (۳-۴) توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس میزان تحصیلات .....	۹۲
جدول (۴-۴) توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس میزان درآمد.....	۹۳
جدول شماره (۵-۴) نتایج حاصل از آزمون کولموگروف- اسمیرنوف.....	۹۳
جدول ۴-۶ پرازش مدل رگرسیونی بین خدمات حمایتی و توانمند سازی .....	۹۴
جدول ۴-۷ محاسبه معادله رگرسیون توانمند سازی .....	۹۵
جدول ۴-۸ پرازش مدل رگرسیونی بین خدمات حمایت و سلامت و توانمند سازی .....	۹۵
جدول ۴-۹ محاسبه معادله رگرسیون توانمند سازی .....	۹۶
جدول ۴-۱۰ پرازش مدل رگرسیونی بین خدمات اشتغالزایی و توانمند سازی.....	۹۷
جدول ۴-۱۱ محاسبه معادله رگرسیون توانمند سازی .....	۹۷
جدول ۴-۱۲ پرازش مدل رگرسیونی بین خدمات فرهنگی و آموزشی و توانمند سازی .....	۹۸
جدول ۴-۱۳ محاسبه معادله رگرسیون توانمند سازی .....	۹۸

فهرست شکل ها

عنوان

صفحه

شکل (۱-۲) فرآیند توانمندسازی (دنیس ژافه، سینتیا اسکات، ۱۳۷۵)..... ۵۳



# فصل اول

## کلیات تحقیق



در و شده مطرح فراگیر صورتی به دوم جهانی جنگ از پس که است مفاهیمی جمله از توانمندی و توسعه مفهوم نظر از . است گرفته قرار وانديشمندان سياستمداران توجه مورد بسيار گوناگون های حوزه در و جهان مختلف کشورهای . دارد بهبود مفهوم با نزدیکی ارتباط که دانند می بعدی چند و پیچیده ارزشی، ای مقوله را توانمندی و توسعه مفهومی، ساخت در اساسی تغییرات مستلزم که دانست بعدی چند جریانی باید را توانمندی و توسعه است معتقد تودارو مایکل مطلق فقر کردن کن ریشه و نابرابری کاهش اقتصادی، رشد تسریع نیز و ملی نهادهای و عامه مردم تلقی طرز اجتماعی، است .

خواسته و اساسی متنوع نیازهای با هماهنگ اجتماعی، نظام مجموعه که دهد نشان باید اصل در توانمندی و توسعه از حالتی یا وضع سوی به و شده خارج گذشته زندگی نامطلوب حالت از نظام، داخل در اجتماعی گروههای و افراد های

(نجفی، ۱۳۸۹: ۶۷).. یابد می سوق است بهتر معنوی و مادی نظر از که زندگی

شده بیان چنین و شده تأکید نابرابری و بیکاری فقر، از اهدافی به دستیابی به توانمندی و توسعه تعاریف از برخی در و تولیدات کیفی و کمی رشد که است ای پیچیده فرآیند بر مشتمل آن جامع معنای در توانمندی و توسعه که است رفاه تأمین بیکاری، و محرومیت و فقر زدودن درآمد، تعدیل و جامعه اجتماعی بافت و زندگی کیفیت تحول و خدمات و اجرای ملتها بسیج ای، توسعه اهداف تحقق . میگیرد بر در را جامعه یک در زا درون تکنولوژی و علمی رشد همگانی، میروند شمار به کلیدی و حیاتی ابزارهای از جمله جویانه مشارکت سیاستهای

نظر مورد اهداف مبنای بر توانمندی و توسعه اهداف آن در که راهبردی عنوان به توسعه راهبرد طرح و گیری شکل با های برنامه های اولویت و اهداف تضمین در مردم موثر نقش ایفای ضرورت و اهمیت مرور به شود، می تعیین مردم حمایت غیردولتی و ملی المللی، بین نهادهای و سازمانها نیز و ها برنامه اینگونه مجریان و سیاستمداران برای ای توسعه های عرصه در فعال مشارکت برای جامعه مختلف گروههای مبحث توانمندسازی آن تبع به و گردید مشخص کننده (رمضانی، ۱۳۹۰: ۸۷). شد مطرح توسعه مبنای بر نظارت و اجرا طراحی، مختلف

المللی، بین سازمانهای از بسیاری توجه مورد که است دهه دو از بیش آن با مرتبط های نظریه و توانمندسازی مفهوم فرایندی را آن توان می توانمندسازی تعریف ترین ساده در . است گرفته قرار جوامع توسعه امر در فعال غیردولتی و ملی ریزی برنامه خود یافته آگاهی آن بر حاکم شرایط و زندگی موجود وضعیت از جوامع و گروهها افراد، آن طی که دانست یافته سازمان و آگاهانه مناسب، های دارایی و نیازها شناسایی با مطلوب شرایط سمت به موجود شرایط تغییر برای و مفاهیم به توان می رود می کار به توانمندسازی اصطلاح بیان برای که متعددی بسیار مفاهیم جمله از می دهند انجام

خودنیرومندی (self- power) اختیاری خود (self – reliance) خوداتکایی (self- strength) نمود: خود اشاره زیر (سازی، بیدار ، انتخابی) (own- choice) ارزشها سایه در عزت با توأم زندگی (values) (حقوق، احقاق برای مبارزه توانایی با توانمندی و (capability) عمل استقلال و خود (independence) بودن آزاد یا فردی گیری تصمیم حق (freedom) های نظام و بومی و محلی ارزشهای در ریشه اصطلاحات، و تعاریف این بر ناظر مفاهیم (awakening) قابلیت و صلاحیت دارد اعتقادی

به تعریف این . است عمل آزادی و آزادی در انسان حق گسترش و بسط معنای به عام، و کلی تعریف یک در توانمندی تأثیر تحت را او زندگی که است تصمیماتی در نظر اعمال و منابع انتخاب برای فرد اقتدار و اختیار میزان افزایش معنای زندگی بر حاکم شرایط بر بیشتری کنترل و تسلط . باشند برخوردار انتخاب واقعی حق از افراد وقتی . دهند می قرار و مکنت و مال از برخوردار عدم و است بوده محدود همواره جامعه محرومان و فقرا انتخاب حق . داشت خواهند خود از خود نظر مورد شرایط و ها خواسته اعمال برای غیررسمی و رسمی نهادهای با زنی چانه در ناتوانی و عجز نیز

آیند (شکوهی، ۱۳۸۸: ۵۵). می شمار به آن علل مهمترین

و اهمیت اول درجه در موجود های محدودیت و موانع رفع و شناسایی ، توانمندسازی ملی برنامه اهداف به نیل برای هر در. است خوداتکایی آن، رفع برای بهینه حل راه و بوده دولتی شدید تمرکز موانع، ترین عمده از دارد. قرار اولویت از بیشتر بسیار دستاوردهای موجود نگه داشت به تعهد میزان دارند، مشارکت گیری تصمیم در جامعه افراد که زمینه دیگر عبارت به . است بوده پایین به بالا از و دستوری و غیرمشارکتی روش به ها گیری تصمیم که است هایی زمینه از بلکه است موثر برنامه پایداری و ماندگاری تضمین در تنها نه جوامع در موجود های ظرفیت و ها پتانسیل از استفاده پایدار های سرمایه ترین اساسی عنوان به آنان های توانایی و محلی جوامع افراد به اتکا اجتماعی، گذاری سرمایه منظر رود. می شمار به

## ۱-۲- بیان مساله

با گسترش حرکت کشورها به سمت توسعه، استفاده بهینه از سرمایه های انسانی از اهمیت ویژه ای برخوردار است. توانمندسازی مفهومی است که امروزه در این راستا و با هدف توسعه هرچه بیشتر در کشورهای دنیا مورد بهره برداری در کشورما نیز، یکی از مهمترین وظایفی که به سازمانهای حمایتی واگذار شده است، موضوع قرار گرفته است توانمندسازی است که در اصول ۳ و ۳۳ قانون اساسی مستقیماً بدان اشاره شده است و همچنین، در اصل ۲۱ آن نیز به کمیته امداد امام خمینی (ره)، با گستره مددجوپذیری بسیار وسیع، یکی از مهمترین . این موضوع پرداخته شده است

نهادهای حمایتی در باب مبارزه با فقر و رسیدن به توانمندی افراد طبقات پایین و آسیب پذیر جامعه، می باشد. این نهاد، اهدافی چون برابری فرصتها و توانمندسازی محرومین در زمینه های خودکفایی، خودباوری، بهبود ارتباطات اجتماعی، رفع مشکلات فرهنگی و اقتصادی، دسترسی به امکانات و رفع نیازهای ضروری، تحقق امر مشارکت اجتماعی را دنبال مینماید (رحیمی، ۱۳۹۸)

توانمندسازی خانوادههای نیازمند، در سالهای اخیر، گفتمان مسلط در این نهاد، گفتمان توانمندسازی مددجویان است تنها به زمینه های اقتصادی منحصر نمیشود. افزایش و تقویت مبانی فکری و فرهنگی مددجویان مهمترین پیشنیاز برای توانمندسازی و خودکفایی اقتصاد خانوادهها به شمار میرود. به همین منظور این نهاد، برنامه های تحولی گستردهای را برای افزایش اعتماد به نفس و بهبود کیفیت زندگی و اعتلای جایگاه افراد در جامعه در دستور کار خود قرار داده است. مهمترین خدمات فرهنگی در این نهاد، فراهم کردن تسهیلات و امکانات لازم برای ادامه تحصیل دانش آموزان و دانشجویان و آموزشهای لازم در زمینه های بهداشتی و روانی و ... است. برنامه های فرهنگی بر اساس آموزههای دینی، استفاده از نیروی مردمی، به کارگیری دانش روز، احساس مسئولیت اجتماعی و نقش آفرینی در چارچوب سیاستهای فرهنگی کشور، رویکرد اساسی کمیته امداد امام(ره) در حوزه فرهنگ است که تمامی برنامه ها باید بر مبنای آن پایه ریزی شود (صالحی، ۱۳۹۹)

بی افراد توانمندسازی طرفی از. است فقر مساله توسعه، حال در کشورهای خصوص به کشورها مسائل مهمترین از یکی مفهوم با آشنایی نیز و آن های ریشه و فقر مساله شناخت مستلزم آن به پرداختن که است ای مقوله نیز بضاعت مفهوم: اند جسته سود مفهوم، دو از فقر مقوله با برخورد در اجتماعی، اندیشمندان: فقر تعریف دارد توانمندسازی معیشتی فقر آن، به که مطلق فقر (relative poverty). (نسبی فقر مفهوم (absolute poverty) (مطلق فقر حداقل به دستیابی در جامعه اعضای ناتوانی و محرومیت: از است عبارت میشود، گفته نیز Subsistence poverty) از، مفهوم است (چراغی، ۱۳۸۴) این ضروری سالم زندگی یک برای که مسکن و پوشاک تغذیه، مانند اساسی نیازهای و حیات آنها فقدان با که چیزهایی دارد؛ اشاره زندگی ضروریات لازم حداقل به جامعه افراد دسترسی عدم به فقر درآمد که فقیرند خانوادههایی و افراد که است نکته این بر تأکید نسبی، فقر در. روست روبه نیستی خطر با انسان بقای زندگی جامعه، همان در که باشد متوسطی خانوارهای یا افراد درآمد از کمتر جدی، طور به زمان، طول در آنها در که وقتی که میدهد نشان او. میدانند خود فقر با فقرا تطابق و سازگاری را، فقر عامل بزرگترین گالبرایت میکنند و میدارند نگه را فقر تعادل که دارند وجود نیروهایی مییابد، بهبود موقت طور به کمی اوضاع فقیر، جامعه یک

بیان گالبرایت آشتیانی، ۱۳۸۸) بازگرد (شیدایی محرومیت قبلی سطح به جامعه و یافته دوام فقر میشوند باعث کمک تعادل این به فقر از گریز جهت در فقرا تلاش و کوشش فقدان همچنین و ناامیدی بیشتر چیز هیچ اما»: میکند رفتار عناصر ترین مشخص و ترین عمیق از یکی با امیدهایی و آرزوها چنین وجود روستایی، فقیر جوامع در .نمیکند

میگیرد(طالبی، ۱۳۸۳) قرار تعارض در بشری

درزندگی ثبات و واماندگی و تسلیم به ترجیح و تمایل ناممکنها، علیه مبارزه از خودداری از عبارتند عناصر این مطالعه یک در نژاد زنگویی که طوری به میکنند عمل شکل همین به نیز ایران در عامل این که میرسد نظر ،به عامل بزرگترین فقر به عادت و حد از بیش قناعت که میکند مشاهده زاهدان استان نیافتگی توسعه مورد در میدانی متأسفانه درصد)، یک از (کمتر مطلق فقر درصد بودن پایین وجود با ایران ،در است استان این نیافتگی توسعه نهاد این حمایت تحت کشور) مددجویان ۲۵ درصد جمعیت از (بیش میبرند رنج نسبی فقر از مردم از درصدی شکاف املشی، ۱۳۸۸) دارند(بستانی قرار درآمدی پایین دهکهای در و بوده مطلق فقر بعضاً و نسبی فقر درگیر عموماً از بخشی پاسخگوی تنها حمایتی نهادهای توسط شده برقرار مستمری و رسیده حداکثر به خانوادهها این در فقر را ناگواری شرایط تنگنا این از رهایی برای بعضاً و بوده بیکار آنها اغلب .میباشد ایشان زندگی نیازهای حداقل مناسبی حل راه نیز مستمری پرداخت مبلغ افزایش صرفاً است بدیهی .نیست اسلامی نظام تایید مورد که میپذیرند با و بالا به پایین از فرایند یک توانمندسازی توانمندسازی: دارد دنبال به نیز نامطلوبی تبعات اینکه ضمن و نبوده از و اجتماعی توسعه اساسی مفاهیم از و است خود سرنوشت درباره جامعه محروم اقشار همه مشارکت به مدل،اعتقاد این اصلی (جهانیان، ۱۳۸۶) راهبرد میشود. محسوب روستایی و منطقه ای توسعه مهم راهبردهای عدالت، آموزش، نظیر هایی ومؤلفه دارد حاشیهای گروههای و محروم اقشار به اشاره سازی توانمند .است مردم رویکرد اخیر های دهه در رو این از میگیرد. قرار آن مجموعه زیر عادلانه، توزیع زمینهای امکانات و درآمد عادلانه توزیع مستمری و گیرندگان به تبدیل را افراد و است مالی خدمات ارائه بر مبتنی که رفاهی رویکردهای نقد در توانمندسازی استراتژیک نیازهای به توجه معنای به توانمندسازی تعریف، بر بنا. شد ارائه نماید، می اولیه های کمک صرف بگیران استعداد از گیری بهره به قادر که نحوی به است، آنان اقتصادی بنیه تقویت و سیاسی اجتماعی، موقعیت ارتقای و افراد از کمک دریافت به نیاز بدون که شوند تبدیل جامعه تحول در فعال و مستقل انسانهای به و باشند خود های قابلیت و ها جامعه محروم اقشار بویژه افراد، بنابراینتوانمندسازی. نمایند اداره را شان خانواده و خود به مربوط امور منبعی هرگونه و پیچیده فرایندی توانمندسازی حال این با است. جامعه در اجتماعی نابرابری و فقر کاهش های راه مهمترین از یکی

افراد، توانمندسازی و توانایی افزایش بر تاثیرگذار عوامل جمله از دارد، نقش آن در مختلفی عوامل که است بعدی چند بدین تا گروه، اعضای با قدرت تسهیم از: عبارتست سازی توانمند است اجتماعی های سرمایه از آنها برخوردار می‌تواند محروم قشرهای که شد اتخاذ دلیل این به توانمندسازی سیاستهای. باید ارتقا آنان بخشی اثر از ایشان احساس طریق ادبیات در توانمندسازی. اند منابع این بر کنترل فاقد اساساً بلکه دارند قدرت منابع به کمتری دسترسی تنها نه جامعه توانا بر تاکید آنکه ضمن است، قدرت تفویض و تمرکز عدم رویکرد با روستایی جامعه به ابتکارات انتقال توسعه، و بیشتر خدمات تقاضای و انتخاب دامنه افزایش و خویش زندگی بر بیشتر کنترل منظور به روستایی جوامع سازی (زارع است واقعیتهای از نمایشی و واقعی دنیای شده ساده مدل، ک سازی توانمند مدل آنهاست از شدن بهره‌مند بناوکوکی، ۱۳۸۸)

بتواند که است مدلی آل ایده مدل. کند می عنوان را واقعی دنیای در اجزا بین روابط و اجزا سری یک دیگر، بیان به مدلی اگر و داشت توان نمی مدلی چنین عمل در. کند مشخص را اجزاء روابط تمامی و سیستم یک اجزاء تمامی ۱۰۰ درصد امکان ولی بود خواهد خوبی مدل کند، مشخص را اجزاء بین ۷۰ درصد روابط تا بتواند که باشیم داشته فقر علت که مواردی در است داده نشان تجربه یافت دست مدلی چنین به توان می سختی به حداقل یا نیست پذیر شده گرفته کار به توانمندسازی مدل باشد، بیکاری و موجود وضع پذیرش طلبی، تعالی فرهنگ فقدان انگیزگی، بی سطح ۱-ارتقاء منظور به و اساس همین (سبزیکاران، ۱۳۸۸) بر دارد مناسبی اثربخشی و کارایی امداد، کمیته در ۳-مددجویان، ای حرفه مهارتهای و فنی دانش سطح ۲-ارتقاء مددجویان، اقتصادی و اجتماعی فرهنگی، آگاهیهای تحت خانوارهای و افراد اقتصادی توان ۴-افزایش جویان، مدد نهفته خلاقیت‌های شکوفایی جهت مناسب زمینه ایجاد فرایندی بر مبتنی که است گرفته شکل امداد کمیته توانمندسازی فعالیت‌های مجموعه خودکفایی، مرز تا پوشش مستقیم غیر و مستقیم صورت به امداد کمیته ستادی و اجرایی بدنه تمامی که فرایندی. باشد می ای زنجیره نمایند. می حمایت آن از و بوده آن درگیر

### ۱-۳-اهمیت و ضرورت تحقیق

وجود به آن دنبال به که است مددجویان ناتوانی مسأله امداد کمیته مهم معضلات از یکی لحاظ تئوریک تحقیق از امداد کمیته هدف مهمترین این بنابر. دارد پی در را... و بزهکاری و اخلاقی انحرافات فقر، کننده مصرف جامعه آمدن آوردن فراهم و پویا اجتماعی های حمایت سایه در مگر یافت نخواهد تحقق است، محرومیت و فقر کنی ریشه همانا که یابد(بندانی، ۱۳۸۹: ۷۷) دست اصل این به خود پوشش تحت مددجویان اتکایی خود و توانمندی جهت مناسب امکانات

و اجتماعی حمایت اهمیت مورد در را لازم های آگاهی مردم که گفت سخن پویا اجتماعی حمایت از میتوان هنگامی و دخالت اجتماعشان و خانواده و خود سرنوشت در که است صورت این در .باشند داشته جامعه در اجتماعی عوامل نمود. خواهند

توانمندی موجب آنها از بعضی که هستند دخیل هایی فاکتور اجتماعی، حمایت جریان از لحاظ کاربردی این تحقیق در در بتوانیم ما اگر لذا کنند، می عمل دارنده باز عامل عنوان به و شوند، می مددجویان توانمندسازی مانع آنها از بعضی و و توانمندی در بازدارنده عواملی چه و کننده تقویت عواملی چه که یابیم دست نتیجه این به علمی پژوهش یک مسئولین درکاران، ا دست که بود خواهد قوی علمی منابع هستند، امداد کمیته پوشش تحت مددجویان خودکفایی ائتلاف از و نماید می یاری است، مددجویان توانمندی و خودکفایی همان که هدف به رسیدن در را ریز برنامه و اجرایی در اجتماعی های حمایت و اجتماعی عوامل که اهمیتی به توجه با حاضر، در تحقیق کاهش می انسانی و مادی نیروی های نهاد طرف از مددجویان چقدر هر است بدیهی . شود می مطالعه عوامل از جنبه این اثر دارند، مددجویان زندگی هر ویرانگری در جهت باطل دوری صورت به این و شد، خواهد افزوده مشکلاتشان بر کنند، طردشدگی احساس اجتماعی و موفقیت بر موثر مهم عوامل از یکی که است اهمیت حائز جهت این از حاضر تحقیق لذا .یافت خواهد ادامه بیشتر چه که شود استنباط طور این پژوهش این های یافته از چنانچه و شود مددجویان بررسی توانمندی خطیر امر در شکست موثر (ره)نقش خمینی امام امداد کمیته پوشش تحت مددجویان توانمندی افزایش در اجتماعی های حمایت واقعاً در هدایت و اجتماعی های حمایت افزایش به معطوف باید امداد کمیته رسالت و هدف مهمترین این بنابر است، داشته حمایت و اجتماعی عوامل تأثیرمهم از جامعه مسئولین و اندرکاران دست تمام و باشد توانمندی و خوداتکایی راستای و اطمینان حس مناسب، و مطلوب برخورد با تا آورند عمل به تلاش و شوند آگاه مددجویان توانمندی بر اجتماعی باشند (قهرمانی، ۱۳۸۸: ۸۷). سهمیم آنها توانمندی و در خودکفایی و برده بالا را مددجویان نفس به اعتماد

#### ۴-۱-اهداف تحقیق

##### ۴-۱-۱-هدف کلی

برنامه های خدمات حمایتی بر توانمند سازی ارائه شده به مدد جویان کمیته امداد شهرستان زاهدان میزان شناخت

##### ۴-۱-۲-اهداف فرعی

میزان شناخت خدمات حمایت و سلامت بر توانمند سازی ارائه شده به مدد جویان کمیته امداد شهرستان زاهدان

میزان شناخت خدمات اشتغالزایی بر توانمند سازی ارائه شده به مدد جویان کمیته امداد شهرستان زاهدان

میزان شناخت خدمات فرهنگی و آموزشی بر توانمند سازی ارائه شده به مدد جویان کمیته امداد شهرستان زاهدان

#### ۱-۵-۵- فرضیه های تحقیق

##### ۱-۵-۱- فرضیه اصلی

برنامه های خدمات حمایتی بر توانمند سازی ارائه شده به مدد جویان کمیته امداد شهرستان زاهدان تاثیر دارد.

##### ۱-۵-۲- فرضیات فرعی

خدمات حمایت و سلامت بر توانمند سازی ارائه شده به مدد جویان کمیته امداد شهرستان زاهدان تاثیر دارد.

خدمات اشتغالزایی بر توانمند سازی ارائه شده به مدد جویان کمیته امداد شهرستان زاهدان تاثیر دارد.

خدمات فرهنگی و آموزشی بر توانمند سازی ارائه شده به مدد جویان کمیته امداد شهرستان زاهدان تاثیر دارد.

#### ۱-۶- روش شناسی تحقیق

منظرهای از یابد می خاتمه سازی اطلاعات و پردازش نظریه به نهایت در که فرآیندی عنوان به علمی تحقیقات برای مند نظام و عینی ثبت تحلیل، و تجزیه توان می را تحقیق است گردیده ارائه متفاوتی بندی دسته و تعاریف گوناگون کنترل به احتمالاً یا و بینی پیش به همچنین و ها نظریه اصول، کلی، قوانین پروراندن به که شده کنترل مشاهدات همبستگی و توصیفی کاربردی، نوع از تحقیقی هدف، لحاظ به حاضر تحقیق. کرد تعریف شود می منجر رویدادها نهایی است.

#### ۱-۷- جامعه آماری و روش نمونه گیری

کل تعداد که زاهدان شهر خمینی امام امداد کمیته حمایت تحت جویان مدد از تعداد را حاضر پژوهش آماری جامعه

دهند می تشکیل خانوار آنها ۸۰۰.

نمونه روش، ایم نموده انتخاب را آماری جامعه از ۲۳۵ نفر تعداد کوکران فرمول از استفاده با نمونه حجم برآورد برای

است ساده تصادفی گیری

#### ۱-۸- قلمرو تحقیق

قلمرو زمانی:

رسید اتمام به در زمستان ۱۴۰۱ و گردید ۱۴۰۰ آغاز ماه آبان اوایل از پژوهش این

## قلمرو مکانی:

باشد می زاهدان شهر خمینی امام امداد کمیته تحقیق، این مکانی قلمرو

## قلمرو موضوعی:

باشد می سازی توانمند میانجی نقش با حمایتی خدمات های برنامه تاثیر بررسی تحقیق، این موضوعی قلمرو

### ۹-۱- روش ها و ابزار تجزیه و تحلیل داده ها

متغیرها تعداد به توجه با و شد خواهد تشکیل SPSS افزار نرم در داده فایل پرسشنامه آوری جمع از پس تحقیق این در میله نمودارهای پراکندگی های شاخص فراوانی، های جدول از استفاده با متغیرها بین روابط همچنین و مطالعه نوع و توصیفی آمار در که شود می استفاده استنباطی و توصیفی آمار دو از ها داده تحلیل و تجزیه برای هیستوگرام ای، همچون ها داده با متناسب آزمون از استنباطی آمار در همچنین و نمودارها و فراوانی جداول مانند، هایی شاخص است شده استفاده خطی رگرسیون

### ۱۰-۱- تعریف واژگان:

#### ۱-۱۰-۱- تعریف نظری واژگان

به اعتماد حس تا شود می کمک افراد به فرایند این در . است افراد به بخشیدن قدرت فرایند تواناسازی، سازی توانمند افراد درونی های انگیزه بسیج معنای به این و کنند غلبه درماندگی و ناتوانی احساس بر و بخشند بهبود را خویش نفس (۱۳۸۵). دیگران و (عبدالهی است

کنند می فراهم نیاز مورد مواقع در را حمایتی منابع که افرادی با روابط کیفیت و بودن دسترس در بر : حمایتی خدمات فرد یک شود می موجب که کنند می فراهم را اطلاعاتی و عینی خدمات ، خانواده و آشنایان دوستان، دارد، تاکید (حسینی بداند ارتباطی شبکه از جزیی را خود و کند بودن ارزشمند و نفس عزت شدن، داشته دوست مراقبت، احساس بکنده، ۱۳۸۹: ۱۴۵). حاجی

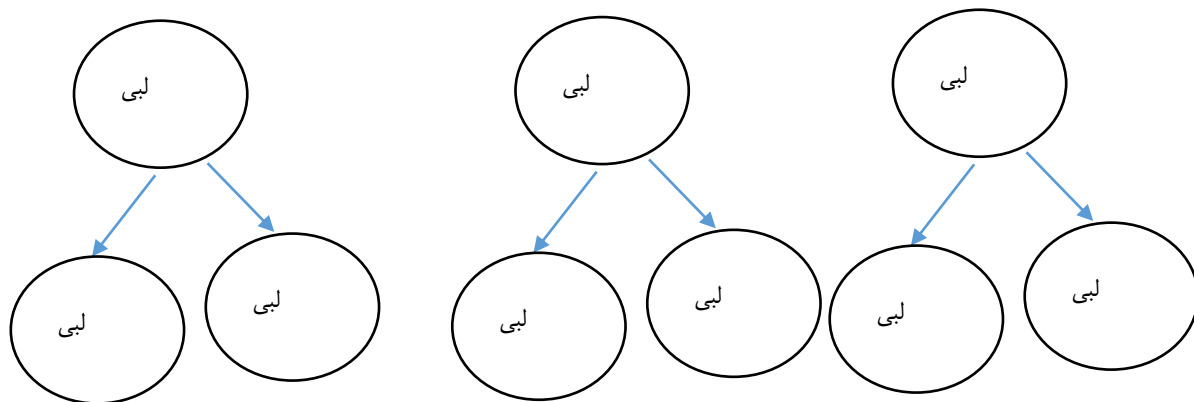
#### ۱-۱۰-۲- تعریف عملیاتی واژگان

روایی ۰,۸۳۷ و کرونباخ آلفای طریق از آن پایایی که باشد می ای ساخته محقق پرسشنامه از استفاده با حمایتی: خدمات شد تأیید کارشناسان و استادان نظرات از استفاده با پرسشنامه



احساس مولفه مشتمل ۵ که است اسپرتیزر(۱۹۹۲) مدل از گرفته بر تحقیق این در سازی توانمند سازی: توانمند که ای نمره .باشد می اطلاعات در مشارکت و معناداری احساس بودن، موثر احساس انتخاب، حق داشتن شایستگی، کند. می مشخص را سازی توانمند وضعیت دادند پرسشنامه این به لیکرت مقیاس در ها آزمودنی

مدل مفهومی



فصل دوم:

ادبیات و پیشینه تحقیق

## بخش اول: حمایت اجتماعی

### ۲-۱- مقدمه

می را اجتماعی حمایت.شود می پرداخته اجتماعی حمایت های نظریه و کارکردها منابع، انواع بررسی به بخش این در تأمین همراه به اجتماعی حمایت آن، رسمی نوع در .کرد تقسیم رسمی غیر و رسمی نوع دو به آن منابع اساس بر توان هایی حمایت و پشتیبانی .شود می محسوب اجتماعی سیاست در ابزاری و اجتماعی رفاه های مجموعه زیر از اجتماعی نوع اجتماعی حمایت اما یابد. می گسترش آن دامنه دهند، می انجام خود تحت پوشش افراد از رسمی های سازمان که شود. می ایجاد دارند، متقابل واکنش و کنش فرد با که افرادی سایر و دوستان خویشاوندان، خانواده، سوی از رسمی غیر موجب که است، جانبه دو کمک یک اجتماعی حمایت .است نظر مد آن رسمی نوع از حمایت بیشتر تحقیق این در رشد و خودشکوفایی فرصت فرد به اینها تمام و گردد می ارزشمندی و عشق احساس خود، پذیرش خود، از مثبت تصور از نزدیکی و صمیمیت احساس آن در که آورد می وجود به امن ارتباط یک فرد هر برای اجتماعی حمایت .دهد می را است.(آخوندی، ۱۳۹۰: ۶۵). روابط این اصلی های ویژگی

رسد می نظر به ضروری اجتماعی حمایت کلی مفاهیم شدن تر روشن جهت زیر موضوعات بیان مرحله این در

گرفته انجام های پژوهش و اجتماعی حمایت مفهوم بررسی

- اجتماعی حمایت بندی طبقه
- اجتماعی حمایت های عملکرد
- اجتماعی حمایت تاثیر های مدل

### ۲-۲- بررسی مفهوم حمایت اجتماعی و پژوهش های انجام گرفته

مفاهیم اساسی از یکی مفهوم این چند هر است تازه ای اندازه تا مددجویان توانمندسازی بر موثر عوامل درباره مطالعه حمایت به مربوط مطالعات اما گرفته است، قرار توجه مورد ای گونه به پیش سالها از و بوده اجتماعی شناختی روان در مدتها از شد اشاره که همچنان البته .بود نشده آغاز ۱۹۷۰ میلادی حدود سالهای از قبل تا آشکار طور به اجتماعی است(لیکرت، بوده مطرح شناسی روان و اجتماعی علوم در اساسی و مرکزی مفهوم یک عنوان به اجتماعی حمایت پیش از است عبارت آن و است حمایتی روابط اصل آمیز موفقیت سرپرستی در اساسی عنصر که کرد استدلال چنین (۱۹۶۱) می رفتار ای به گونه یعنی .برخوردارند آن از خود زیردست افراد با کردن رفتار در سرپرستان از برخی که توانایی نوعی استیونس، ۱۹۹۴) و یابد(راجرز افزایش بودن مهم و شخص ارزش احساس که کنند

است داده قرار خود مشاوره و درمانی روان نظریه مرکز در را حمایتی رفتار آن از قبل سال بیست (۱۹۹۴) حدود راجرز نحوی به فلاسفه و دانشمندان نیز دور بسیار های گذشته در شاید. است کرده تأکید ها بیماری درمان در آن نقش به و اخیر های دهه در و بوده جدید نسبتاً گرایش زمینه این آن، رغم علی اما باشند شده متذکر را حمایت رفتار اهمیت به سریعی رشد اجتماعی حمایت به مربوط تحقیقات در گذشته سالهای است. در یافته گسترش مورد این در مطالعات سال در مورد دو از اجتماعی حمایت عنوان با یافته انتشار مقالات و مطالعات تعداد که طوری به. خورد می چشم است. یافته سال ۱۹۸۲ افزایش در مورد پنجاه ۱۹۷۲ به

بوده شناسان و جامعه شناسان روان توجه مورد دیرباز از که است متغیری اجتماعی حمایت و تعلق حس جستجوی از بسیاری و کرد می تأکید اجتماعی گیری کناره و تنهایی احساس اجتماعی، تعلقات قطع اثرات است. فروم (۱۹۸۹) به خود و پذیرد نمی تحقق آزادی جوامع در چون گوید می فروم. داند می آن معلول را اجتماعی روانی، های نابسامانی حمایت از منابعی یا منبع دنبال به آدمی و است تحمل قابل کمتر هم تنهایی احساس یابد نمی تحقق آدمیان واقعی این در و کند احساس تا کند ایجاد را ای شبکه آنها با شدن همراه و ارتباط ایجاد با بتواند تا گردد می اشیاء و اشخاص تنهایی ویژه به تنهایی، برای مانعی اغلب مردم با ارتباط بگیرد خود پوشش در را او که هست «کسی» هستی دایره ها توانایی بتوانند تا هستند راهی عنوان به مردم سایر دیگران، با روابط گسترده و اجتماعی تعادل در که است اجتماعی ذهنی فراهم گیری اندازه وسیله یک اجتماعی تعادل دیگر عبارت به. دهند قرار ملاحظه مورد را خودشان های نگرش و کند (زارعی، ۱۳۸۹: ۵۴). می کمک اضطراب کاهش به اجتماعی حمایت دریافت و دیگران با ارتباط همچنین و آورد می منابع دارد اجتماعی رفتارهای دادن جهت در مهمی نقش محیطی متغیر یک عنوان به اجتماعی حمایت بنابراین نمایند. خود همراه را آنها و بکشاند خود طرف به را افراد قادرند اغلب کننده حمایت

این که اند، داده نشان زندگی و کار از ناشی های اضطراب برابر در قوی بسیار سد یک را اجتماعی حمایت تحقیقات، بسیار کار محل در اجتماعی حمایت و دوستی همچنین باشد، ودوستان فامیل افراد از طرف تواند می حمایتی منبع حمایتی منابع به آنها در که است شده نقل مختلف محققین از متفاوتی تعاریف اجتماعی حمایت است. از ارزشمند تأکید حمایت اجتماعی از حاصله امنیت و خوشایندی احساس به آنها همه مجموع در اند کرده اشاره آن روانی و نتایج

آوریم. می را تعاریف این اندویداً داشته

نیاز مورد مواقع در را حمایتی منابع که افرادی با روابط کیفی و بودن دسترس در بر اجتماعی حمایت تعریف ترین رایج موجب که آورند می فراهم را خدماتی ها سازمان و نهادها خانواده، ، آشنایان دوستان، دارد. تأکید کنند می فراهم

شبکه از بخشی نیز او کند می احساس و شود می فرد در ارزشمندی و نفس عزت بودن، علاقه مورد مراقبت، احساس

است. ارتباطی

امن ارتباطی فرد هر برای و شود می اطلاق شدن واقع محبت و عشق مورد و پذیرش تعلق، احساس به اجتماعی حمایت دو کمک یک اجتماعی است. حمایت روابط این اصلی های ویژگی از نزدیکی و محبت احساس که آورد می وجود به به اینها تمام و گردد می ارزشمندی و عشق احساس پذیرش خویشتن، خود از مثبت تصور ایجاد موجب که است جانبه دهند می رشد و خودشکوفایی فرصت فرد

مختلف های جنبه از تعدادی به اجتماعی) یکپارچگی و اجتماعی شبکه اصطلاحات (همانند اجتماعی حمایت اصطلاح وجود عنوان به عملیاتی نظر از چه و مفهومی لحاظ از چه اوقات گاهی اجتماعی حمایت شود. می اطلاق اجتماعی روابط کار به شخص یک اجتماعی روابط از خصوصی به نوع وجود به یا و شود می تعریف اجتماعی کمیت یا اجتماعی روابط محتوای از منظور شود. تعریف روابط کارکردی محتوای عنوان به اجتماعی حمایت است ممکن همچنین رود می وجود یا و است موجود روابط در که هیجانی یا عاطفی همبستگی میزان از است عبارت اجتماعی روابط کارکردی میان در موجود های ساخت به نیز اجتماعی شبکه اصطلاح آن، امثال و اطلاعاتی حمایت ملموس، و ای وسیله حمایت یکپارچگی مانند اصطلاحاتی نهایتاً شود می شان) گفته نظم و همگونی آنها، تراکم مثال (برای روابط ای مجموعه از مهم جنبه سه شود (رایتسمن، ۱۹۹۸). می اطلاق روابط کیفیت با روابط وجود به اغلب اجتماعی انزوای و اجتماعی مورد خود جای در و اند مربوط هم به عملی و منطقی لحاظ از روابط کارکرد و ساخت کمیت، یعنی اجتماعی، روابط اجتماعی حمایت سازه اما است یافته گسترش سرعت به اجتماعی حمایت درباره تحقیق اگرچه گیرند. می قرار بررسی عمل به سازه این از حال به تا که هایی گیری اندازه و ها تعریف رسد. می نظر به مبهم زیادی حد تا مفهومی نظر از تعاریفی به ذیل است. در نبوده مبتنی همگرا های شاخص و مناسب شده استاندارد بر وسایل و بوده ساده اغلب آمده شود. می اشاره اجتماعی حمایت از چند

اطرافیان علاقه مورد آنها که مطلب این کردن باور به را افراد که داند می اطلاعاتی عنوان به را کوب (۱۹۸۹) حمایت ۱۳۷۶: ۶۵) (آخوندی، کنند می رهبری جنبه دو ارتباطی شبکه یک در و هستند احترام قابل و داشتنی دوست و بوده

او به لزوم صورت در تا اند آماده قائلند، ارزش برایش دارند، دوست را آدم دیگران که احساس این ساراسون (۱۹۹۶) که است دائمی تکامل یک اجتماعی میداند حمایت اجتماعی حمایت مفهوم را باشند او عاطفی پشتوانه و کنند کمک رسیده خودشکوفایی به که افرادی که باور است این بر مازلو. گردد می فرد شخصیت تکامل فرآیند یافتن تعدیل موجب

می محسوب دیگران بر حمایت منبع رو این از و هستند خود به متکی آنها زیرا دارند، اجتماعی حمایت به اندکی نیاز اند شوند(زارعی، ۱۳۸۲: ۷۸).

شده: تشکیل مؤلفه سه از که کرد تلقی فراسازه عنوان به را اجتماعی حمایت است بهتر که معتقدند کس(۱۹۸۶) و فول حمایتی های شبکه ارتباطی های ویژگی و ساختار اندازه، مانند حمایتی شبکه ۱-منابع

کار در مساعدت و دادن قرض پول بخشی، آرامش دادن، گوش مثل حمایتگر رفتارهای یا ۲-اعمال

(آخوندی، ۱۳۸۰: ۷۸). است احترام و توجه مورد شخصی که باورهایی یا ادراک یعنی حمایت ذهنی ۳-ارزیابی

### ۲-۳- طبقه بندی حمایت اجتماعی

به جواب .گفت پاسخ آن به باید که است مسایلی مهمترین از گیرد می سر کجا از حمایت منبع اینکه حمایتی منابع ای عده .آورد می وجود به را حمایت یابی علت در اساسی اختلاف که است نگرشی گذار پایه پرسش این می دیگران با فرد روابط تعداد و روابط چگونگی روابط، به یعنی کنند، می جستجو آن روابط و جامعه دورن در را پایدار تقریباً نیز آنها ارتباط و هستند واکنش و کنش دارای فرد با که است دیگرانی دیگران، از منظور البته پردازند. دارد. شناختی جامعه جنبه نگرش نوع این .است

فرد اجتماعی شبکه هرچه که ای گونه به شد، بررسی زودرس میر و مرگ خط با فرد اجتماعی شبکه وسعت میزان بدین .گرفت قرار توجه مورد نیز اجتماعی حمایت کیفیت دیگر طرف از .است کمتر زودرس مرگ خط باشد بزرگتر عنوان به جامعه به نظریه این .داند می دوستانه غیر ارتباط بیشتر تعداد از مهمتر را صمیمانه ارتباط به توجه که گونه .دانند می حمایت از فرد ادراک به مربوط را حمایت منبع محققان از دیگر ای عده .نگرد می اجتماعی حمایت منبع تعداد روز در فرد است ممکن و اجتماعی حمایت خود نه دارد اهمیت است، حمایت دیگران مورد اینکه به فرد اعتقاد باشد، نفرت کند، می ادراک ارتباطات این از وی که آنچه ولی باشد داشته خود خویشاوندان و دوستان با تماس زیادی اگرچه است حمایت مورد کند احساس فردی اگر ولی است انزجار و تنفر احساس ماند می جای به او در که تاثیری (اتکینسون، ۱۳۸۶: ۶۶). کند می نفس عزت و آرامش احساس او باشد، کم وی ارتباط

صورت به یا کلی صورت به است ممکن اجتماعی های شبکه گیری اندازه همانند نیز اجتماعی حمایت گیری اندازه آید. می عمل به زیر های جنبه به توجه با معمولاً اجتماعی حمایت انواع میان تمایز .گیرد انجام شده جدا و متمایز

حمایت کفایت یا کیفیت مقابل در حمایت بودن دسترس در یا ۱-کمیت

حمایت ۲-منبع

### حمایت ۳-نوع

اولین است. ضروری آنها ذکر که اند کرده تقسیم مختلفی انواع به را اجتماعی حمایت مطالعه، در سهولت برای محققین جنبه به معمولاً ساختاری اجتماعی حمایت مفهوم است ساختاری و کارکردی نوع دو به اجتماعی حمایت بندی تقسیم آنها، در نقش ایفای و رسمی های سازمان در عضویت مثال برای اشاره دارد اولیه و اصلی اجتماعی ارتباط به و حمایت شامل و است اجتماعی ارتباطات کیفی جنبه همان کارکردی اجتماعی حمایت است ساختاری اجتماعی حمایت و حمایت به دسترسی میزان ارتباطات، در صمیمیت فرد، شمردن محترم اطلاعات، آوردن فراهم همچون کارکردهایی است. حمایت دریافت زمان

اند. کرده تقسیم نوع سه به را اجتماعی حمایت پژوهشگران از دیگر ای عده

#### عزتمند اجتماعی حمایت الف)

که اشخاصی با ارتباط وسیله به نفس عزت و است دیگران پذیرش مورد محترمانه شخص یک که است این آن مفهوم یابد می افزایش گیرد، می قرار پذیرش مورد شخصی خطاهای یا مشکلات رغم علی و قائلند ارزش او تجارب و فرد برای اطلاعاتی ب) حمایت

شود. می بیشتر او آگاهی و کند می کسب موضوع یک پیرامون در بیشتری اطلاعات دیگران با ارتباط اثر در فرد یعنی

#### ای وسیله اجتماعی حمایت ج)

شود می اطلاق نیاز مورد خدمات و مادی منابع و مالی های کمک تدارک و عقیده به نیز ای وسیله اجتماعی حمایت کنند، می قلمداد حمایت از فرد ادراک به مربوط را حمایت دیگر برخی و دانند می جامعه در را حمایتی منابع ای عده (علی گیرد می بر در را دو هر که دانند می بعدی چند مفهوم را اجتماعی حمایت سراسون جمله از دیگر ای عده پور، ۱۳۸۹: ۸۹).

### ۴-۲- عملکرد های حمایت اجتماعی

است. الف) گردیده مشخص آن اساس عملکرد پنج که کند می عمل چندگانه عملکرد یک عنوان به اجتماعی حمایت دادن گوش

در که آن بدون ما های صحبت به که داریم کسی به نیاز ما همه کردن، قضاوت یا نصیحت بدون فعال دادن گوش او یا باشد نظر صاحب حتماً که نیست لازم شخصی چنین. کند گوش بپردازد، اندرز و پند به یا کرده قضاوت موردشان

دهد. اهمیت آن به و بوده علاقمند موضوع به نسبت است کافی فقط بشناسیم خوب را

#### فنی ب) حمایت

باشد. شده اثبات وی دوستی و صداقت و بوده مجرب کارش در که کند فراهم را حمایتی چنین تواند می شخصی

#### عاطفی حمایت ج)

حتی سخت شرایط در است مایل که است کسی حامی یک. است عاطفی حمایت، سیستم مهم عملکردهای از یکی

کند پشتیبانی ما از نیست، موافق دهیم می انجام آنچه با که زمانی

#### عاطفی چالش د)

فشارهای معرض در گرفتن قرار از را خود فرد یعنی دهد، فریب را خود تواند می است مشکل دچار فرد که هنگامی می آن از مستمر استفاده اما. شود واقع مفید تواند می موارد بعضی در مکانیزم این. دارد نگه محفوظ شدید عاطفی نماید. ه) کمک او به تواند می دوست عنوان به شخص یک شرایطی چنین در گردد عاطفی رشد در وقفه موجب تواند

#### اجتماعی های واقعیت درک تایید

چنین دارای جمع در دیگری فرد که دریابیم اگر باشیم، تنیدگی دچار و باشیم داشته حضور جمع یک در که هنگامی نیز وی که دهد نشان نگاه یک تبادل با تواند می دیگر فرد مواقع این در. نمائیم می بیشتری آرامش است احساسی

دارد. مشابه احساس

## ۲-۵- مدل های تاثیر حمایت اجتماعی

از: عبارتند که است گوناگون های مدل دارای اجتماعی حمایت

#### سنتی های مدل الف)

زا استرس های موقعیت در افراد های موقعیت در افراد محافظت برای اجتماعی حمایت که است (۱۹۸۹) معتقد کوب تجارب بین پیوستگی که دهد می را معنا این دارد نام مانند» سپر «مدل که مدل این. کند می عمل سپر صورت به یابد. تقلیل بیشتر، اجتماعی حمایت شرایط تحت تواند می روانی های ناراحتی و زا استرس

مرتبط آنها افسردگی که شده داده نشان است داده انجام دار خانه زنان روی کیویستو (۱۹۹۵) بر پیتز که ای مطالعه در اجتماعی، حمایت مورد در کند. می عمل افسردگی برابر در سپر یک عنوان به اجتماعی حمایت و بوده زندگی وقایع با دچار انسان که موقعی در فقط اجتماعی حمایت که است معتقد و است کرده توجه آن دفاعی جنبه بر نظریه یک سپر یک عنوان به اجتماعی حمایت زیرا. است معروف سپر مدل به نظریه این. دارد کارایی شود، می زا استرس حوادث



کند. می محافظت انسان را ز، استرس حوادث تأثیر مقابل در

سپر ب) مدل

است: شده ترسیم زیر شکل در سپر مدل اساس بر اجتماعی حمایت مکانیسم

که شخصی، آوراست استرس معمول طور به که آید می پیش می موقیعت فردی هر زندگی در سپر، مدل اساس بر طور به است برخوردار پایین اجتماعی حمایت از که فردی با ز، استرس وقایع دراززیابی است اجتماعی حمایت دارای اجتماعی حمایت کند می فرض که دارد نام مستقیم» «تأثیر اصطلاحاً های مدل از دیگر یکی. کند می برخورد متفاوت

دارد. تأثیر سلامتی بر استرس از مستقل

جانیشینی های مدل ج)

نمایند. خنشی را فرد بر روانی فشار اثرات و کاهند می فرد بر روانی فشار از اجتماعی های حمایت

ویژه های مدل د)

مهم آور فشار عوامل مقابل در بعد دو مدل این در گرفته صورت (۱۹۹۴) همکاریانش و کاترنا توسط زمینه این در کار شود. می فراهم عزتمند حمایت و ای وسیله حمایت توسط کنترل توانایی باشند می

زندگی. در اجتماعی های نقش و پیشرفت ارتباطات،

گر محیط دیدگاه و)

یک عنوان به است ممکن اجتماعی حمایت. است کرده متمرکز سلامتی بر محیط اثرات به را خویش توجه رویکرد این تعدیل بر مفیدی اثر شود می واقع محیطی زمینه یک در که آنها ارتباطی های شبکه و مردم بین تبادل از پویا فرآیند باشند. داشته فشارها

اجتماعی حمایت کلی تأثیر ی) مدل

و مفید تجارب فراد برای اجتماعی وسیع های شبکه شکل به تواند می حمایت یافته تعمیم و سودمند تأثیر مدل این در کند. فراهم جامعه در را دهنده پاداش های نقش از ای مجموعه

جامعه و سازمان به نسبت سیستم خرده یک و کلی دیدگاه در سیستم یک عنوان به و انسانی موجودات عنوان به افراد های فعالیت و محیطی تعاملات ها، سازمان و افراد با باشند. ارتباط می محیطی عوامل سایر با متقابل روابط دارای و دهنده پرورش مثبت، گروه یک که دهد می نشان امروزی مطالعات. کند ایجاد مشکلاتی وی برای است ممکن طبیعی نماید. جلوگیری قلبی کرونر های بیماری و اضطراب اثرات از بسیاری تواند می همکاران و دوستان قبیل از حامی

و دوستان خانواده، طرف از اجتماعی حمایت فاقد که کسانی داد می نشان بیکار کارگر ای عده میان در ای مطالعه حمایت از که آنهایی تا دارد وجود جسمانی های آسیب و هیجانات قبیل از علائمی چشمگیری طور به بودند جامعه حل به آنها باشد حمایت بزرگ منبع تواند می نزدیک فامیل یا شوهر و زن یک که است واضح .برخوردارند اجتماعی که نباشند قادر اگر حتی دهند تخفیف را اضطراب توانند می و دهند می گوش دلها درد به و کنند می کمک مشکلات نمایند. حل را خود وابسته مشکل

حمایت نگیرد یا و بگیرد قرار را استرس حوادث برابر در انسان چه که (۱۹۹۱) معتقدند آشی و کوهن همچنین نظریه دید از اجتماعی حمایت است معروف کلی تأثیر مدل به نظریه این .دارد انسان برای سودمندی اثرات اجتماعی ارمان به را مثبتی تجارب افراد برای که کند ایجاد وی بر اجتماعی روابط از وسیعی های شبکه تواند می کلی تأثیر بیاورد.

شبکه در انسجام .باشد مؤثر خویشتن ارزش بردن بالا و زندگی موقعیت در ثبات و بینی پیش در توانند می تجارب این جسمی و شناختی روان اختلال احتمال اقتصادی) که مشکلات (انواع منفی تجارب از تا کند می کمک فرد به اجتماعی ۱۳۹۰: ۸۷). زاده، (امان دهد افزایش را فرد بهزیستی مثبت، تجارب از استفاده با و کند اجتناب دهند، می افزایش را

## اجتماعی حمایت ۶-انواع-۲

نظیر دیگر های حمایت از انواعی اند دانسته بعدی تک سازه یک را اجتماعی حمایت که پژوهشگرانی شود می گفته را ها حمایت از متفاوتی بخش که پژوهشگرانی .دانند می مراقبت و دوستی احساس از برآمده را مادی یا ابزاری کمک شمردند. می بر را حمایت از نوع چندین دانند، می بعدی چند سازه یک را حمایت مفهوم و دانسته ضروری متعدد در مطالعات شده ارائه شناسی ریخت با هماهنگ که کنند می اشاره حمایت نوع چهار (کوهن، ۱۹۹۱) به

از: عبارتند حمایت نوع چهار این است. اجتماعی حمایت پژوهشگران

### تأییدی حمایت الف)

و بیانی حمایت عاطفی، حمایت به حمایت از نوع این است پذیرش و تأیید مورد شخص که آن بر مبنی است اطلاعاتی .گردد می باز صمیمانه حمایت

### اطلاعاتی حمایت ب)

دیگری های نام شناختی، راهنمایی و ارزیابی حمایت، ، توصیه .میکنند کمک را مشکل وقایع با مقابله و درک تحدید، به است. حمایت این از

## اجتماعی مصاحبت ج)

است. برنامه فوق‌های فعالیت و فراغت اوقات در دیگران با وقت گذراندن

## ابزاری حمایت د)

، نیز ملموس و حمایت مادی حمایت کمک را، حمایت این همچنین .گویند را ضروری و خدمات مادی منابع مادی، کم

(۱۹۹۱). (کوهن، اند نامیده

طبقه: پنج شامل اند، کرده مطرح پژوهشگران که همگرایی و مشترک بندی طبقه

قابل مفهوم در حمایت و کنش گرچه است گفتنی. است حمایت ۵- شبکه ۴- تأیید ۳- عاطفی ۲- ملموس ۱- اطلاعات

رسد می نظر به مثال عنوان به .نیستند مستقل یکدیگر از ها کنش این معمولاً طبیعی موقعیت در اما است، تفکیک

دیگری مندند. پژوهشگران بهره تأییدی حمایت و ابزاری مساعدت از طبعاً بیشتر، اجتماعی مصاحبت داشتن با اشخاص

اند. نموده تقسیم ساختاری و کارکردی اساس نوع دو به را اجتماعی حمایت

اساسی اجتماعی ارتباطات وجود عنوان به و دارد اشاره حمایت عینی جنبه به معمولاً ساختاری اجتماعی حمایت مفهوم

های ویژگی سایر و ها دل‌بستگی و ها نقش رسمی، های سازمان در عضویت زناشویی، وضعیت. گردد می تعریف اولیه و

اجتماعی حمایت. هستند ساختاری اجتماعی حمایت های نشانه از پیوندها، همخوانی و افراد تعداد مانند ارتباطی شبکه

گردد. برمی استرس به ها پاسخ به مربوط زیادی حدود تا که است اجتماعی ارتباطات کیفی جنبه کارکردی،

در صمیمیت فرد، شمردن محترم ابزاری، اطلاعاتی، حمایت چون کارکردهایی شامل کارکردی اجتماعی حمایت

که دهد می نشان متعدد های بررسی. گردد می اجتماعی حمایت دریافت زمان به دسترسی میزان و اجتماعی ارتباطات

مطالعه ۱۹۹۱) در (کوهن، دارد شناختی روان اختلالات شدت با زیادی بسیار همبستگی ، کارکردی اجتماعی حمایت

از اخراج طلاق، همسر، دادن ازدست مانند زندگی اصلی و عمده استرس که زانی روی بر ۱۹۸۰)-(هایریش، ۸۱ که ای

صمیمی دوستان ویژه به شان ارتباطی شبکه اعضای با که کسانی شده مشاهده دادند، انجام اند، نموده تجربه را مدرسه

خوی و خلق میزان و بودند ضعیفی سازگاری دارای دهی رتبه خود درمقیاس داشتند، ناچیزی ارتباط خانواده اعضای و

آشبی، ۱۹۹۱). و (کوهن شد بندی رتبه پایین کنندگان، مصاحبه رتبه اساس بر آنها نفس عزت و

## اجتماعی حمایت دهنده تشکیل ۷-عناصر-۲

دروف (۱۹۷۶) تولز دیدگاه از اجتماعی حمایت ۱-عناصر-۷-۲

کمک قبیل از وکالا خدمات ارائه با را فرد که داند می اجتماعی پیوندهای از محصولی عنوان به را اجتماعی حمایت او کسی چه با اینکه جهت در وراهنمایی ارشاد و اطلاعات ارائه نموده، یاری روزمره کارهای انجام در کمک مالی، های

عاطفی. رفاه و ترغیب و تشویق قبیل از فیزیکی های پشتیبانی. نماید مشورت

رفاقت. و دوستی آسودگی، و رفاه ترغیب، و شناختی: تشویق روان ۱-حمایت

مشاوره. جهت در افراد و مکان انتخاب درباره پیشنهاداتی راهنمایی: و اطلاعات ۲-ارائه

منزل. کار انجام در کمک، مالی های کمک کالا: و خدمات ۳-ارائه

### **فیشر (۱۹۸۲) دیدگاه از اجتماعی حمایت ۲-عناصر ۲-۷**

داند. می عملی های کمک ارائه و رفاقت ایجاد و افراد با مشاوره عنوان به را اجتماعی حمایت

گردد. می ارائه دوستان و نزدیک اقوام همسر، و سال و سن هم قدیمی، دوستان زنان، توسط مشاوره: اغلب الف)

شود. می ارائه دوستان و ترها جوان و سال و سن هم افراد توسط اغلب رفاقت: ایجاد ب)

هستند از مادی های کمک از مختلفی انواع مشمول خاصی دهندگان تدارک مادی، های کمک یا عملی: های ج) کمک

دستان. بالا همکاران، اقوام، همسایگان، جمله

### **هاوس (۱۹۸۱) دیدگاه از اجتماعی حمایت ۳-عناصر ۲-۷**

برد: نام را حمایت نوع چهار. کرد شناسایی را تنیده هم در و وابسته هم به اجتماعی حمایت رفتارهای انواع هاوس،

اطمینان). و اعتماد آوردن وجود به و ایجاد تیماری، و مراقبت (همدردی، عاطفی ۱-حمایت

مشکل). حل به کمک جهت در اطلاعات ارائه آموزش، (فنون اطلاعاتی ۲-حمایت

فرد). عملکرد درباره بازخورد (ارائه ارزیاب ۳-حمایت

وظایف) (تقسیم ابزاری ۴-حمایت

### **توتیس (۱۹۸۵) دیدگاه از اجتماعی حمایت ۴-عناصر ۲-۷**

برای دیگر اشخاص توسط که سودمند و مفید کارکردهای و عملکرد از ای مجموعه اجتماعی حمایت توتیس دیدگاه از

دارد: وجود حمایت نوع سه که است معتقد او.شود می بسته کار به فرد

گروه). تعلق و نهادن ارج، احترام، مراقبت علاقه، ابزار (شامل اجتماعی - هیجانی ۱-حمایت

قبیل از عادی های مسئولیت که سازد می قادر را فرد که لازم ابزار و مواد و اقدامات ت، (تدارک ابزاری های ۲-کمک

دهد) انجام احسن نحو به را خود شغلی تعهدات و مادی مسائل بچه، نگهداری داری، خانه

فرد) جاری مشکلات به مربوط عقاید (تبادل اطلاعاتی ۳-حمایت

و ارشاد شامل .که کرده شناسایی خود ادبیات در اجتماعی حمایت به منتسب کارکرد (۱۹۸۲): شش آنلی و بارر باشد. می مادی و رفتاری های کمک خورد باز ارائه ، تنگاتنگ و دوستانه تعامل ، اندرز) و (دستور آمرانه راهنمایی مشترک وجوه ها تعریف این از بسیاری اما اند، کرده ارائه اجتماعی حمایت برای تعریف چندین پژوهشگران هر چند دارند.

می ارزش بیشترین خود در آن عاطفی حمایت جنبه از را اجتماعی حمایت که است این آنها مشترک وجه ترین عمده آنها به سختی روزهای در اگر که هستند دیگری افراد کند احساس فرد شود می موجب که عاطفی حمایت همان دانند این در کنند می تأکید اجتماعی یکپارچگی بر که است آن ها تعریف این دیگر مشترک وجه .دهند دلداریش آورد، روی سومین .دارند مشترکی علاقه و منافع آن اعضای که است بزرگ گروه یک جزئی از که کند می احساس فرد خصوص می نمود زمانی وجه این و یابد نمود ملموس حمایت شکل به تواند می اجتماعی حمایت که آن است گویای تشابه وجه شود. برآورده خوبی به نیازها دست این از و وظیفه کار، در همکاری وسیله، مالی، کمک برای درخواست که نماید

میتوانیم که است جنبه این به توجه با .دهد می تشکیل را اجتماعی حمایت مشترک وجه چهارمین اطلاعاتی حمایت اجتماعی، حمایت مشترک وجه و آخرین پنجمین کنیم، تکیه خود مشکل درباره دیگران مصلحتی و مشورتی نظر روی خویش به نسبت مثبتی احساس تا کند کمک افراد به میتواند اجتماعی روابط یعنی است نفس عزت و حرمت حفظ شده عنوان اجتماعی حمایت برای اساسی کارکرد شش .نگیرد کم دست را خود های توانایی و ها مهارت و باشند داشته است:

قضاوت) یا نصیحت ارائه بدون دادن (گوش دادن گوش - الف

اطمینان) و صداقت روی (از قدردانی و حمایت - ب

حق) (طلب طلبیدن مبارزه به های تکنیک - ج

هیجانی طور به زیادی میزان به که مواقعی در تا کند می کمک ما به که شخص یک (از عاطفی طلبیدن مبارزه به - د

کنیم) فکر منطقی طور به بتوانیم هستیم موقعیت یک درگیر

عاطفی - هیجانی حمایت-ه

فقیرپور، ۱۳۸۹: ۷۸) دارند ما به مشابهی های ارزش که شخصی جانب (از مسأله در سهیم اجتماعی واقعیت - و

## ۲-۸- نظریه های حمایت اجتماعی

حتی که داد، نشان او. کرد تر وسیع را شناسی جامعه تحقیقاتی حوزه داده، انجام خودکشی روی بر دورکیم که تحقیقی کردن مطرح دیگر طرف از باشد. داشته اجتماعی علت تواند می افراد، رفتارهای ترین مشخص و ترین خصوصی آن از و گرفته قرار پژوهشگران استفاده مورد بعدی در تحقیقات اجتماعی مهم متغیر یک عنوان به اجتماعی همبستگی رابطه است. اجتماعی رابطه اجتماعی، حمایت (۱۳۸۷) ملاک (آرامسترانگ، اند ساخته دیگر متغیرهای و ها فرضیه حمایت پیرامون اولیه تحقیقات در که است ملاک همین اساس و بر بیشتر اجتماعی حمایت یعنی بیشتر اجتماعی از را اجتماعی حمایت ارزش. است شده توجه اجتماعی حمایت شاخص مهمترین عنوان به ازدواج به بیماری و اجتماعی دارند، اند کرده ازدواج از بالاتری خودکشی های نرخ هم هنوز گرفته، طلاق و مرده همسر مجرد، افراد که لحاظ این است گرفته انجام اندکی تحقیقات آن پیرامون است؛ اجتماعی مهم متغیرهای از اینکه با اجتماعی کند حمایت می تأیید ناچار به ما است و قرار گرفته توجه و استفاده مورد شناسی جامعه تحقیقات در کمتر آن تئوریک و نظری های جنبه و مباحث از آن، پیرامون تحقیقات همچنین و آن نظری های جنبه بیان برای

بیشتری توجه است امید اجتماعی تحقیقات در متغیر این اهمیت به توجه با ایم، کرده استفاده شناسی روان تحقیقات و گردد. مبذول شناسان جامعه طرف از متغیر این سنجش به مرتبط مسایل خصوص به آن، مختلف ابعاد به اولیه پیوندهای بر تأکید ها تئوری از برخی. است شده مطرح کنون تا اجتماعی حمایت پیرامون مختلفی های تئوری ارتباط شبکه اعضای با فرد روزانه های تماس گستره به دیگر های تئوری حالیکه در دارد. خانواده اعضای با فرد ارتباطی شبکه اعضای با رابطه و خانواده اعضای با اولیه پیوندهای جنبه دو هر نیز هایی تئوری. پردازد می اجتماعی اند. پرداخته اجتماعی حمایت های مکانیزم بررسی به نیز هایی تئوری نهایت در اند (مفتاحی، ۱۳۸۹: ۸۸). پرداخته

### ژنیک اپی ۱-مدل ۸-۲

که است استوار فرض این بر آن اصلی موضوع. است اجتماعی روابط تحولات از مشروحي تئوری ژنیک، اپی مدل سازگاران رابطه یک مادر با در ارتباط نوزاد اگر معنی بدین دارند، ارتباط یکدیگر با مستقیماً اجتماعی تجارب مجموعه می اصلی مشخصه سه دارای مدل این. سازد می رامتأثر کودک بعدی تجارب اولیه، صمیمانه رابطه این باشد نداشته

: است قرار بدین که باشد

است. ثابت توالی دارای-الف

است جبری-ب

دارد. کیفی ساختار-ج

### ثابت ۲-توالی-۸-۲

شبکه از عضوی که شخص یک با را خود نوزاد ابتدا در که است رونده پیش خطی ارتباط از بحث ژنیک اپی نظریه در است بعدی اجتماعی ارتباط در سازگاری برای هایی شالوده این. سازد می منطقی باشد می مادر معمولاً و است ارتباطی اجتماعی های سازگاری اساس نوزاد و مادر بین زیستن فرد منحصربه ارتباط که است باور این بر ۱۹۶۹) اساساً (بالبی شود. می محسوب بعدی

### بودن ۳-جبری-۸-۲

نیز را بعدی تجارب اجتماعی بلکه اند، داده قرار توجه مورد ارتباطات تحول در را ثابتی بالبی و فروید تئوری تنها نه ارتباطات کننده تعیین مادر و نوزاد بین دل بستگی دیدگاه این طبق بر دانند می کودک با مادر بین اولیه تجارت حاصل است. همسالان با کودک بعدی

باشد. کودک با مادر ارتباط حاصل است ممکن اجتماعی ارتباطات نظام که کردند (۱۹۷۸) پیشنهاد همکاریانش و متاس

دهند می تشکیل کودکی دوران در را شدن اجتماعی مرکزی هسته همسالان با تعامل که داشت اظهار (۱۹۷۹)، هارتا اولیه تجارب حاصل مستقیماً ها شایستگی و کفایتها این تحول و رشد گردد، می اجتماعی های کفایت تحول باعث و ژنیک اپی دیدگاه در گذارند. می تأثیر کودک ارتباطی ماهیت شبکه بر زاد برون ارتباط. باشد می همسالان فرهنگ (۱۹۷۹) (هارتاپ، گردد می خاص ویژگی ایجاد به منجر کودک و مادر بین دل بستگی نخستین

### اجتماعی حمایت پیرامون تحولی پردازان نظریه ۹-دیدگاه-۲

مازلو. است اجتماعی حمایت داند، می ضروری فرد رشد برای اساسی نیاز یک عنوان به مازلو که مفاهیمی از یکی تعلق امنیت، فقدان حس از سطوحی دارای کنند می مراجعه درمانی روان برای که نوروتیک افراد اکثراً که نمود مشاهده و توجه و عشق خاطر، تعلق امنیت، به اساسی نیازهای بین افراد سالم در و برند می رنج نفس عزت و توجه عشق، خاطر، وی خودشکوفائی به منجر و گردد می فرد تعامل و پویایی موجب امر همین وجود دارد و تنگاتنگی رابطه نفس حرمت می رفع خود را اساسی نیازهای شیوه بدین و هستند اجتماعی محیط به وابسته افراد که است باور این بر مازلو. گردد می مختلف شرایط با را خود پذیری، انعطاف با و هستند حساس دیگران نیات و احساسات به نسبت افراد رو این از و نمایند

سازند. می سازگار

آنها زیرا، دارند اجتماعی حمایت به اندکی نیاز اند رسیده شکوفایی خود به که افرادی که است معتقد وی همچنین شوند. می محسوب دیگران برای مثبتی حمایت منبع رو این از و هستند خود به متکی گردد می کودکان در شناختی تحول موجب که هایی نشانه به تحقیقاتی های پیشینه مرور در (۱۹۷۹) تامس و رولنیز داشتن و والدین حمایت که آنها دریافتند. بردند پی اخلاقی رفتار و اجتماعی های لیاقت خلاقیت، شایستگی، مانند اعتیاد پرخشگری، بین که دریافتند همچنین آنها. گردد می خلاقیت و شایستگی حس به منجر ثبات با و مثبت ارتباط وجود منفی ارتباط والدین از حمایت دریافت میزان یا یادگیری، اسکیزوفرنیا در ناتوانی دارو، مصرف سوء، دارد (فیلیپس، ۱۹۷۸: ۵۴).

## ۱-۹-۲-مدلی بر اساس تفاوت های فردی

نظریه از برخی اندو شده متمرکز اجتماعی حمایت کنندگان دریافت و فردی های تفاوت بررسی به تحقیقات از برخی از یکی اند. پرداخته آنها سازنده ایمن اثرات و شخصیتی های ویژگی بررسی به مارتین (۱۹۸۴) لفقورت، مانند پردازان منابع از زنان که دهد می نشان مدت دراز تحقیقات است. جنسیت نوع گرفته قرار توجه مورد که فردی های تفاوت کنند. می استفاده متفاوتی حمایتی

## ۲-۹-مدل-۲-طلبانه پیوند نیازهای ارضای

می طلبانه پیوند نیازهای تشفی موجب اجتماعی (۱۹۸۲) حمایت (۱۹۷۷) توتیس گوری و کسل و کاپلان نظر طبق بر اثرات رفتن بین از موجب امر همین سازدو طرف بر را دیگران با معاشرت و تماس به نیاز تواند می حمایت. گردد ارضای موجب امر همین و یابند دست تعلق احساس تواننده می افراد حمایت، طریق شود. از می ماندن تنها تخریب گردد (توتیس، ۱۹۸۲). می آنها طلبانه پیوند نیازهای

## ۳-۹-۲-حفظ و افزایش هویت خود

از ترکیبی خود، که کند می توتیس (۱۹۸۲) اظهار دارد. پیوند کننده دریافت فرد خود هویت با همچنین حمایت ما یابد. می تحول افراد شخصیت دیگران با تعامل طریق از که کند می پیشنهاد او. است متمایز های هویت مجموعه از را باورهایشان نظام افراد اجتماعی، های مقایسه نظریه طبق بر باشیم. می مان اجتماعی خود از آگاهی حداقل محتاج کارکردهای. بخشند می وضوح آنها به و دهند می قرار ارزیابی مورد دیگران بازخوردهای و باورها عقاید، مقایسه طریق می زا استرس و مهم های موقعیت در مناسب رفتار های الگو خود ابعاد به مربوط پسخوراندهای شامل خود حمایتی



هرچند که است معنی بدین منفی خود های گردد. هویت می منفی و مثبت های هویت موجب اجتماعی گردد. تعاملات خود و دارد خود به نسبت بدی هنوز احساس اما دهد، می تشخیص را خود نیازهای پذیرد، می را دیگران مساعدت فرد کند (بیلینز، ۱۹۸۲). می تلقی محتاج و وابسته را

#### نفس عزت ۴-افزایش-۹-۲

ارزشمند موجودی را خود است قادر دارد. فرد است، آموخته خود پیرامون از فرد که آنچه به اشاره خود حمایتی کارکرد و تحسین تأییدی، ارزشمندی، تصدیق، و اطمینان شامل نفس حرمت کارکرد به مربوط منابع. کند قلمداد کفایت با و است سلامتی حفظ پدیدار ماهیت به مربوط حمایت کارکردهای است. تمام حمایت کننده دریافت فرد به احترام ابراز (۱۳۸۶:۷۷). میلون، و باشد(کار تلج می مؤثر استرسها حضور عدم صورت در که

متغیرهای تأثیر تحت است ممکن اجتماعی حمایت اثرات که دهند می تشخیص اجتماعی حمایت محققان بیشتر نظر در با استرس بر را اجتماعی حمایت اثر که معدودی مطالعات. سازد ظاهر را متفاوتی عملکرد مختلف، شخصیتی کنند. می استفاده همبستگی(مقطعی) از مطالعات معمولاً اند. کرده آزمون شخصیتی متغیرهای عملکرد گرفتن تا برند می اجتماعی حمایت از بیشتری استفاده درونی کنترل منبع با افراد که کردند همکاران(۱۹۸۴)روشن و ساندلر جامعه توجه مورد کمتر که است اجتماعی مهم متغیرهای از نفس عزت. است بیرونی کنترلشان جهت که کسانی با واژه هرچند که نمایند توجه است. قائل خود برای شخص که است ارزشی میزان نفس، عزت. است گرفته قرار شناسان چه و بالا حد در (چه نفس به احترام میزان و ابعاد کل به آن مرکب شکل است همراه بالا اعتبار و ارزش ضمنی مفهوم دیگران نگرش قضاوت این در و است اجتماعی مفهوم یک خود مورد در ارزش قضاوت گردد. می پایین) مربوط حد در است. روان برخوردار بیشتری اهمیت از دوستان و خانواده مانند دارند واکنش و کنش یکدیگر با که آنها بی خصوص تلطف را آن متعددی تحقیقات طی در که دهد می قرار شناس) (جامعه اختیار در را متغیری اجتماعی، شناسی بررسی در است. نفس عزت خود مفهوم آن و است ساخته مناسب پیش از بیش شناس، جامعه مطالعات برای و بخشیده هربرت مانند آمریکایی شناسان جامعه جزء به بودیم دچار مشکل شناسی جامعه دیدگاه از نفس عزت مفهوم تئوریک استخراج نفس عزت پیرامون مطالبی ای آئینه خود و خود پیرامون هایشان نظریه لای لابه از توان می که یدوکولی، بیشتر شده انجام تحقیقات همچنین و نظری مباحث در ما بنابراین اند. نپرداخته مفهوم این شناسانجامه جامعه کرد. سایر (۱۳۸۹: ۷۲). ایم (لازارسفلد، کرده استفاده شناسان روان آثار و منابع از

#### پنداره خود و نفس ۵-عزت-۹-۲

برای فرد که هابی ویژگی مجموعه از است عبارت خودپنداره . کرد تفکیک پنداره خود مفهوم از باید را نفس عزت هابی ارزش احساس سلسله یک با همراه که است مرکزی مسأله یک مانند پنداره خود . برد می کار به خویش توصیف فرد نفس عزت باشد نزدیکتر فرد خویشتن یا واقعی باخود آل ایده خود هرچه دهند، می تشکیل را منظومه یک پیرامون از و دارد فرد برای پنداره خود درون اطلاعات که است ارزشی نفس، عزت است. تر متعادل وی شخصیت و بیشتر خود یا شده ادراک خود بین تفاوت از نفس عزت .شود می ناشی هست او در هابی ویژگی موردتمام در فرد اعتقادات حالیکه در شود، می پایین نفس عزت به منجر زیاد فاصله و تفاوت که طوری به .گیرد می نشأت آل ایده خود و پنداره بین رابطه که گفت: توان می مفهوم دو بین ارتباط بالاست. درباره نفس عزت از حاکی دو این بین کم فاصله و تفاوت ذهنی رشد است (۱۹۸۷) معتقد اسمیت است. کوپر و خاص عام رابطه یک منطقی، لحاظ به نفس عزت و پنداره خود با خود ذهنی رشد این و شود می نامیده «خود» مستمر فرآیند یک در ها و فعالیت ها پدیده ها، ظرفیت مورد در فرد و تغییر حال در پیری تا تولد از همواره ذهنی است. رشد شخص های نگرش به مربوط و شود می بیان «من» سمبل کند. می تبعیت رشدی فرآیند یک از خود به راجع او نظر یعنی .است تحول

نفس پنداره ۲-عزت داند ۱-خود می جنبه دو دارای خود اسمیت

عقیده این دارد خود درباره فرد که است پنداری و عقیده پنداره گوید: خود می پنداره خود تعریف پنداره: در خود الف) انسان تصور شود، می مربوط فرد روانی و عقلانی و جسمانی و اجتماعی های جنبه یعنی خود جوانب تمام به پندار و یا خود درباره فرد یابی ارزش نفس: عزت آورد. ب) می وجود به را مشخص و معین رفتار فوق عوامل از یک هر درباره (۱۳۸۹: ۷۶). (خادمیان، گویند می نفس عزت را خود ارزش مورد در شخص قضاوت

## ۲-۹-۶-دیدگاه روان پویشی

درک از کودک تولد، اوایل در .است تغذیه و عشق ایمنی، حمایت، معرف کودک، برای مادر گری، تحلیل روان نظام در هنوز ولی کند، می احساس را غذا و مثبت، گرما تحریک .نیست آگاه خارج دنیای و خودش وجود از و است عاجز اشیاء شناسد. نمی باز است مادر که شان سرچشمه از را آنها

اصطلاح به .است ایمنی و خرسندی از حاصل نشئه حالت همان مادر است، مادر همان غذا .است مادر همان گرما یاد کم کم یابد. می پرورش و کند می رشد کودک که وقتی است. شیفتگی خود از حاصل حالت‌های از یکی این فروید، هنگام زند، می لبخند او به دادن غذا هنگام به مادر که برد می کند. پی درک هستند که طور آن را اشیاء که گیرد می کند. می تحسین را او مزاجش خاطر اجابت به و کشد می آغوس در را او ، گریستن

و قشنگم اینکه برای دارند دوستم دارند، دوست مرا شود: می ترکیب و متبلور تجربه، یک صورت به ها دریافت این همه یا دارند. دوستم هستم، آنچه خاطر به کلی طور به است. نیازمند من به مادرم اینکه برای دارند دوستم تحسینم، قابل عشق کند، بودن، کوششی محبوب برای ندارد احتیاج کودک. داردم وجود اینکه برای دارند دوستم بگوییم تر دقیق اگر به احتیاجی ندارد. تحصیل به احتیاجی است، آرامش است، موهبت مادری عشق است. شرط و قید بدون مادری نیست، حتی کودک اخلاقی و اجتماعی تکالیف انجام به مقید و مشروط ناتوان، کودک از مادر مراقبت ندارد. شایستگی چندان اخلاقی که الزامات رساند می را مفهوم این مادر عشق بودن شرط بلا باشد. نمی بین در نیز متقابل محبت توقع نیستند. محبوبیت شرط زیرا ندارد، اهمیتی

بعد کودک همین دارد. مادرانه شرط و قید بی توجه و عشق به احتیاج روانی، نظر از چه و خود بدنی نظر از چه کودک امن زندگی یک او برای دارد وظیفه مادر کند. می پیدا احتیاج او حکمروایی و راهنمایی و پدر عشق به سالگی شش از آنها میان در که اجتماعی مشکلات با بتواند که کند راهنماییش طوری و دهد تعلیم را او دارد وظیفه پدر کند، ایجاد استقلال مادر از مرور به کودک و شود نمی کودک رشد مانع هرگز مادرانه عشق عالی نوع. کند مقابله است، شده زاده کودک به سرانجام و کند بیدار فزاینده قابلیت احساس کودک در باید پدرانه عشق. میشود جدا او از سرانجام و یافته های انسان با تولد بدو از، انسان آدلر نظام (فروم، ۱۳۸۸) در گزیند جدایی پدر از و شود خود که حکمروای دهد اجازه شود می پدیدار نوزاد در عاطفی حالتی شخصی، بین رابطه این اساس بر است. مواجه خود مادر با کس هر از قبل و دیگر به آینده در انسان تحول که آن نامد. برای می گروهی زندگی حس اجتماعی، حس اجتماعی، احساس را آن آدلر که به مادر با بدنی و روانی تماس باشد. بخش رضایت کودک و مادر بین رابطه که است لازم پذیرد، تحقق موزون صورت کودک و مادر رابطه تحکیم به کودک لبخندهای نخستین نیز و کودک تمیز کردن پستان، مکیدن شستشو، هنگام رضایت و بعدی تحقق برای را اجتماعی احساس شوند. آدلر می واقع مؤثر احساس این گسترش در و گردند می منتهی ضروری عاطفی و ارتباطی ای، حرفه های جنبه از اعم شوند، می آنها مواجه با زندگی در انسان که مسائلی تمام بخشی کودک، کردن پرورده ناز والدین، افراطی حمایت عناوین با را اعتنایی بی تا حمایت طیف وسیعی طور به آدلر داند. می در رفتاری چنین که می ورزد تأکید و دهد می قرار بررسی مورد والدین غفلت و مسامحه والدین، سلطه جانبداری، گردد. می کودک ناسازگاری به منجر نهایت

اند ناز پرورده حد از بیش یا کودکی دوران در افراد که آید می وجود به هنگامی احتمالاً حقارت عقده که بود معتقد آدلر را رابطه نخستین معمولاً کودک اعتمادی) بی برابر در اول(اعتماد مرحله در اریکسون نظام در مطرود. حد از بیش یا و

برای دائماً مادر را که احساس این یعنی آورد؛ دست به ایمنی احساس مادر کنار در بتواند باید او سازد. می برقرار بامادر ضروری کودک در اعتماد احساس ایجاد برای آمیز محبت و منظم های مراقبت دارد، قرار کنارش در وی نیازهای ارضای می میسر را برونی دنیای به اعتماد که است ایمنی یک کودک برای شود، برقرار خوب اگر عاطفی، رابطه اولین است. سوی از شدن تقویت اریکسون، نظریه برحسب سوم مرحله در است. بعدی پیشرفت نوع هر شرط ایمنی احساس سازد. در کودک به توانند می کند می دریافت هایش کوشش اولین در کودک که هایی تشویق و والدین پشتیبانی همسالان در نوجوانان اگر نوجوانی، دردوره کنند. کمک مستحکم شخیصت یک ایجاد همچنین و خود از مثبت تصویری تشکیل برابر در او گردد. می تسهیل بخش رضایت و معقول یافتگی رشد سطح یک به وی ورود گیرد، قرار مناسب محیطی دیگر اغماض، با مستقل، بزرگسالی تواند می گیرد، قرار جا به تشویق های مورد اگر و گیرد می قرار تناوب چندین (دادستان، ۱۳۹۰: ۸۷). شود اخلاقی و دوست

#### یادگیری ۷- دیدگاه ۹- ۲

که چیزی هر به کننده تقویت یک است. یادگیری پردازان نظریه تأیید مورد رفتار عملکرد و فراگیری در تقویت اهمیت یا غذا (مثلاً شناختی زیست نیاز است همامکن کننده تقویت شود. می اطلاق کند، می تقویت را رفتاری گرایش نوعی کننده تقویت شوند. مربوط اجتماعی) پذیرش و لبخندها (مثلاً اجتماعی اهدافی به است ممکن یا کنند ارضاء آب) را نیاز زیست که است ای کننده تقویت اولیه کننده تقویت. گیرند می به خود متفاوتی تقریباً های نام مختلف های دهد. می کاهش را شناختی این با کلاسیک) یا شدن شرطی طریق از (یعنی اولیه کننده تقویت یک با ارتباط داشتن با ثانویه یک تقویت کننده پیدا کنندگی تقویت خواص گیرد، قرار استفاده مورد اولیه های کننده تقویت آوردن بدست برای تواند می که حقیقت است. کرده

#### ۲-۹-۸- دیدگاه یادگیری اجتماعی - شناختی

کم (دست انسان تجربه در تقویت عمده بخش که اند رسیده عقیده این به شناختی - اجتماعی یادگیری پردازان نظریه کننده تقویت اکثر عوض در. ندارد آن با ارتباطی هیچ یا دارد فیزیولوژیک نیازهای با اندکی ارتباط طفولیت) از پس هستند. افراد سایر کننده رد یا کننده تأکید های پاسخ اجتماعی های کننده تقویت دارند، اهمیت افراد برای که هایی آغوش در آزار، پذیرش، لبخند، دارند، اجتماعی ماهیتی انسان تجربه در عمده های کننده تقویت که عقیده این بر تأکید می آن به ها نظریه این که است چندمفهومی از مفهوم اولین دیگران) سوی از توجه و علاقه تأیید، ، تحسین گرفتن،

به هم و بدهند نشان خود به تقویتی فعالیتی، انجام از پس کهافراد آن ساده معنای به فهم خود تقویت اصطلاح پردازند. تقویت مفهوم از مستقیماً دهند، می نشان واکنش خودشان اعمال به تأییدنسبت عدم و تأیید با افراد که معنا این (فدریک، ۲۰۰۹: ۶۵). است شده اقتباس اجتماعی

### شناختی پدیدار ۹-دیدگاه ۲-۹

که معنی بدین شمرد. می بر درمانگر شخص برای (۱۹۹۴) راجرز که است هایی ویژگی از نامشروط، مثبت توجه شخصی کامروائی دنبال به و ندارد تملک حالت که مراقبتی. باشد داشته گرمی مراقبت مراجعه، به نسبت باید درمانگر می مواظبت تو از کنی، رفتار ترتیب آن یا این «اگر به یا و مواظبم» «من نشانگر صرفاً که است هوایی و حال. نیست که اندازه همان به ام کرده استفاده پذیرش، اصطلاح از درمانی فضای چنین توصیف برای ها وقت بیشتر من کنم» به او کردن تیمار مراجعه و پذیرش، احساسات و ترسناک آور، رنج بد، مانند: منفی مراجعه، بیان برای پذیرش احساس باشد و داشته را خودش های تجربه و احساسات او تا دهد می اجازه و گیرد می بر در را مجزا یک شخص عنوان او در تا است گشته موجب درمانی روان به وی علاقه که نکته این اظهار با راجرز کند. پیدا آنها در را خودش معناهای یابد. پرورش بخش یاری ارتباط نوع هر به نسبت ای علاقه

را آن قصد کننده، شرکت طرف دو از یکی آن در که است کند: ارتباطی می تعریف چنین را بخش یاری ارتباط یک و گردیده بیشتر آشکار و شده تحسین بیشتر فرد، در پنهان دورنی منابع کننده، شرکت طرف دو هر با یک در که دارد شود. می ترسیم هرم یک صورت به غالباً که مازلو نیازهای نظری مراتب سلسله کند. در عمل خود وظیفه به بیشتر را مزبور هرم پایه هستند، بنیادی بسیار که آن دلیل به نیازها این هستند. مبرم و اساسی اولیه شدت، به نیازها برخی خصوصیات تدریج به نیازها مازلو، مراتب سلسله بعدی سطح در دارند. فیزیولوژیک ماهیتی نیازها این دهند. می تشکیل نیازهای به که است ای دسته قراردارند. ایمنی نیازهای بالای در بلافاصله که. سطحی کنن می پیدا را تری اجتماعی مثبت توجه به نیاز (مشابه دیگران جانب از پذیرش و مهر مصاحبت به نیاز از: عبارتند اینها است. مرسوم تعلق و صحبت شود. می حاصل دیگر افرادی با تعامل طریق از قبیل این از نیازهایی از است)رضایتمندی کرده فرض را آن راجرز که ضمنی قبول و تأیید گیری، آسان حمایت، اطمینان، بر تأکیدش درمانی روان که دارد می بیان مازلو

افراد که است دلیل همین به است و غیره و ارزش احترام، محبت، ایمنی، به مراجع شدید نیازهای نهایی ارضای یعنی ای گونه به و کنند می فکر متفاوت گونه به کنند، می درک متفاوت ای گونه به آمیز موفقیت درمانی روان نتیجه در نگرش و فرد بین روابط که است طریق این از کند. می تغییر عواطفشان همچون هایشان انگیزه گیرند. می یاد متفاوت

حتی یابد. می تغییر عمق در هم و سطح در هم آنها های) شخصیت (باها منش شود. دگرگون می جامعه به نسبت آنها بر تکیه با کند. مازلو می پیشرفت شان جسمی سلامت و کند می تغییر نیز آنها سیمای که است دست در شواهدی رسمی غیر درمانگری بالقوه خوب، انسانی هر که باشد این بر باید ما صریح اعتقاد گوید: می درمانی روان اساسی عناصر ایجاد عامل باشد، صمیمی و خونگرم گرا، مردم روانی لحاظ از و نجیب، مفید، مهربان که فردی هر ... آید می شمار به

۱۳۹۱: ۳۴). آید(مداحی، می شمار به روانی سلامت

### شناختی ۱۰-دیدگاه ۹-۲

کند. می پیدا بستگی محیط و خود از فرد شناخت به تنیدگی که باورند این بر پژوهشگران از برخی شناختی، نظریه در شود. می استفاده تنیدگی اثرات کاهش برای فرد توسط که شود می اشاره راهبرد دو به پژوهشگران این سوی از مدار. هیجان راهبردهای و مدار مشکل راهبردهای

مدار هیجان راهبردهای که در صورتی است. مشکل با رویارویی و اداره طرف به جهتشان مدار مشکل راهبردهای و مدار مشکل کنش دو هر از که دارد وجود راهبردهایی علاوه به. است هیجانی پریشانی سازی بهینه سوی به جهتشان (خداپناهی، ۱۳۸۹: ۴۵). راهبردهاست این از یکی اجتماعی حمایت. کند می استفاده مدار هیجان

### بخش دوم: توانمندسازی

#### ۱۰-۲-تاریخچه و تعریف توانمندسازی

در اختیار تفویض عنوان به را توانمندسازی آن در که گرددمی بر ۱۷۸۸ سال به توانمندسازی اصطلاح تعریف اولین به (۱۹۷۱) شود. گرو دیده او سازمانی نقش در یا اعطا فرد به بایستی اختیار این که دانستندمی خود سازمانی نقش مأموریت کردن، اختیار تفویض قانونی، قدرت تفویض شامل که کندی اشاره توانمندسازی از لغت فرهنگ رایج تعاریف سازی مفهوم کارکنان به تصمیم اتخاذ واگذاری با را توانمندسازی (۱۹۹۰) گاندز سال در است. بخشی قدرت و دادن را توانمندسازی (۲۰۰۱) لی بالاخره اینکه تا است دیده خود به زیادی های دگرگونی کنون تا توانمندسازی ادبیات کرد، به دادن اجازه که کندی اشاره و داندمی کوچک همایی گرد در فعالیت انتقادی، تفکرها، دیالوگ افزایش برای زمینه اصلی اجزای از گفتگوها، و دیدن تفکر، تجربیات، پالایش و تقسیم تسهیم، فراسوی به حرکت جهت که هابی فعالیت توانمندسازی نظریات توسعه تاریخی سیر با رابطه در یافت. رواج ۱۹۹۰ سال از توانمندسازی هستند. توانمندسازی افزایش باعث که است سیاسی روان توانمندسازی نوع برد. اولین می نام زیر شرح به توانمندسازی نوع دو از کوتر ریچارد مستلزم توانمندسازی دیگر عبارت به کند، می پیدا جلوه دیگران با رفتار در آن نتایج و شده خود به احترام و نفس عزت

روان توانمندسازی دوم نوع است. رفتار در واقعی تغییر یک مورد در کارکنان توقع آن از مهمتر و توقعات به اعتماد شود. می تغییر قابل غیر های پدیده از ای مجموعه در تغییر باعث کارکنان در نفس عزت افزایش بر علاوه که است نمادین (۱۳۸۷). (قاسمی، شد کار در کارکنان کردن درگیر یا دخالت واژه جایگزین کارکنان توانمندسازی ۹۰ دهه در از: عبارتند است شده ارائه زمینه این در صاحب نظران و پژوهشگران توسط توانمندسازی های واژه از گوناگونی تعاریف باشند. داشته امور انجام در تواندمی که سهمی و افراد ارزش شناختن از است عبارت توانمندسازی ارزشی ایجاد به آنان ساختن قادر برای کارکنان در لازم های ظرفیت مجموعه ایجاد یعنی انسانی نیروی توانمندسازی اثربخشی. و کارآیی با توأم دارند عهده بر سازمان در که مسئولیتی و نقش ایفای و سازمان در افزوده های مسئولیت قبول آمادگی خود، کنترل ضمن افراد که نحوی به سازمان ساختن و طراحی از است عبارت توانمندسازی باشند. داشته نیز را بیشتری

سازمان. عملکرد در مستمر بهبود به نیل برای افراد شایستگی و قابلیت گسترش و توسعه از است عبارت توانمندسازی انجام در بصیرت داشتن تحلیل، و تشخیص قوه از بیشتر استفاده در کارکنان توانایی ارتقاء از است عبارت توانمندسازی گذارد. می اثر هآن زندگی در که هایی تصمیم در کامل مشارکت و کارهایشان

انگیز. شگفت دستاوردهای کسب برای افراد درونی نیروی کردن آزاد از است عبارت توانمندسازی

سازمانی محیط یک هدایت و ایجاد در شهامت و فرهنگ در تغییر از است عبارت سازمانی مفهوم در توانمندسازی (۱۳۸۶: ۸۸). (ساجدی،

روی اشپریتر ام گرشن بوسیله که تحلیلی و تجزیه. رسد می نظر به ظاهر در که است آن از تریچیده توانمندسازی بالا درونی انگیزش به که گیردمی بر در را روانی بعد چهره توانمندسازی، که دهمی نشان گرفت انجام متعدد مطالعات کند: می کمک

که کاری گیردمی قرار قضاوت مورد فرد یک خود استانداردهای یا هائیده اساس بر کاری هدف یک ارزش مفهوم: و معنا دهد. می نشان فرد رفتارهای و هارزش باورها، و شغل الزامات بین را خوبی هماهنگی باشد، برخوردار مفهوم و معنا از دهد. انجام را خود وظایف مهارت با تواندمی اینکه به نسبت شخص باور یا بخشی اثر خود شایستگی:

است. اعمال انجام و تنظیم برای انتخاب حق داشتن از حاکی که فردی احساس یک فردی: استقلال

دوبرین، (۱۳۸۷: ۱۶۵). (جی) باشد داشته تأثیر کار، مهم برون دادهای بر تواندمی فرد یک که میزانی کار: نتایج بر تأثیر

## ۱۱-۲- اهمیت و نقش توانمندسازی نیروی انسانی در سازمان های امروزه

باعث توانمندسازی شوند. نائل خود اهداف به منابع اتلاف وبدون سریعتر مدیران تا شودمی موجب افراد کردن توانمند و هاسازمان نه توانمندسازی ببالند. بدون خود به آن در کردن کار از و بدانند خود از را شغل و سازمان کارکنان، شودمی زیرا باشندمی کارکنان توانمندسازی در عامل مهمترین سازمان، باشند. مدیر کامیاب درازمدت در توانند نمی مدیران نه و اختیار تفویض با دهند. مدیرمی قرار تأثیر تحت را سازمانی محیط عوامل تمام مستقیم غیر و مستقیم طور به مدیر حذف با و کارگروهی فرهنگ ایجاد مشارکتی جو نمودن فراهم آنان، به عمل و استقلال دادن کارکنان، به بیشتر قدرت ۱۳۸۸: (اسلامیه، کندی فراهم افراد توانمندی برای را لازم بستر است، شده کارکنان قدرتی بی موجب که شرایطی ۶۶).

کنند:می توصیف زیر شرح به را خدماتی های سازمان در کارکنان توانمندسازی مزایای (۱۹۹۲) ولاولر باون

دهند.می موقع به و سریع های پاسخ خدمات ارائه حین در مشتریان نیازهای به توانمند کارکنان الف)

دهند.می موقع به و سریع های پاسخ خدمات عودت حین در ناراضی مشتریان به توانا افراد ب)

دارند. شغلشان و خود به نسبت بهتری احساس توانمند کارکنان پ)

کنند.می برقرار ارتباط باز آغوش و گرمی به مشتریان با توانا کارکنان ت)

۱۳۸۷: ۷۳). (اسلامیه، باشند خدماتی های اندیشه از بزرگی منبع توانمندی توانمند کارکنان ث)

از کند تولید خود جهانی رقبای از بالاتر کیفیت با ارزانتر، سریعتر، نتواند که سازمانی هر امروزه کار و کسب دنیای در های ظرفیت تمامی از که کنند عمل موفق توانمندی های سازمان رقابت، پر میدان این در شد خواهد حذف بازار صحنه سلسله های سیستم بر مبتنی که مدیریت سنتی الگوهای از استفاده بر همچنان که های سازمان بگیرند. بهره خود کسب محیط تغییر واسطه به ۱۳۸۶: ۷۱). (قنبری، برد نخواهند جایی به راه ورزندی اصرار است دستوری و مراتبی محیط، بینی پیش تغییرات، به پاسخگویی ضرورت به نظر . کند تغییر باید لزوماً نیز ،(HRM) انسانی منابع مدیریت کار، بینی پیش غیرقابل آینده . کند تغییر باید انسانی منابع مدیریت آینده، خصوص در اثرگذار تصمیمات اتخاذ و تغییرات جهت در کافی دانش کسب و پذیری انعطاف اینرو از . آمد خواهد پیش چه که کنیم تعیین است مشکل و است دست و کارشناسان صاحب نظران، میان در شاید ۱۳۸۳) اندیش،(خیر است مهم هاقطعیت عدم این به پاسخگویی معنای به انسانی سرمایه . هستند ملی ثروت بنیاد و شالوده هامعتقدباشد انسان که نشود پیدا کسی صنعت اندرکاران گسترده، تأسیسات داشت، وجود پیش هاسال که تصویری خلاف بر . باشندمی سازمان در هانگیزش ها، مهارت دانش، بنگاههای و هاشرکت برای چندان سود توانا، و کارآمد انسانی نیروی داشتن بدون یک هیچ نوین، و زیاد آلات ماشین



از پس که سودی .داشت خواهد اندک سودی بسیار، هزینه زعم به واحدها اینگونه مدیران و داشت نخواهد اقتصادی

(۱۳۸۱: ۷۷). (بابایی، شودمی زیان به تبدیل مدتی گذشت

مدیران .یابند توسعه باید مهم عناصر بعضی کار این تحقق برای .بسازد توانا گروهی که است این مدیریت وظیفه امروزه را توانمندسازی بر مبتنی گیری تصمیم فرآیند شالوده مزبور، عناصر .هستند سهیم عناصر این توسعه در کارکنان، و که (مدیرانی مدیران به افزایشی توان .ها مهارت ها،مسئولیت گیری، تصمیم کنترل، اطلاعات، احترام، دهندهمی شکل .کنند برداری بهره سازمان افراد همه انگیزه و تجربه مهارت، دانایی، از تا دهندهمی باشند)امکان اساسی تحول مشتاق شود حاصل بهتر ای نتیجه تا دهندهمی افزایش را هاآن مسئولیت بار واقع در کنندهمی تقویت را افراد توان که مدیرانی محققان و هاسازمان مدیران میان در کارکنان توانمندسازی به علاقه شدت که گفت توان می (۱۳۸۰: ۶۲) (جعفری،

:شمرندهمی بر توانمندسازی به توجه شدت برای را زیر کاناگو (۱۹۸۸) دلایل کانگرو نیست. دلیل بدون

مدیریتی و سازمانی اثربخش از مهمی بخش زیردستان توانمندسازی که دهندهمی نشان مدیریت های مهارت الف)مطالعات است.

اثربخشی کنترل، و قدرت در کارکنان کردن سهیم که است این از حاکی هاسازمان در کنترل و قدرت تحلیل ب)تجزیه .دهندهمی افزایش را سازمانی

و ایجاد در مهمی نقش کارکنان توانمندسازی راهبردهای که دارد این بر دلالت سازمان در گروه تشکیل تجربیات پ) دارد گروه بقاء

روز موضوعی به اکنون ولی شده توجه آن به کمتر که بوده کار دنیای مفاهیم ترین نویدبخش از یکی توانمندسازی و است ناچیز و اندک آن از برداری بهره توانمندسازی، فواید درباره فراوان های بحث علیرغم اما .است گشته تبدیل اما کنند استفاده سازمان افراد همه تجربه و مهارت دانش، از که میدهد را امکان این مدیران به توانمندسازی هرچند همکاران، و (بلانچارد است اندک بدانند را توانمندسازی فرهنگ ایجاد رسم و راه که هایی گروه و مدیران تعداد متأسفانه (۱۹۹۹: ۱۱).

طور توانندهمی و شده کارآمدتر هاآن های سازمان کرده، برابر چند را خود اثربخشی واقعاً مدیران توانمندسازی، طریق از واقعی اجرای اما شود، تجربه و اجرا باید که دانندهمی مهارتی را توانمندسازی مدیران اکثر اینکه وجود با .باشند دیگری

(۳۷۷). ۱۹۹۸ کمرون، و (وتن گیرندهمی صورت ندرت به امروزه، مدیریت در آن

برون از هم و درون از هم سازمان، که نویسنده می‌تواند را کارکنان چرا اینکه خصوص در (۱۹۹۱) ژافه و اسکات برای جدید تقاضای نکردنی، باور سریع تغییرات جهانی، سطح در شدید رقابت برونی نظر از .گیردمی قرار هجوم مورد می احساس کارکنان درونی جنبه از .طلبندمی هاسازمان از را سریع پاسخگویی منابع، محدودیت و خدمات و کیفیت قواعد مرتباً و دارد بیشتری توقع پیوسته سازمان و شده سرخورده و مأیوس شود، نمی برخورد صادقانه آنان با که کنند خودیابی و خواستارند، بیشتری صداقت و صراحت بوده، معنی با کار طلب کارکنان حال، عین در .دهدمی تغییر را بازی بتواند سازمان تا بگیرد کار به را گروهی فشارها، این مقابل در باید مدیر .خواهندمی کارشان از بیشتری شکوفایی و دهد انجام را وظایفش

است توانمندسازی به بیشتر توجه لازمه نیز جدید های سازمان ظهور و سنتی های سازمان تغییر کارکنانی به امروزی، کار محیط نکنند، سوال و دهند انجام معینی کار که دارد نیاز هایی آدم به فقط سنتی های سازمان مسئول کار، نتایج قبال در و داشته خلاقیت کنند، پیدا مسائل برای ای تازه های حل راه اند، گرفته تصمیم که دارد نیاز (۱۳۸۵: ۵۴) (عبداللهی، شوند شناخته

#### ۱۲-۲-مدل های توانمندسازی

منظور به بنابراین است واقعیت از خاصی های جنبه گریبان که کرد تعریف واقعیت از انتخابی انتزاعی توان می را مدل پردازیم می مدل چند معرفی به توانمندسازی فرایند با آشنائی و تبیین

#### ۱-۱۲-۲-مدل مک لاگان و نل

: است زیر موارد شامل هآن مدل کردند، ارائه کارکنا توانمندسازی مورد در چندبعدی رویکرد یک ونل لاگان مک رهبری نمودن تسهیل است، مراتبی سلسله ساختار مقابل نقطه که سیالی ساختار شرکت، های ارزش از سیستمی تأسی صنعت از که کارکنانی عملکرد، بر مبتنی روابط تعمدامه، و باز ارتباط باشد، خو شخصی کارهای مدیر هرفردی که این و انجام در که افرادی باشند، حیاتی های مهارت دارای که افرادی باشند، داشته آگاهی امورمالی و اقتصاد همانند تجارت و هنگام به که پرداختی و سیستم است عملکرد از حاصل بازخوردهای بر مبتنی که هائی کنترل باشند، شایسته شان وظایف (دستگردی، باشدمی دهد، می تخصیص پاداش افراد همه سازمانبه خوب عملکرد (۱۳۸۷: ۶۵).

#### ۲-۱۲-۲-مدل وگت و مورل

ساختاربخشی و امکانات کردن فراهم حمایت، و ارشاد رهبری، آموزش، را توانمندسازی بعد شش مورل، و وگت سازمان یک در .گردد آغاز یادگیرنده فرد خود توسط توانمندسازی است ممکن هآن عقیده به .انداده تشخیص شوندمی قدمپیش کارها انجام در واقع در و نمایندمی خانوادهمشارکت یک حکم در و کامل صورت به کارکنان توانمند، را استراتژیک های تصمیم اتخاذ اختیار و کنندمی فعالیت نیز هاتیم در نمایندمی عمل فردی صورت به که همانطور اجباری، رسالت یک نمودن فراهم طریق از ئمشارکت فرهنگ ایجاد مدیریت، وظیفه که کندمی بیان رویکرد این .دارند و دائمی مشارکتی های برنامه مشارکت، برای پاداش سیستم قرارداد، تأکید مورد را انعطاف و استقلال که ساختاری باشدمی کارکنان خانوادگی و کاری زندگی ادغام از حمایت

### ۲-۱۲-۳- مدل مالاک و کارزند

بر تأکید با هآن اند، گرفته نظر در مشارکتی مدیریت از ترگسترده مفهومی عنوان به را توانمندسازی کارزند، و مالاک را توانمندسازی هآن .داندمی بعد چهار شامل را توانمندسازی کارکنان توانمندی در مدیران نقش و سازی فرهنگ براساس و گرددمی شده انجام کارهای درونی توجیه به منجر و شودمی برانگیخته درونی صورت به که داندمی رفتاری یا محصول یک با مستقیم صورت به که - سازمان دیگر سطوح به را هایشان مسئولیت و اختیارات از برخی مدیران ، آن در باید توانمندسازی که دارند اعتقاد هآن .نمایند تفویض -کندمی هماهنگ مسئله حل برای را کاران هم که خدمت، استفاده دیگری راهنمایی از شخص ابتدا که معنی این به شود، ادغام درپی پی و دائمی صورت به سازمان یک فرهنگ در و نماید عمل آن مطابق و بخشیده توسعه توانمندسازی از را خود ادراک او سپس نماید، الگوبرداری را او رفتار و کند تدریجی فرایند یک امر این که است نکته این فهم نیز مدیریت وظیفه گردد، دیگران برای رهبری به تبدیل فرد نهایت داد یاری فاز چهار این در حرکت در را افراد باید و است

### ۲-۱۲-۴- مدل اسپریتزر

عوامل تأثیر تحت سو یک از که عاملی عنوان به بلکه فرایند، یک نتیجه عنوان به نه توانمندسازی اسپریتزر، مدل در کند عمل سازمان اثربخشی در مؤثر عاملی عنوان به تواندمی دیگر طرف واز دارد قرار فردی و سازمانی و محیطی جامعه فرهنگ تأثیر تحت که است سازمانی کارکردی دارای توانمندسازی، منظر این از ۱۰- (نمودار ۲ شودمی نگرسته .راداراست سازمان اثربخشی و کرائی ارتقای قابلیت

### ۲-۱۲-۵- مدل سه بخشی توانمند سازی:

توانمند بخشی سه مدل توانست تا داد قرار مطالعه مورد سال هشت مدت را شده توانمند شرکت ده رندولف، آلن دبلیو اعتماد، شالوده ریزی پی برای نیاز مورد اطلاعات فعال تبادل و باز مدیریت میزان به ۶-۲ کند(جدول تنظیم را سازی ۱۳۸۳: ۸۱) (رضائیان، باشید داشته توجه

جدول ۱-۲ مدل سه بخشی توانمندسازی



۱۳-۲- توانمندسازی به عنوان رویکردی شناختی

که وظیفه یافته افزایش درونی انگیزش از است عبارت توانمندسازی ولتهووس، توماس همچون نظرانی صاحب اعتقاد به این. شومدی آشکار است کاریشان های نقش مورد در افراد نگرش دهنده انعکاس که شناختی چهار مجموعه یک در به. سرنوشت تعیین حق بودن، موثر احساس شایستگی، احساس بودن، معنادار: از عبارتند گانه چهار های شناخت خواهند توانمندی احساس هآن دهیم پرورش افراد میان را فوق ویژگی چهار بتوانیم چنانچه تر، جامع عبارت

۱۳۸۵: ۳۶). نمود(عبدالهی،

## ۲-۲- الگوی توانمندسازی روانشناختی نیروی انسانی

### ۱۴-۲- عوامل موثر بر توانمندسازی

یابند توسعه باید مهم عناصر از بعضی کار این تحقق برای. بسازد توانا گروهی که است این مدیریت وظیفه امروزه بر مبتنی گیری تصمیم فرآیند شالوده مزبور، عناصر. هستند سهیم عناصر این توسعه در کارکنان، و مدیران و «کارلوس جان» هامهارت مسئولیت، گیری، تصمیم کنترل، اطلاعات، احترام، دهدمی شکل را توانمندسازی اکنون هم افراد. نیست افراد به قدرت دادن تواناسازی: که دهنده توضیح «تواناسازی مدیریت» کتاب در همکاری به را تواناسازی. دهند انجام عالی بسیار را خود کار که انگیزش) و دانش از ای سرمایه صورت (به دارند زیادی قدرت هم مدیریت عقیدتی سیستم با و دارد مالکیت مفهوم یک اصل در تواناسازی. کنیم تعریف قدرت این کردن آزاد عنوان دادن سوق و کارکنان کردن اداره توانایی و ایده که است فردی آن از موفقیت: گویدمی کارتز جک. شومدی شروع بالا کارایی و وری بهره که کنم پیشنهاد شرایطی چنین برای روشی مایلم من. باشد داشته مشترک ایده یک سوی به را هآن تضاد نظریه کارکنان، تواناسازی مفهوم. است تواناسازی همان راه این و. دارد نگه ثابت را کارکنان تعداد و افزایش را در و کند راضی را خود افراد توانمندی سازمان که گویدمی تواناسازی فلسفه. دهدمی قرار سوال مورد را افراد با سازمان زمینه که عنصری سه. باشد طرف دو نفع به برد یک توانمندی رابطه این. آورد دست به دارد نیاز را آنچه حال عین سازمانی ساختار روابط، ها، نگرش: از عبارتند آورنده می بوجود کار محیط در را تواناسازی

جدول (۲-۲) فرایند تغییر در تواناسازی- مأخذ: کتاب تواناسازی کارکنان «اسکات. ژاف»

تغییر		
از		به
ناتوانی		توانمندی

اقدامی برای دستور انتظار		کردن اقدام
درست طور به کارها انجام		درست کارهای انجام
انفعالی		پیشدستی و خلاقیت
محتوا		محتوا فرایند
کمیت		کیفیت و کمیت
است مسئول رئیس		هستند مسئول همه

در که آید بوجود کاری محیط تا کنیم استفاده جدید های انگیزاننده که است این توانمند، سازمان یک ایجاد اساسی رمز کرد خواهد کمک شما به امور دادن انجام در بیشتری رغبت با کارکنان که دریابید یعنی .کنند کار بخواهند افراد ان آوردن دست به ها، تلاش کردن هماهنگ از است عبارت توانمندساز، مدیر یک عنوان به شما جدید نقش دیگر، عبارت به ۱۳۸۰: ۶۳). (جعفری، آن نظایر و کارکنان تعلیم مشتریان، با کردن کار استراتژیک، ریزی برنامه منابع،

نمود توانمند را دیگران بتوان که عواملی از یکی گوید «شایدی چنین تواناسازی سوی به گام ۱۰ کتاب در «تریس دایان چه کنید مشخص واضح بطور اینکه بدون دهند؟ انجام دارید انتظار ها آن از را کاری چه که بگویی ها آن به که است این چون است ای ساده موضوع این که شود تصور چنین است ممکن .داشت نخواهد کار در موفقیتی دارید آنها را انتظاری درک کارکنان که هنگامی .چیست شان وظایف دانستندی استخدام بدو در آنها .چیست شغلشان که دانندی کارکنان و اضطراب و تشویق واسطه به انرژی و شومدی هدر وقت پیوند، می بوقوع ندارند، شان مسئولیت به راجع شفاهی فهم و نما قطب بدون کشتی یک ماثبه به کارکنان هامسئولیت از روشن تعریف یک وجود بدون .رودمی از بین تردید

۱۳۸۶: ۸۵) هستند(قنبری،

می فعالیت به آن در سازمان در که است ای رقابتی محیط هاسازمان در انسانی نیروی سازی بهینه عامل مهمترین که گوناگونی منابع سازی بهینه در سعی کنند فعالیت رقابتی محیط یک در بقا برای ناگزیرند که هایی سازمان .پردازد اهمیت از کار و کسب منبع ترین اصلی و ترین کلیدی عنوان به انسانی نیروی سازی بهینه و نمایند دارند اختیار در شومدی تبدیل باید یک به انسانی نیروی توانمندسازی تدریج به بیوندد وقوع به امر این اگر پس .است زیادی و است سازمانی مشی خط یا گروهی رفتار الگوی فکری، حالت یک از بیش توانمندسازی تدبیر (بابایی، ۱۳۸۱: ۱۲۹)، در تنها تغییر که مادامی .است سازمانی های ارزش و رفتار گروهی فردی، های نگرش جانب از حمایت به منوط آن وجود افراد توانمندساز، مدیر .انجامید خواهد شکست به ایجاد توانمندسازی در فراوان های تلاش آید، بوجود سطوح این از یکی

آن طبیعی های خواسته از او. آورد نمی روی اجبار به و کندی متأثر لازم، وظایف به نسبت نمودن متعهد و درگیر با را اغلب،. دهمی شکل متمرکز فعالیتی قالب در را هآن و نموده استفاده کردن، تفاوت ایجاد و بودن مفید راستای در ها کار برای کندی سعی توانمندساز مدیر حالیکه در شوند،می قائل پاداش گروهی نه و فردی تلاش برای تنها هاسازمان (۱۳۷۵: ۳۲) (دنيس، آوردمی فراهم را جدیدی های پاداش یکدیگر، به کمک و مشارکت گروهی،

سازمی مطرح کارکنان توانمندسازی برای را زیر راهبردهای (۱۹۹۶) مارکو

نمایید برخورد یادگیری قدرت دارای و صلاحیت دارای بالغ، افراد عنوان به کارکنان با

بدهید انرژی و اشتیاق و شور عمل، آزادی کارکنان به

شود داده کارکنان به مسئولیت و قدرت

دهید مشارکت هابرنامه و راهبردها در را کارکنان

کنید برقرار تعادل سازمان نیازهای و کارکنان نیازهای بین

اختیار کاری، های گروه به که است این توانمندسازی برای متداول های شیوه از یکی توانمندسازی و کاری های تیم یک انجام برای کلی، مسئولیت با کارکنان از کوچک گروه یک کاری، تیم یکی. کنند مدیریت را خود تا بدهیم بیشتری نمایمی مدیریت تیم خود را امور بیشتر که طوری به است، وظیفه

کارکنان از سازمان گرچه آن متعاقب و شودمی برخورد همکار یا شریک یک عنوان به کارکنان با توانمند های سازمان در مواجه کار موانع و مشکل حداقل با افراد کندی سعی مساعد های زمینه ایجاد با آن موازات به اما دارد زیادی انتظارات آن برای که که های آموزش طریق از مستمر رشد و جدید های مهارت مداوم فراگیری با رودمی انتظار کارکنان از. شوند مورد ای گونه به کارکنان عملکرد. کنند فراهم خود توسعه و رشد برای را مساعد های زمینه شود،می اجرا و طراحی ها تدوین عملکردی های حوزه کلیه برای اهداف. شود تشویق و ترغیب بهینه عملکرد که گیرمی قرار نظارت و سنجش شودمی ارائه شده تعیین اهداف با آنان عملکرد تقارن میزان با رابطه در کارکنان به مستمر بازخوردهای و اندشده پیچیده دنیای در را هاسازمان نیازهای از بسیاری هآن بالقوه های ظرفیت و هاتوانایی کردن فعال و کارکنان تواناسازی به و شده توانا کارکنان شد خواهد سبب بهسازی و آموزش مختلف های روش از استفاده. ساخت خواهد برطرف امروز تلاش کاری فرآیند و سازمانی نظام و خود بهسازی در مستمر و هدفدار بصورت و برسانند نفع خودشان و سازمان با مبارزه برای هم انسانی نیروی با رابطه در اصلی سیاست یک عنوان به کارکنان تواناسازی سیاست اینرو از. نمایند (آقایار، ۱۳۸۹: ۳۶).. است مطرح آتی های فرصت از گیری بهره برای هم و انسانی نیروی کاهش

است الزامی کارکنان تواناسازی در زیر نکات:

- باید کاهش حداقل به باید بروکراسی
- باشند شدن توانمند دنبال به باید کارکنان
- است مرتبط افراد در بالقوه نیروی کردن آزاد با تواناسازی
- باشند بند پای زیر گانه سه اصول به نیز و
- کنید سهیم اطلاعات در را کس همه
- کنید ایجاد را مختاری خود حدود تعیین با
- (۱۳۸۵: ۷۴) (جوادین، سازید مراتب سلسله جایگزین را هاتیم

گیری شکل اساس را سازمانی فرهنگ ای عده. نیست بیان قابل سادگی به و. دارد پیچیده‌های فرهنگ توانمندسازی (ارزشهای ارزشی اصول دارای که شوندمی توانمندسازی فرایند اجزای به موفق هایی سازمان. دانندمی توانمندسازی آگاهی سازمانی فرهنگ با توانمندسازی میان ارتباط از که مدیرانی. باشند شده هستند) تعریف فعالیتها کننده تقویت سازید فراهم محیطی که دارید موفق کاری گروه وقتی شما. کنند توانمندسازی به تشویق را خود کارکنان قادرند دارند اوپرم. گویندمی توانمندسازی فرهنگ فرایند این به. بردارند گام اهداف تحقق برای تجربیاتشان با بتوانند کارکنان تا ختم سازمان عالی مدیریت تا گام به گام صورت به و آغاز سازمان عملیاتی و پایین رده کارکنان از توانمندسازی فرهنگ و زمان عامل دو از قادرند توانمند کارکنان بلکه نبوده، مدیریت نامتوانب با مترادف هیچگاه کارکنان توانمندی. شودمی انگیزش، و شوق افزایش ضمن فرایند این کارگیری به با مزدا مانند سازمانی در. کنند استفاده موثر نحو به انرژی

(۱۳۸۵: ۵۴). (آقایار، کنند استفاده اهداف به رسیدن برای مهارتشان از توانندمی کارکنان

هایشان انگیزه و هاسازمان مهارتها دانش، قالب در انسانی سرمایه دیگر عبارت به و مردم را کشور یک ملی ثروت شالوده، ترک خانه در شام صرف برای را خود کار محل شب هر (کارکنان) مدرن شرکت یک اصلی داراییهای. دهمی تشکیل بیشتر وری بهره و انگیزه بخشی، اثر تا کنید واگذار را اشخاص بر کنترل و قدرت باید شما مدیر یک مقام در کنندمی

(۱۳۷۵: ۶۲). (دنیس، است یکدیگر با اشخاص کارکردن از متفاوتی کاملاً شیوه توانمندسازی. گردد حاصل

-کنندمی اقدام خالی هایمنصب تصدی برای توانمند داوطلبان جذب برای یابی کارمند فراگرد طریق از هاسازمان بررسی دقیق طور به را مشاغل باید یابی کارمند -پذیردمی صورت آن خارج از هم و سازمان داخل از هم یابی کارمند با -کرد جذب مناسب هایمنصب در اشتغال برای را توانمند کارکنانی آمده، دست به اطلاعات مبنای بر بتوان تا کرد



تحقق امکان تا شومی داده تطبیق موجود فرصتهای با افراد تواناییهای و تمایلات منظم طور به پیشرفت، ریزی برنامه ضرورت آنها برای جانشین تعیین افراد، انحصای و بازنشستگی انتقال، ارتقاء دلیل به صورتی در -آید؛ فراهم آنها اهداف دستیابی برای سازمان رقابت قدرت تا شود روز به مستمر طور به باید آنکه ضمن شود برخورد منصفانه آنها با باید یابد، باشد، حاکم اعتماد عدم که سازمانی های محیط در ۱۳۸۰ (۴۵۶: رضائیان، گردد حفظ کار، بازار در برتر نیروهای به نوعی باید توانمندسازی برای است توانمندسازی اساس و پایه اعتماد، بود نخواهد موفق توانمندسازی تلاشهای که یابند اطمینان گمانی، بد و پاییدن جای به آنان تا آورد وجود به کارکنان در مدیر اعتماد قابلیت به اطمینان احساس بین روابط در ابهام، و اطمینان عدم تردید، تا کندهمی کمک اطمینان این . کارکنند درست سازمان هم و مدیر هم مدیر زیرا . باشدمی سازمان مدیر کارکنان، توانمندسازی در عامل ترین مهم گفت توان می . برود بین از مدیر و کارکنان ۱۳۸۵: (عبدالهی، دهمی قرار تاثیر تحت را سازمان محیط عوامل تمام مستقیم غیر بطور هم و مستقیم طور به هم .۴۳)

بها . است میان در مسئولیت پای اینجا در . گردندمی بر «انسانی نفس و من» به بیدرنگ توانمندیها، پرداختن و ساختن و خداوند از ای هدیه هوشمندی گرفت مو و چهره رنگ یا جنسیت نژاد، به نازیدن از کمتر نباید هوشمندیها به دادن زندگی در ارزنده توانمندیهایی به آنرا لازم، توجه و کوشش با و بهاداد شایستگی به بدان نباید چرا است انسانی طبیعت آورد حساب به مثبت فعالیتی و کوش سخت را توان نمی و توانمندیها به توجهی بی رویکرد، این با نمود؟ تبدیل نهفته توانمندیهای به که این افتخار، بالاترین -باشیم روراست خود با اگر و -چالش بیشترین مسئولیت، برترین برعکس؛ ۱۳۸۴: ۶۹) (بالینکهام، ببندیم بکار و نمود آشکار را آنها در خود فراوان کوشش با و پردازیم خود در

## ۱۵-۲- اصول توانمندسازی

از عبارتند اصول این دارد همخوانی تقریباً گویندهمی کارشناسان آنچه با سازی توانمند اصل دوازده هر در سازی توانمند اجرای ندارد وجود استاندارد دستورالعملی با جادویی فرمولی هیچ توانمندسازی اجرای برای ۱- دارد خاصی ویژگیهای شرایطی . باشد هدف خودش اینکه نه است هدف به رسیدن برای ای وسیله توانمندسازی هدف یک خدمت در توانمندسازی ۲- بخشدمی غرور احساس و معنا آنان شغل به و کنند کمک خودشان سازمان به تا کندهمی کمک کارکنان به سازی توانمند دهند؛ انجام مطلوب طور به را کار بتواند تا است؛ اجرا حال در که باشید مطمئن و دهید انجام را آن : کرد مدیریت باید را سازی ۳-توانمند

می دست به بیشتر انرژی توانمندسازی از زمانی: باشد ارزشها به مبتنی که کندی عمل خوب وقتی توانمندسازی -۴

باشند؛ کارکنان مقبول مدیران که آید

پیشنهاد در آنان مشارکت توانیدمی کارکنان روان و افکار تسخیر با: شوندمی محسوب کلیدی نکته دو تعهد و اعتماد -۵

کنید؛ مضاعف را آنان تلاشهای و وفاداری کرده، فراهم را دادن

.شوند توانمند کارکنان همانند نیز سرپرستان و مدیران -۶

.شودمی فراهم کار این شرایط موانع حذف. کرد روشن را کارکنان اختیارات حدود توان می کاری مرزهای تعریف با -۷

هستند؛ سازی توانمند زندگی مایع یا حیاتی شریانهای: اطلاعات و ارتباطات -۸

عملکرد سطح ارتقای و بیشتر مشارکت برای را کارکنان است اصلاحی اقدامات از بیش چیزی سازی توانمند آموزش -۹

.هستند قائل ارزش خیلی شما برای چون کندی هزینه آنان آموزش برای سازمان اگر بگوئید کارکنان به .سازید آماده

مشارکت به تشویق را کارکنان خواهیدمی وقتی بویژه .است موثر نظارت و کنترل از بیش روانسازی و مربیگری -۱۰

دهید؛ رشد را آنان کنید

دلخواه رفتارهای تا کنید تشکر خالصانه آنان از .است لازم آتی های موفقیت برای افراد از قدردانی و گرامیداشت -۱۱

شود؛ تقویت

های روش ها، مشی خط باورها، توان نمی سادگی به چون: است وقت صرف مستلزم و دشوار فرایند توانمندسازی -۱۲

عینک یک مانند توانندمی همیشه راهنما اصول سازی توانمند اصل .داد تغییر را رفتارها و سازمانی ساختار کاری،

حامی ارزشهای توانمندسازی تعریف با مطابق کنیم، درک و بخوانیم بهتری دید با را مقالات بتوانیم تا کند عمل مطالعه

داشته مدیران و سازمان برای مزایایی توانندمی توانمندسازی رفتارهای و نقشها مدیریتی، سبک اجرایی، های روش

در سازی توانمند .شود داده کاهش سالاری دیوان سنتی مراتب سلسله که است این سازی توانمند اصلی هدف باشند

بیشتری تعهد و وابستگی سازمان به کارکنان که بخواهیم اگر .دارد تاکید سازمان نیازهای نه مشتریان نیازهای به واقع

. یابد تغییر مدیر و کارمند بین سنتی فرماندهی های زنجیره باید باشند، داشته

## ۱۶-۲- آموزش و توانمندسازی

بخشی بهبود و کار انجام به قادر را او تا فرد، در پایدار نسبتا تغییرات ایجاد منظور به یادگیری است ای تجربه آموزش

شده بینی پیش های برنامه از استفاده مستلزم آموزش .نماید اجتماعی رفتار و نگرش دانش، ها، مهارت تغییر ها، توانایی

میگردد، فرد در تازه های توانایی و مهارت دانش، کسب موجب و تقویت را کارکنان در موجود های شایستگی که است ای

تکمیلی و اصلاحی های شیوه دادن یاد مفهوم به آموزش امروزه. نمایندگی تسهیل را شغلی عملکرد بهبود که ای گونه به های شیوه دادن یا مفهوم به آموزش امروزه. نمایندگی تسهیل را شغلی عملکرد بهبود به موفق کارکنان تا باشدمی نیز تیمی های گیری تصمیم در مشارکت ها، داده پردازش کیفیت، بهبود به موفق کارکنان تا باشدمی نیز تکمیلی و اصلاحی (۱۳۸۵: ۴۱) گردند(جوادین، رایانه با کار و

سازگاری دوره به کنند کار کارآیی حد بالاترین در آنکه برای معمولا. است آلات ماشین نگهداری شبیه کارکنان آموزش آشنا کار محیط با را کارکنان باید افراد بخشی اثر رساندن حداکثر برای. دارند نیاز منظم، تعمیر سپس و تطبیق یا آماده های برنامه از استفاده مستلزم آموزش. نمود تدوین آنها برای آموزشهایی ای دوره صورت به سپس و نموده، شغلی عملکرد بهبود جهت در را جدید های و توانایی مهارت دانش، کسب ویا تقویت را کارکنان موجود های شایستگی (۱۳۸۷: ۶۴) (نادری، نوایدی

همه شوید مطمئن که حدی تا افراد آموزش اول،: باشید داشته توجه آموزش گونه دو به داری وظیفه تیم مدیر عنوان به دوم، اند، گرفته فرا بخوبی کارشان، با ارتباط در و انتظار مورد استانداردهای درباره را لازم اطلاعات و هم مهارت آنها (۱۳۸۲۴۶): (هامفریز کارا و موثر تیمی ایجاد نهایت در و تیمی همکاران و تیم در کارکردن منظور به افراد آموزش در ساله سه بررسی یک است، سازمان بقای و تداوم حفظ به منجر کارکنان آموزش که است داده نشان هابرسی نسبت این که حالی در اندشده ورشکست کشور این صنعتی و تجاری های شرکت درصد ۱۷ که است داده نشان سنگاپور عنوان به همواره آموزش. است بوده درصد ۱ از کمتر اند داده انجام را کارکنان آموزش برنامه که هایی شرکت مورد در و مهمترین از یکی گیردمی قرار نظر مد مدیریت مشکلات حل و عملکرد کیفیت بهبود جهت در مطمئن ای وسیله در اساسی وظیفه یک آموزش که است تذکر به لازم. رودمی بشمار سازمان امور بهبود برای عوامل و تدابیر موثرترین ها زمینه تمام در بشری علوم فزاینده شتاب -آموزش اهمیت دلیل. است همیشگی و مداوم فرایند یک و هاسازمان انسانی روابط شغل، جابجایی یا شغل تغییر -شدن ماشینی دلیل به سازمان پیچیدگی -تکنولوژی افزون پیشرفت حرفه و تخصصی نیازهای کاری، حوادث گاه وری بهره شغلی، عملکرد اصلاح کارکنان، توفیق و ارتقاء انسانی و مشکلات بهبود طریق از سازمانی اهداف تحقق تسهیل ضمن کارکنان (۳۱). آموزش ۱۳۸۳: (شریعتمداری انسانی نیروی ای می موجب مورد، بی و ناخواسته های مقاومت از کاستن و تغییر مقابل در پذیری انعطاف ایجاد گروهی، و فردی عملکرد در که آورند دست به را بازدهی حداکثر سازمان محدود منابع از سازمان، و خود منافع شناخت طریق از کارکنان شود تا است تجربه با و کاردان افرادی خدمات نیازمند سازمانی هر (۱۳۸۷). دندانپزشکی دانشکده (سایت مدیران صورت این

شرایط این دارای مشاغل آتی یا فعلی متصدیان که صورتی در پذیرد انجام مطلوب و موثر نحوی به سازمان فعالیتهای توانندمی ندرت به الاستخدام جدید کارمندان نیست چنین واقعیت لکن باشد نداشته ضرورتی آموزش شاید باشند افراد، سازمان، درباره یادگیری نیازمند نیز تجربه با کارمندان حتی. دهند انجام کامل مهارت با را خود شغلی وظایف رسیدن لحاظ به کارمندان انعطاف و تغییر قابلیت افزایش و مهارت سطح بردن بالا بنابراین، هستند روشها و مشیها خط موجود مهارتهای که است فرایندی آموزشی گفت توان می ترتیب این به. کندمی پیدا ضرورت آمیز موفقیت عملکرد به اهمیت مشاغل شدن تریبچیده موازات به کارکنان آموزش. آوردمی وجود به را جدیدی مهارتهای و کرده هنگام به را تغییرات تاثیر تحت اندک خیلی و بود ساده نیز آنها یادگیری بودند ساده مشاغل که زمانی. است کرده پیدا بیشتری تحولات ولی دهند تغییر را خود مهارت و کنند پیدا ارتقا نداشتند نیاز کارمندان همچنین. داشت قرار تکنولوژیک تا است آورده وجود به را ای فزاینده فشارهای داده رخ پیشرفته و جوامع در حاضر قرن اخیر سال ۲۵ طی که سریعی مورد مشاغل انواع تولیدات، و خدمات ارائه روش شده عرضه خدمات محصولات میزان و نوع نظر از را خود هاسازمان سریع، تغییرات با جامعه یک در. دهند تطبیق مزبور تحولات یا مشاغل، این تکمیل برای لازم مهارتهای انواع و نیاز صرف را خود منابع آن طریق از باید سازمان که است فعالیتی بلکه باشد، مطلوب فقط که نیست فعالیتی کارمند پرورش بیشتر ولی است زمان و پول صرف مستلزم پرورش و آموزش توجیه چه اگر. کند ماندگار و مطلع کار نیروی یک تامین (۱۳۷۴: ۲۰۱). دانند(مدنی، می ضروری انسانی منابع در گذاری سرمایه منظور به را هزینه این هاسازمان

مزایای آموزش شغلی را میتوان به صورت دسته بندی زیر ارائه داد:

سازمان الف) برای:

- گرددمی منتهی سودآوری با رابط در مثبت نگرش بهبود به یا شودمی منجر آوری سود به -
- بخشدمی بهبود سازمان های رده تمام در را شغلی های توانایی و مهارت دانش، -
- بخشدمی بهبود را کارکنان روحیه -
- بشناسند را سازمانی های هدف تا کمک افراد به -
- کندمی تقویت را اعتماد و صراحت صداقت، -
- دهدمی کاهش را سازمانی توسعه -
- کندمی کمک سازمانی های سیاست اجرای و درک به -
- سازدمی تربخش اثر را گیری تصمیم و مسئله حل -

- کندی میسر درون از را سازمانی پیشرفت -
- شودمی موجب را فراگیر کیفیت و وری بهره افزایش -
- میگرد کارکنان شدن توانمند موجب و داده افزایش را سازمان به نسبت مسئولیت احساس -

افراد برای ب)

می در عمل به مبنایی طور به فرد در مسئولیت و رشد پیشرفت، مندی، رضایت بودن، مقبول انگیزش، متغیرهای ۱-

آیند

- ۲- سازدمی ممکن را آنها به دستیابی و تقویت را نفس به اعتماد و باوری خود -
- ۳- دهدمی افزایش را شغلی مقبولیت و شغلی رضایت -
- ۴- میکند ترسیم برایش را آینده و کندی هموار هنرجو و کارآموز برای را رشد مسیر -
- ۵- دهدمی کاهش فرد در را وظایف انجام از ترس و افزایش فرد در را یادگیری توانایی -

افراد با روابط محور در انسانی منابع مدیریت ج) برای

- ۱- بخشدمی بهبود را افراد و گروهها بین ارتباط -
- ۲- بخشدمی بهبود را افراد بین ارتباطی مهارت -
- ۳- کندی ساده را سازمانی مقررات و هاسیاست اجرای -
- ۴- شودمی موجب را گروه اعضای بین همبستگی و بخشدمی بهبود را گروهی روحیه -
- ۵- میکند تبدیل زندگی و کار برای مناسبی مکان به را سازمان -

باید رفتاری بعد در است اجتماعی و فرهنگی و سیاسی مالی، تکنولوژیک، ساختاری، رفتاری، دارای تحول و بهبود ذکر شایان دارد. سنخیت هماهنگی تحول و بهبود فعالیتهای با حد چه تا سازمان در موجود رفتار مبنایی که کرد برآورد ساختاری تعامل در شودمی متاثر فرد رفتار و رفتار سازمانی از متقابلا ندارد، اثر سازمان درون بر اجتماعی رفتار است ها رویه قواعد تنظیم به خود وامکانات توان گرفتن نظر در با و اجتماعی محیط اهداف و انتظارات با مطابق باید سازمان

۱۳۸۵: ۵۴۳). بپردازد(جوادین،

## ۲-۱۶-۱- ساختار آموزش در توانمندسازی

تواناییهای تحلیل آن اول مرحله که دارد وجود کارکنان سازی توانمند برای ای مرحله سه آموزشی ساختار نیکلاس نظر از آموزشی های تکنیک کارگیری به دوم مرحله است استعداد حداکثر با کارکردن برای آنان به کمک و کارکنان حاضر

از کارکنان تعهد به دستیابی سوم مرحله است. آنان فعلی تواناییهای از فراتر را کارکنان کارگیری به برای مدیران توسط فراگردی نیز مشارکت. شومدی حاصل توانمندسازی مرحله، این شدن کامل با که ارزشها و نظرها گذاردن اشتراک به راه و آیندمی شمار به تغییر از جزئی و آورندمی پدید خود را تغییر آنها یابندمی دست دگرگونی به افراد آن، راه از که است کلیدی جزء چهار شامل کارکنان، مشارکت از جامع تعریف. سازندمی تبدیل دلخواه شدنهای به را خود بودنهای تغییر، با است:

۱- است گیری تصمیم برای کافی اختیارهای با افراد کردن مجهز شامل که: قدرت

۲- است حیاتی موثر های تصمیم گرفتن برای مناسب اطلاعات به دسترسی: اطلاعات

۳- مهارت و دانش از کارکنان برخورداری میزان حد در سازمان بخشی اثر در کارکنان مشارکت تاثیر: مهارت و دانش

است خوب گیری تصمیم برای لازم

## ۲-۱۷- رهبری و توانمندسازی

مدیریت و رهبری میان بحث مورد تئوری چهارچوب در. کندمی استعمال مترادف را "رهبری و مدیریت" اصلاح دو غالباً و بررسی به رهبری و دارد هنجاری بعد با نزدیکی رابطه مدیریت که حالی در میرسد نظر به شد قابل تمایز توانمی یک بعنوان بتوان که کندمی انتخاب هدف این با را سبک یا شیوه مدیر، میدهد نشان علاقه موجود های هدف بهبود متناسب بهبود انگیزش با که رهبری شیوه یک درست گزینش. کند کسب خود بخشی حتی از را نفوذ بیشترین رهبر، یا و نامناسب رهبری شیوه یک به تکیه با و. شود منجر سازمانی و خودی اهداف از گروه هردو احراز به تواندی باشد، بیمیلی، رنجش، احساس نیز کارکنان است ممکن و شد خواهد لطمه دچار سازمانی اهداف ناهماهنگ، انگیزشی فن مقاطع رد را شیوه این همه مدیران اغلب که است، شده داده شرح رهبری شیوه سه زیر در. بکنند نارضایت و ناامنی گیرندمی بکار گوناگون زمانی

سبک مدار، فرد سبک مدار، سازمان یا هنجارمدار سبک: است تشخیص قابل متمایز رهبری یا مدیریت سبک سه

شد خواهد داده توضیح زیر در هاسبک این از هر یک مدار، موقعیت

## الف) سبک هنجار مدار

به رسیدن برای که است استوار فرض این بر و دهمدی اهمیت سازمان انتظارات به هنجارها بعد بر تکیه با سبک این آمیخت در میتوان سازمانی نقشهای انتظارات و وظایف با را مناسب مقررات و هادستورالعمل ها، رویه سازمان، های هدف به سازمانی نقشهای که صورتی در سبک این طبق. کنند رعایت دقیقاً را آنها انجام، در که خواست سازمان کارکنان از و

علاقه شد خواهد حاصل سازمان انظار مورد نتایج بپذیرد را خود وظایف انجام مسئولیت هرکس و شوند تعریف روشنی

بند، (۱۳۶۹: ۵۹)

فردمدار سبک ب)

و دهمی قرار توجه مورد را سازمان کارکنان فردی نیازهای هافعالیت و هانگیزه کرده تاکید شخصی بعد به سبک این نباید دارند اشتغال کار به سازمانی مقررات دقیق اجرای به اینکه جای به سازمان موفقیت که است استوار فرض این بر شمار به سازمان هایهدف به نیل برای راه سریعترین افراد هایانگیزه به توجه و شخصی بعد بر تاکید سبک، کرد تصور کنند انجام برای را طریق مناسبترین خود توانائی حد در که شودمی داده امکان افراد به مدیریت نوع این تحت .آیدمی است کارائی و کارکنان فردی هایانگیزه با رفتار همسازی سبک، این در موفقیت ملاک

مدار موقعیت ج)سبک

و هنجاری بعدهای از هریک به تناوب به شرایط و موقعیت به توجه با که است متغیری سبک مدار، موقعیت سبک چون و شد، توجه سازمان انتظارات به که است ضروری یابد تحقیق باید سازمان هایهدف چون .کندمی تاکید شخصی سبک .آیدمی لازم آن مهارتهای و توانائیهها انگیزهها، به توجه لذا شوندمی برآورده افراد وسیله به سازمانی انتظارات موقعیت به توجه با و دهمی انتقال دیگر بعد به بعد یک از را خود تاکید شرایط و وضعیت اقتضای به مدار، موقعیت رضایت(همان: ۷۶) و کارائی بخشی، اثر :از عبارتند مدیریت سبک این در موفقیت های ملاک.کندمی عمل

**تقسیم بندی دیگری که در خصوص سبکهای رهبری وجود دارد به شرح ذیل است:**

نگری وظیفه الف)رهبری

و وظیفه به مشخصی زمان نتوانیم چنانچه اگر .باشدمی مشخص سرمایه با و مقرر وقت در وظیفه انجام اصل، مهمترین اگر .ندارم را باشم تیم افراد مشکلات نگران اینکه وقت من .شد خواهیم بیرون ما همه یابیم، دست نظر مورد اهداف وسیله به که است نگرشی چیزی، چنین امروز، تجاری دنیای در .برود تواندمی ندارد دوست را کاری سبک این کسی چنین آیا .شودمی گرفته کار به گیرند،می قرار فشار تحت خود رؤسای وسیله به اینکه دلیل به مدیران از بسیاری تخلیه که هنگامی مثال، برای بله، اضطراری هایموقعیت در دارد؟ جایگاهی امروز دنیای در مدیریتی سبک و نگرشی،

فوری است امری شده خراب ساختمان یک

نگر مردم ب)رهبری

مهمترین نیست، مشکلی هستند خشنود من افراد که زمانی تا اما بایم، دست نظر مورد اهدف به تا کنیم رهبری باید ما است ممکن «پذیرم نمی افرادم برای نگرانی و تعارض هیچگونه من .باشدمی کاری نیروهای داشتن نگه راضی چیز ایجاد آنها در اینکه تا دارند نیاز ضربالعجل یا و هدف نوع یک به مردم از بسیاری اما باشد، ایدهآل کاملاً چیزی چنین خواهد دست از را خود اعتبار و کنترل سریع خیلی نماید، استفاده سبکی چنین از که رهبری هر و نماید، فشار و انگیزه داد.

خود مدیریتی و کاری ملاک را مردمنگر رهبری و وظیفهنگر رهبری وسط و حد که است کسی موفق و خوب رهبر یک

(۵۸). ۱۳۸۲: (هامفریز، دهد قرار

آمرانه یا استبدادی الف)سبک

بکارگیری نتیجه در مرکزی، کنترل این .شودمی متمرکز رهبر دست در گیریها تصمیم و اختیارات تمام شیوه این در مدیر نگرش این اساس بر .آیدمی بدست رهبری، توسط انتقاد از ترس یا و تمجید و پاداش مانند مهمی عوامل مطلق و اصطلاحات درآن و نماید مشخص را سازمان ساختار کند، تعیین مشی خط خود میل و سلیقه به توجه است؛ مختار آمرانه، رهبری سبک امتیازات از یکی .کند دگرگون و تفسیر را مسئولیتها و وظایف همچنین و آورد، بعمل تغییراتی (۱۳۸۶: ۷۴) (حقیقی، کرد باید چه که گیردمی تصمیم است مدیریت تنها سبک این در زیرا .است گیری تصمیم سرعت (دموکراتیک) سالارانه مردم یا مشارکتی سبک ب):

به نگرش این .است یافته عمومیت نو، کلاسیک مدیریت دوران آغاز با همراه سالاری، مردم و مشارکت بر مبتنی رهبری مشارکت هایزمینه آوردن فراهم طریق از سازمانی اهداف به دستیابی جهت در کارگران میان در هماهنگی ایجاد دنبال است سویه چند یا جانبه چند صورت به مشارکتی وضعیت در ارتباطات گرفت قرار توجه مورد گیری، تصمیم در فرآیند در مشارکت .پذیردمی صورت نیز کارکنان و رهبر بین .گیردمی انجام نظر تبادل کارکنان، بین که همانگونه و روحیه ارتقای کارکنان، با مدیر روابط تحکیم بعنوان آنها از که شود منجر مزایایی به تواندمی گیری تصمیم زیانهایی افراد، خشنودی علیرغم اوقات گاهی رویه این اما شود،می یاد رهبر، به وابستگی کاهش و شغلی رضایتمندی .شودمی وقت اتلاف باعث که دارد دنبال به نیز را سطحی تصمیمات و پایین کارآیی :مانند

افزایش منظور به کارکنان بر نفوذ و عملکرد ارزشیابی ها،فعالیت نمودن عملیاتی روش بهترین «مشارکتی مدیریت تشکیل «مشارکت» و «مدیریت» واژه دو از که است مدیریتی سبک نوعی «مشارکتی مدیریت» .است سازمان کارائی راه توصیف همانا که مدیریت و سازمان گیری تصمیم در کارکنان دادن شرکت از عبارتست که مشارکت است، شده



در که است سبکی «مشارکتی مدیریت» سبک یکدیگر به واژه دو این چسباندن با است سازمانی اهداف توجیه و کارها انجام جهت خوب کار راه بگویند و بزیند حرف سازمان درون در توانندی که آوردمی بوجود را احساس این کارکنان از گیری بهره با و اوست فکری قدرت حیوانات سایر با انسان تمایز وجه مهمترین مشارکتی مدیریت. چیست کارها بهتر این به مدیریت علم صاحب نظران امروزه. کندی استفاده خود هموعان مشارکت و همکاری از که است قدرتی چنین به را کاری واحدهای ورری بهره و بوده سازمان معضلات از بسیاری حل کلید گروهی کار از استفاده که اندرسیده نتیجه ۱۳۸۱: ۶۱). (کرامتی، دهدمی افزایش ای ملاحظه قابل نحو

افزایش موجب مشارکتی مدیریت که رسیدند نتیجه این به گرفت انجام لاتام و شوپجر لوکه، توسط که ای مطالعه در گیری تصمیم در کارکنان مشارکت به اعتقاد که سالارانه پدر و آمرانه تفکر با های نظام در و شودمی سازمان وری بهره ندارد وجود عاقلانه گیری تصمیم و کارکنان رضایتمندی وجود برای ضمانتی هیچ ندارد،

قییدی بی یا مطلق آزادی سبک ج)

و کننده فراهم رهبر، که نیست اساس این بر جوانه، مشارکت و آمرانه های شیوه خلاف بر آزاد، کاملاً شیوه به رهبری. انگیزانندی بر دارند، که تمایلات و هاخواسته نیازها، پایه بر را خودشان بلکه، باشد فرد بیرونی انگیزش کننده ایجاد به دستیابی جهت در خود، ذکاوت و ابتکار نیروی کارگیری به با شد، تعیین برایشان هدفی که آن از پس ترتیب بدین که زمانی را مطالب و کند، می ایفا را گروه اعضای از یکی همچون ای وظیفه و نقش اساساً نیز رهبر. کندی حرکت آن به توان می جمله آن از که است گوناگونی مزایای برگیرنده در نگرش این. دهدمی قرار افراد اختیار در شود خواسته او از نمود اشاره زیر موارد

از که ای عمده زیانهای گروه، یک از عضوی بعنوان خود وظایف انجام به آنان اجبار و تاکید - کارکنان استقلال افزایش گیری، جهت هدایت، هیچگونه بسا چه نیرومند، رهبر یک وجود بدون که است این شود، می ناشی رهبری سبک این گذرانندی بطالت به را خود وقت کارکنان تا شودمی باعث وضعیت این. باشد نداشته وجود سازمان در نظارت و کنترل ۱۳۸۶۱۳۰). :آید ( حقیقی، پدید سازمانی مرج و هرج و

خدمتگذار رهبری سبک د)

شد ابداع "رهبر نقش در خدمتگذار" تحت ای مقایسه در لیف گرین رابرت توسط ۱۹۷۰ سال در خدمتگذار رهبری واژه یک عنوان به همچنین و است فلسفی بیشتر باشد، داشته تئوری جنبه و آزمایش قابل آنکه از بیش رهبری از سبک این در خدمتگذار رهبری مفهوم. آیدی شمار به شغلی حیطة و زندگی در تحول و تغییر ایجاد لحاظ به مدت، بلند رویکرد

به میل رهبری، برای اولیه انگیزش صاحب‌نظران، از بسیاری نظر طبق و شودمی ناشی کاریزماتیک رهبری نظریه از اصل بالا توانایی و دیگران به داشتن توجه " را آن فلسفه است، رهبری سبک چنین کننده ابداع که لیف گرین است. خدمت رهبری به مربوط اخلاقی قاعده چهار ۱۹۹۹ سال در (DAFT) دفت. کندمی بیان آنان به "کردن خدمت برای

از عبارتند که کندمی بیان را خدمتگزار

خود) به خدمت از (قبل دیگران به رسانی خدمت

آنان های گفته تصدیق و دیگران های خواسته به دادن گوش

دیگران در اعتماد ایجاد

روانی و روحی تغذیه طریق از افراد دادن رشد

سازی اعتماد این زیر، راههای از توان می که است پیروان بین سازی اعتماد خدمتگزار، رهبری برای عامل مهمترین البته

کرد ایجاد را

پیروان به خالصانه دادن اختیار

کردن کار درگیر را پیروان سرعت به

خود بودن قدم ثابت و متعهد

ریسک دادن پرورش و رهبری های مهارت توسعه

مدیریت مناسب سبک یک انتخاب

همکاران، و (کونزاک باشدمی مختلف محیطی شرایط در و هاسازمان رهبری در بهبودهایی ایجاد سبک، این اصلی هدف

(۷۹:۲۰۰۰)

## ۱۸-۲- رویکردهای توانمندسازی

دارد وجود کارکنان توانمندسازی با ارتباط در کلی نگرش نوع دو کلی طور به

موقعیتی رویکرد -

روانشناختی رویکرد -

## ۱-۱۸-۲- رویکرد موقعیتی

و جدید فرایندهای کارگیری به اساس بر این. شودمی تعریف ماشینی و پائین به بالا از فرایند یک عنوان به رویکرد این قدرت دادن و یا اختیار و قدرت دادن نمودن، توانمند فعل منظر این از. شودمی کارکنان توانمندی باعث قدرت، توزیع

که چرا باشد، می رهبران یا مدیران نقش بررسی مستلزم افراد کامل توانمند نمودن بنابراین. باشدمی قانونی یا معنوی ایفا را مهمی و متفاوت های نقش و دارند توانمندسازی از کارکنان برادراک ناپذیری اجتناب و ملاحظه قابل تأثیر آنان

از عبارتند هانقش این نمایند،می

مشترک هدف یک ایجاد

توانمندیشان درمورد کارکنان احساس ارتقای

سازمان اهداف مساعدت در آنان نقش ستایش و کارکنان های تلاش بر تأکید

کنندمی تشویق را هاگیری تصمیم در گروهی استقلال و خودگردانی که هائی استراتژی بر تمرکز

توانمندسازی از بعد و قبل را زیردستان و مدیران بین ارتباط توانمندسازی، ای(رابطه موقعیتی رویکرد کلی طور به

همکاران، ۲۰۰۵: ۸۲). و نماید(هانچرمی آزمون

## ۲-۱۸-۲- رویکرد روانشناختی

نمودن توانمند معطوف را خود توجه و کردندمی تمرکز توانمندسازی موقعیتی جنبه بر که سازمانی محققین گذشته در پائین سطوح دسترسی امکان افزایش و پائین سطوح به بالا سطوح از گیری تصمیم اختیار تفویض شامل مدیریتی اعمال (موقعیتی وضعیتی های ویژگی این بین که کنندمی دنبال را جایگزینی رویکردهای اخیراً نمودند،می منابع و اطلاعات به شایستگی، قدرت، درمورد کارکنان اعتقاد و ادراک شامل) ها آن مورد در لازم شغلی تصورات و -مدیریتی اعمال مانند- در که باشندمی شرایطی از دسته یک تنها مدیریتی اعمال بنابراین. کنندمی ایجاد خودکارآمدی تفاوت و کنترل

گردندمی فرایندی چنین به منجر ضرورتاً و هستند دخیل توانمندسازی

که است شرایطی از دسته یک تنها منابع در مشارکت یا گیری تصمیم در مشارکت که معتقدند (۱۹۹۸)،(کانگروکاننگو توانمندسازی ماهیت کافی میزان به موقعیتی رویکرد که برآند و شود،می زیردستان توانمندی موجب الزاماً) احتمالاً(نه است نداده قرار بررسی و تشخیص مورد کارکنان برای ای تجربه عنوان به را

و کارکنان سوی از توانمندسازی درک چگونگی و کندمی تمرکز توانمندسازی از کارکنان ادراک بر روانشناختی رویکرد کارکنان شدن توانمند به منجر لزوماً قدرت توزیع نگرش، این طبق بر دیگر، عبارت به. نمایندمی تشریح را زیردستان ارگانیک فرایند یک به را رویکرد این فرضی چنین باشند نداشته تصویری چنین کارکنان است ممکن که چرا گردد، نمی در را توانمندی تصور روانشناختی، حالات که دهدمی رخ زمانی توانمندی آن طبق که کندمی تبدیل پائین به بالا از و باشندمی توانمندسازی فرایند زیربنای که دارد وجود قدرت به راجع اساسی بعد سه اساس براین. نمایند ایجاد کارکنان

دیگران کنترل و نفوذ جهت درونی تمایل : شده درک کنترل

مورد عملی اقدامات یا و انگیزشی و شهودی منابع از استفاده جهت خودکارآمدی به افراد اعتقاد : شده درک شایستگی

محیطی الزامات ساختن برآورده برای نیاز

باشد پرمعنی ای برنامه یا و ارزشی دلیل هدف، یک توانمندی که بخش انرژی عنصر یک عنوان به : اهداف سازی درونی

است(اسپریتزر، نمودن قادر معنی به نمودن توانمند منظر این از ۱۹۹۶: ۱۱۲)

ارزش کارکنان توانمندسازی روانشناختی های ارزش برای موقعیتی رویکرد که برآند روانشناختی رویکرد طرفداران

نیست قائل چندانی

ها آن توانایی به شان موفقیت که است مدیرانی برای غامضی مسئله موقعیتی رویکرد (۲۰۰۸) دیگران و کی گفته طبق

رویکرد که دارند اعتقاد همچنین ها آن . دارد بستگی موردنظر اهداف به دستیابی منظور به کنترل قدرت تجزیه در

به قدرت واگذاری یا گذاشتن اشتراک به حقیقتاً . است گرفته کم دست را کارکنان شناختی وضعیت بررسی موقعیتی

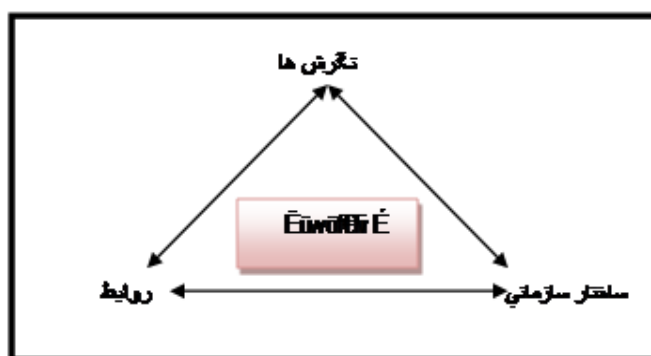
Seung- (۲۰۰۹) ، بود نخواهد آنان وری بهره رفتن وبالا کوشی سخت و کارکنان خاطر اطمینان مایه لزوماً زیردستان

Bum Yang.(

## ۱۹-۲- تغییرات لازم برای ایجاد توانمند سازی:

ساختارهای و روابط افراد، که تغییرات های شاخص برخی .کنندمی عمل ای گانه سه سطوح اساس بر توانمندسازی فرآیند

است زیر شرح به اند شده متحمل سازی توانمند مسیر در سازمانی



شکل (۱-۲) فرآیند توانمندسازی (دنيس ژافه، سينتيا اسکات، ۱۳۷۵)

نگرش ها

مدیر

- کار دادن انجام برای کارکنان به کمک-
- کردن فکر معمول های روش دوباره تی اطلاعاتی کسب برای جستجو-
- تعهدات برآوردن در پافشاری-
- کردن ریسک و اندوزی تجربه در تشویق-
- مسئولیت و اختیار تفویض-
- آرزوها و امیدها ارزشها، ارائه با مشترک بینش تداعی-
- آموزش تحمیل و ایجاد-
- مشارکتی بصورت مشکلات حل و اطلاعات وتبادل تقسیم میزان بردن بالا-
- رفتاری ایجادالگوی-
- متنوع و گسترده الگوهای و از رفتارها قدردانی و شناسایی-
- افراد ارتقاء و رشد بر تأکید-
- تکامل و یادگیری برای افراد به کمک و مثبت بازخورد ارائه-
- اختلافات درباره آزاد بحث و احساسات بیان به تشویق-

## کارمند

- پذیرد می کارهامسئولیت قبال در-
- گوید می سخن ها آن بهتر انجام های راه و مشکلات با ارتباط در-
- دیگران مقصدانستن است،نه مشکلات حل جستجوی در-
- بیند می شبکه یک صورت به خارجی، و داخلی از (مراجعین)را،اعم مشتری با روابط-
- دارد وپرسش سوال طرح به تمایل ها فرض پیش مورد در-

## روابط

- مشارکت به تعهدات
- متقابل احترام و اطمینان
- ها گیری تصمیم در دیگران نمودن درگیر
- جمعی پاسخگویی و توبیخ و پاداش تقسیم

یکدیگر به کمک و همیاری  
نیاز مورد و موبوط اطلاعات همه تبادل  
سازمانی دروی یادگیری  
یادگیری و کار مراحل بر تأکید

## ساختار سازمانی

دارند سنخیت سازمانی باارزشهای ها پاداش - پاداش های سیستم  
اند شده فهمیده گسترده بطور و بیان بخوبی همگان مقبول های ارزش - مشترک های ارزش  
شوند می حفظ و یافته احساسی، معنوی) توسعه (فیزیکی، فردی بالای عملکرد - انسانی سرمایه بر تمرکز  
های مهارت گسترش بوده، پاسخگو فردی مدت بلند نیازهای به نسبت سازمان - شغلی پذیری انعطاف و کاری استقلال  
است متعهد گانه چند های مهارت به تسلط امر و در دیده تدارک را مشارکت همچنین و عمودی و جانبی  
بوده، گسترش پاسخگو فردی مدت بلند بهنیایزهای نسبت سازمان - مشتری به خدمات و بالا کیفیت ارائه به تعهد  
است متعهد گانه چند های مهارت به تسلط امر در و دیده تدارک را مشارکت همچنین و عمودی و جانبی های مهارت  
ودرهای دهد می نشان انعطاف خود بازار، از نیازهای به واکنش در سازمان - مشتری به خدمات و بالا کیفیت ارائه به تعهد  
دارد می نگاه راباز نیازها درباره گفتگو  
بخوبی اعضا های داده .شود می پخش سازمان در بخوبی کار و جریان راهبرد بینش، باره در اطلاعات - ارتباطات به تعهد  
شود می داده پاسخ بامتانت و استخراج

دارند یکدیگر با کارکردن از خوبی احساس افراد - اجتماع یک ایجاد  
از و کنند محافظت کاری صدمات مقابل در خود از که دارند اجازه افراد شغلی راهه کار توسعه و کاری استرس مدیریت  
۱۳۷۵: ۸۲). همکاران، و (دنيس شود می خمایت در کار ترقی و رشد برای منابعی یافتن در ها آن

## ۲۰۰۲- پیامدهای توانمندسازی

باشد رفتاری و نگرشی پیامدهای دارای تواند می توانمندسازی

: نگرشی پیامدهای

گردد افراد در استرس کاهش و شغلی رضایت افزایش به منجر تواند می توانمندسازی از ناشی نگرش پیامدهای

شایستگی احساس و بودن معنادار بالای سطح که دریافتند خود تحقیقات در ولتهووس و توماس :شغلی رضایت ۱- همچنین، شد خواهد شغلی رضایت افزایش باعث شان مشاغل به نسبت افراد در علاقه ایجاد طریق از نفس) (کفایت نوعی و بوده هرزبرگ نظر مورد انگیزاننده عوامل جمله از سرنوشت) تعیین (حق شغل در عمل آزادی که دریافتند ها آن شغلی رضایت افزایش به منجر بود کرده بینی پیش هرزبرگ که همانگونه بنابراین .شود می محسوب درونی پاداش پی در را شغلی رضایت افزایش، اکتسابی عجز عام احساس با معکوس ارتباط که نیز بودن موثر احساس .شد خواهد ها، فرصت شناسایی برای افراد در دلسردی ایجاد با اکتسابی عجز عام احساس آبرامسون اعتقاد به زیرا، داشت خواهد دیگر، سوی از ۱۹۹۷: ۷۶۵). کیزیولس، و (اسپریتز گردد می شغلی نارضایتی به منجر افسردگی ایجاد و انگیزش کاهش در شغلی رضایت افزایش که آنجا از و گردید خواهد افراد در تر قوی سازمانی تعهد به منجر شغلی رضایت افزایش جابجایی کاهش به منتج کارکنان توانمندی که رود می انتظار بنابراین است کارکنان جابجایی کاهش با مستقیم ارتباط .گردد آنان

تعیین (حق عمل آزادی و شایستگی بودن، معنادار افزایش طریق از تواند می توانمندسازی :استرس کاهش ۲- که یکنواخت و چالشی غیر کارهای که دریافت خود تحقیقات در گاردل .گردد شغلی استرس کاهش سرنوشت) باعث اعتقاد و شایستگی احساس که بردند پی تایموون و توماس .باشند می زا استرس هستند، «بودن معنادار» ویژگی فاقد این به خود تحقیقات در نیز سویچ ایوان و ماتسن .داشت خواهد پی در را استرس کاهش اش، نفس کفایت به فرد کاهش به منجر و آورده فراهم را زا استرس بالقوه عوامل از برخی به افراد کنترل امکان عمل آزادی که رسیدند نتیجه (همان: ۷۶۹). .شد خواهد افراد در استرس

### پیامدهای رفتاری :

احساس که دریافت گیکاس مثال، عنوان به .باشد داشته پی در مهمی رفتاری پیامدهای تواند می توانمندسازی ریان و دسی تحقیقات طبق بر .گردد می چالشی های موقعیت برابر در پشتکار و تلاش عمل، ابتکار به منجر شایستگی .شد خواهد مشکلات و موانع برابر در آنان سریع واکنش به منجر شان شغل در کارکنان عمل آزادی شده واقع تایید مورد انگیزشی و شناختی های جنبه از عملکرد) (بهبود اثربخشی با شغلی عمل آزادی ارتباط بعلاوه، اطلاعات و دانش از شان رؤسای به نسبت کارکنان که آنجا از اعتقادند این بر شناختی رویکرد پردازان نظریه .است ها آن حل و موانع شناخت کاری، ریزی برنامه برای بهتری موقعیت در بنابراین برخوردارند کارشان به نسبت تری کامل فراهم با توانمندسازی که دریافتند تایموون و توماس انگیزشی، جنبه از .دارند قرار بهتر عملکرد به دستیابی برای

در اشغورث دیگر، سوی از .آورد می بوجود ها آن در عملکرد بهبود برای را لازم انگیزه کارکنان، برای عمل آزادی آوردن می آورد بوجود افراد در را احساس این توانمندسازی از ناشی بودن مؤثر احساس که رسید نتیجه این به خود تحقیقات که کرد خواهند احساس ها آن دلیل، همین به .دارد وجود سازمان در ایده های شان شنیدن برای شنوایی گوش که (همان: گذارند نمایش به خود از بهتری عملکرد باید و باشند داشته نقش کاری شان واحد جهت تعیین در توانند می

(۸۰۱).

جدول ۳-۲ مقایسه کارکنان توانمند شده و کارکنان توانمند نشده (دستگردی، ۱۳۸۷: ۸۷).

نشده توانمند کارکنان	شده توانمند کارکنان
اختیار کسی چه که بگیرد تصمیم مافوق تا هستند منتظر-۱ عبارتی، به هست؟ مسئول آن برابر در و دارد را مشکل به رسیدگی هستند تکلیف کسب منتظر همواره	ابتکار دارای مبهم های موقعیت در-۱ ای شیوه به را مشکلات و هستند عمل و تجزیه به قادر که کنند می تعریف تصمیمات به دستیابی و بهتر تحلیل باشند بیشتر
توانند نمی اما .کنند برخورد کارآمد بطور مشکلات با قادرند-۲ دهند تشخیص را محتمل های فرصت	قبیل از مبهم های موقعیت در قادرند-۲ های تهدید با مشتریان شکایات که زمانی را هافرصت یابد، می افزایش رقابتی دهند تشخیص
صاحب افراد ویژه به سایرین های گیری نتیجه و ادله اطلاعات،-۳ در .پذیرندمی لازم های بررسی انجام بدون و سرعت به را قدرت قادر هرگز اما کنندمی بحث دارند دسترس در که اطلاعاتی مورد .کنند استفاده مشترک اهداف راستای در اطلاعات این از نیستند	تفکری های مهارت بکلر گیری به قادر-۳ آزمایش و ساختن آشکار قبیل از مبهم شده ارائه دلائل ارزیابی و مفروضات اینکه مورد در قادرند همچنین .هستند راستای در اقداماتشان و تصمیمات محکمی دلایل هستند مشترک اهداف دهند ارائه
نظر اجماع به دستیابی جهت در هابی تلاش تا دارند انتظار-۴ به شدند مواجه شکست با خصوص این در اگر اما گیرد، صورت شوند می متوسل مراتبی سلسله اختیارات	در هم و ای وظیفه های گروه در هم-۴ به قادر ای چندوظیفه های گروه درون اقدامات و تصمیمات برای نظر اجماع هستند.



<p>درک به قادر اما تمرکز دارند تیمی اثربخشی یا فردی بهبود به-۵ راه ارائه به قادر. نیستند باشند، می گروه از فراتر که مشکلاتی با آنها کردن سیستماتیک برای اما هستند مصرف یکبار حل‌های موجود های سیستم به متکی شدت به .شوند می مواجه شکست باشند داده دست از را خود کارایی هاسیستم این اگر حتی هستند</p>	<p>مورد را آنها و کرده کار هافرصت روی-۵ بدین بتوانند تا دهندمی قرار شناسایی های سیستم مستندات، ها، فعالیت طریق سیستماتیک را اطلاعات و ارتباطی را سیستماتیک مشکلات نموده، سیستم نهایت در و کرده دفع و شناسایی ارزش بر چیزی نیستند قادر که را هایی خارج رده از یا و اصلاح بیافزایند، مشتری کنند.</p>
<p>از که دارندمی معطوف منابع مسئله به را خود توجه زمانی تنها-۶ شوند آن انجام به مکلف اختیار صاحب افراد سوی</p>	<p>و هاهزینه کاهش طریق از اندتلاش در-۶ در گذاری سرمایه برای هایی فرصت یافتن و بهبود فرایند قبیل از ) جدید منابع بهینه را منابع ( پیشرفته تکنولوژی کنند.</p>
<p>و استعدادها فاقد که کنندمی فکر و بوده نفس به اعتماد فاقد-۷ ندارند اعتمادی آنها به دیگران و باشندمی لازم های خلاقیت</p>	<p>می فکر و بوده نفس به اعتماد دارای-۷ اعتمادند مورد و خلاق مستعد، که کنند</p>
<p>انجام چگونگی انتخاب از عاجز که کنندمی احساس آنها-۸ هستند کارهایشان</p>	<p>به خودشان که کنند می احساس آنها-۸ و زمان خصوص در قادرند خوبی گیری تصمیم وظایفشان انجام چگونگی کنند</p>

## ۲۱-۲- موانع توانمندسازی

توانمندی پذیرش از کارکنان و مدیران از بسیاری میکند بیان خود مدیریتی توانمندسازی کتاب در بلاک پیتز توانمند به مدیران تمایل عدم دلایل متعدد، مطالعات .است مدیران شخصی نگرشهای موضوع، این دلیل .ناخرسندند

از عبارتند که اند نموده اعلام مقوله سه در را خود کارکنان ساختن

زیردستان مورد در مدیران های نگرش

کار دادن انجام برای آنان زیردستان که باورند این بر اغلب کنند، می خودداری دیگران ساختن توانمند از که مدیرانی خود توان از بیش بگیرند، عهده بر بیشتری مسؤولیت که نیستند مند علاقه و ندارند تبحر کافی اندازه به موردنظر باید نمی یا دارند، نیاز زیادی بسیار وقت به آموزش برای نیستند، بیشتری مسؤولیت پذیرش به قادر و دارند مسؤولیت عدم مشکل که کنند می احساس آنان .دهد می انجام بالاتر مقام نوعاً که بشوند هایی مسؤولیت یا کارها درگیر خودشان به مربوط نه است کارکنان به مربوط توانمندی

#### شخصی امنیت فقدان:

از را کار آمیز موفقیت دادن انجام با مرتبط های پاداش سازند، توانمند را دیگران چنانچه که ترسند می مدیران از بعضی گونه ابهام برابر در .هستند میل بی خویش مقام یا قدرت دادن دست از ترس از مهارت، تسهیم به آنان .بدهند دست واگذار آنان به که هایی طرح درباره را جزئیات همه باید شخصاً که کشاند می جهت بدین را آنان که دارند نابداری ای بر از یا سازند، درگیر را دیگران اینکه تا کنند کار وظایف روی خودشان که دهند می ترجیح آنان .بدانند است، شده ناخرسندند دارند، همراه به را دیگران اشتباهات که هایی هزینه گرفتن عهده

#### کنترل به نیاز:

دست در است، جریان در را آنچه که دارند آن به شدیدی نیاز اغلب سازند، نمی توانمند را خود کارکنان که مدیرانی از روشن اهداف و کار دستور یک فقدان که است بدیهی آنان اعتقاد به .کنند حکومت آن بر و هدایت را آن و بگیرند سخنرانی از اغلب آنان .شد خواهد منتهی کارکنان شکست و ناکامی آشفتگی، به کنترل، بودن سست و کارفرما جانب ریزی برنامه به مربوط های فعالیت دیگر و شغل سازی غنی های برنامه پیشنهادات، نظام گروهی، کار انگیز، هیجان های (۱۳۸۱: ۸۹) اس.، کمرون، کیم وتن، دیوید، (ای بینند می مدت کوتاه و کننده ناامید نتایج اندازی، راه و

## ۲-۲۲- علل گرایش سازمانها به توانمندسازی

است نموده ترغیب کارکنانشان توانمندسازی بر را هاسازمان متعددی بیرونی و درونی های محرک

### ۲-۲۲-۱- محرک های درونی

از بهینه استفاده و کارکنان وری بهره افزایش برای موثر های تکنیک از یکی کارکنان توانمندسازی : وری بهره .الف به سخن وری بهره و کیفیت از گاه هر .است سازمانی اهداف راستای در آنان گروهی و فردی های توانمندی و هاضرفیت وری بهره و توانمندسازی ارتباط .گیردمی قرار موضوع ناپذیر تفکیک اجزای زمره در افزایشی توان های برنامه آید، می میان و اختیارات و وظایف تعیین ها، مسؤولیت تحلیل که ترتیب بدین .کرد تلقی سویه دو ارتباط یک توان می را سازمانی

نهایتاً و سازمان کاری توان ارتقای به تنها نه شده، تعریف های مسئولیت انجام برای کارکنان تخصصی دانش سطح بهبود راه و هاییده پذیرای همواره که پویا و پذیر انعطاف ذهنی مدل یک از را کارکنان بلکه انجامید؛ خواهد وری بهره بهبود مسئولیت در تغییر موجب تواناسازی های برنامه دیگر، طرف از . سازدمی برخوردار نیز بود، خواهند جدید های حل سمت به نزدیک نظارت از مدیریت سبک یابد،می افزایش کارکنان توانایی که زمانی .گردد می نیز کارکنان و مدیریت آنان که چرا گردد،می کارکنان پذیری مسئولیت در تغییر باعث سبک، تغییر این .یابدمی تغییر تفویضی و هدایتی نظارت که است ای شده گم حلقه همان این و گردند می مدیر خود و خلاق آورند،می دست به کارها انجام در که عملی آزادی با (۱۳۸۶: ۹۱) (هداوند، گیرد قرار توجه مورد بایست می سازمانی وری بهره ایجاد در

افزایش با نیز جامعه وری بهره بلکه رود،می بالا دیگران توانمندسازی با سازمانی عملکرد تنها نه که است معتقد کانتر از بخشد،می بهبود را عملکرد توانمندسازی که ادعا این بر قوی پشتوانه (فرهنگی، ۱۳۸۲) یابدمی ارتقا هامهارت سطح همکارانش، و لاولر ادوارد . دارد وجود است، گرفته انجام ۱۹۹۰ و ۱۹۸۷ ای ساله در که مهم بررسی و مطالعه دو طریق مدیریت نیز و کارکنان عاطفی و ذهنی درگیری میزان خصوص در امریکا در فرچون مجله شرکت هزار درباره تحقیقی می نشان تحقیق دو هر نتایج .اند داده انجام گردیده، باعث مزبور های سال در را تحولاتی چه امر این اینکه و مشارکتی مشارکت، اعمال و کار در کارکنان عاطفی و ذهنی درگیری که بودند معتقد دهندگان پاسخ از زیادی تعداد که دهد ۱۹۸۷ سال در که است ذکر شایان .گردد می سازمانی های روش و فرایند بهبود مدیریت در آنان اعتماد افزایش موجب درصد ۵۰ به ۱۹۹۰ سال در تعداد این . شد حذف مدیریت سطوح از تعدادی بررسی، مورد های سازمان از درصد ۳۸ در تقویت دارند، ارتباط هم به ناب مدیریت و سازمان سازی کوچک توانمندسازی، در که را دیدگاه این اخیر، نکته .رسید و تولید کیفیت بهبود وری، بهره بهبود به کارکنان مشارکت و درگیری که بودند این بیانگر تحقیق دو هر .کندمی

(۱۳۸۳: ۵۳) شود (کینلا، می منتج مشتری، به بهتر رسانی خدمت و خدمات

میلیون ۲۵ به سالیانه تولید، فرایند بهسازی و توانمندسازی طریق «از :است آمده وینسون شیمیایی کارخانه گزارش در بازارهای های دروازه که داندمی توانمند کارکنان وجود را موفقیتش رمز کارخانه مدیر .اند یافته دست سود افزایش دلار

(۱۳۸۲: ۷۵) اند «آقایار، گشوده محصولاتش روی به را جهانی

تحول مستلزم تحول، و تغییر زمینه در فراگیر اقداماتی انجام برای کارکنان توانمندسازی :سازمان در تحول ایجاد.ب کنند احساس کارکنان اگر اما دهد،می رخ افراد مساعدت بدون ندرت به بزرگ سازمانی درون تحولات .است سازمانی

(۱۳۸۲: ۶۴) (کاتر، یابدمی معنی توانمندسازی که اینجاست .کنند می کمک امر این به عموماً قدر تند، فاقد

تحول‌های برنامه در مشارکت است. توانمندسازی در مشارکت مدل کارگیری به سازمانی، تحول مبانی ترین مهم از یکی. یابد گسترش سازمان سراسر در وسیعی طور به باید بلکه نیست؛ سازمان بالای سطح افراد یا نخبگان مختص سازمانی مبانی این. اندبوده سازمان تحول حوزه والای های ارزش و اصلی اهداف ترین عمده از توانمندسازی و مشارکت افزایش های پویایی به مربوط تحقیقات است. نموده ثابت را خود اعتبار تحقیق، طریق از هم و عمل در هم سازمان، تحول امور، در شدن دخیل و مشارکت که نمود ثابت تحقیقات این. یافت ای‌ه‌فزايند رشد ۱۹۶۰ و ۱۹۴۰ های دهه در گروهی، پذیرش و شومی موجب مشکلات برای را بهتری های حل راه ارائه و عملکرد بهبود توانایی بوده، افراد بیشتر علاقه مورد گروهی، های پویایی چنین که ساخت روشن تحقیقات این. نمایندگی بیشتر را کننده مشارکت افراد جانب از تصمیمات را بهتری احساسات افراد لذا تقلیل، را روانی فشار سطح و افزایش را سازمان به تعهد کاهش، را تغییر برابر در مقاومت و فردی عملکرد ای ملاحظه قابل طور به و باشدمی افراد علاقه مورد لذا است، قدرتمند نیرویی مشارکت. کنندمی ابراز برای افراد به دهی اختیار طریق از مهم این. داد قدرت افراد به باید توانمندسازی، برای. بخشدمی بهبود را سازمانی علت همین به. شومی محقق آنان به دهی مسئولیت همچنین و نفوذ اعمال عقیده، ابراز تصمیمات، اتخاذ مشارکت، در نیز توانمندسازی و دهمی افزایش را مشارکت، توانمندسازی است. توانمندی از موثری شکل مشارکت، که است جهت مدیران برای رهنمودی» عنوان تحت بلاسکو جیمز کتاب. بخشدمی بهبود را فردی سلامت و عملکرد عوض متعددی های نمونه بلاسکو است. توانمندسازی های استراتژی اجرای برای بنیادی کتابی «تغییر برای افراد توانمندسازی تشریح برای بلاسکو. اندیافته دست زیادی منافع به کارکنان، توانمندسازی طریق از رهبران هآن در که نمایندگی مطرح افراد از واقعی تصویری ایجاد»، «آمادگی» دهمی قرار استفاده مورد را ای مرحله چهار مدل یک توانمندسازی، فرایند است، ضروری جنبه همه تغییراتی آینده در هاسازمان بقای حفظ برای ۱-: است معتقد او. «تغییر» و «آینده تجسم»، «است تغییر در مشارکت به افراد واداشتن برای کلیدی توانمندسازی ۳- پذیرفت نخواهند را نظر مورد تغییرات افراد ۲- مطلوب). آینده از معتبر و روشن (تصویری است آینده تجسم توانمندسازی، اجزای ترین مهم از یکی بلاسکو، گفته به برای کارکنان جسمی و ذهنی قدرت پیوند و آینده به رسیدن برای استراتژی یک تدوین آینده، از روشن تصویری ایجاد گونه بدین را فوق موضوعات پیترز تام. است بلاسکو دیدگاه از توانمندسازی های محور جمله از نظر، مورد آینده تحقق تحقق ۳- مستمر نوآوری و تشویق ۲- مشتریان به سازمان اعضاء همه سوی از گویی پاسخ نوعی ایجاد ۱- بردمی نام موارد که سازمانی های سیستم ایجاد ۵- تغییر به عشق آموختن ۴- افراد ساختن توانمند طریق از پذیری انعطاف

در تحول ایجاد و بهبود در موثر مدلی توانمندسازی مدل بنابراین «دهند قرار حمایت مورد و تقویت را چهارگانه

۱۳۷۹: ۳۴) (فرنج، است سازمان

می مشغول خود به را هاسازمان کارکنان که است مسائلی جمله از شغلی امنیت سازمانی، زندگی در: شغلی امنیت ج. آسودگی از مطلوبی سطح به کارکنان که صورتی در. گردهمی آن صرف هاسازمان فکری و روانی انرژی از بخشی و سازد کمتر نیز سازمان و دهندهمی قرار سازمان اختیار در را خود جسمی و فکری انرژی و توان بال، فراغ با یابند، دست خاطر مزایا و حقوق تضمین و شدن رسمی موضوع گردد، می مطرح شغلی امنیت بحث وقتی. گردهمی انسانی های تنش دچار نیست العمرمادام استخدام و شدن رسمی گرو در شغلی امنیت امروز، دنیای در که صورتی در. شودمی تداعی ذهن در را فرد تواناسازی موجبات سازمان که است این شغلی امنیت از منظور. است شغلی امنیت محور کارکنان تواناسازی بلکه توانمندی و تخصص به نیز بیرون در و شود فرد به وابسته سازمان توانمندی، و تخصصی نظر از که طوری به کند، فراهم را لازم بالندگی مختلف ابعاد از کارکنان تا کنند فراهم را لازم بستر هاسازمان که است آن مستلزم این و باشد نیاز فرد

۱۳۷۹: ۴۱) (سلطانی، کنند کسب

## ۲-۲۲-۳- محرک های بیرونی

شدیدی تغییرات ابزارها این است شده تکراری مشاغل جایگزین فناوری امروزه،: کاری های محیط بر فناوری تأثیر الف. چالشی، چنین با رویاروی برای است بدیهی. است کرده ایجاد هاسازمان اعضای و افراد نیاز مورد های مهارت نوع در نمایند رشد جهات تمامی در یعنی شوند توانمند باید کارکنان

رأس در متمرکز قدرت و مراتبی سلسله ساختار با هاسازمان سنتی شکل در: هاسازمان پذیری انعطاف ضرورت ب. و جهانی رقابت شدت که محیطی در عالی، مدیران از بسیاری اعتقاد به. است دادن رخ حال در ای عمده تغییرات هرم، پذیری انعطاف افزایش باعث متمرکز کنترل از داشتن بر دست آید، می شمار به آن های ویژگی از نوین های آوری فن ۱۳۸۴: ۳۹) (نوروزی، است تمرکز عدم فلسفه بهترین کارکنان توانمندسازی میان، این در. شد خواهد هاسازمان و گردیده وسیع بسیار خدمات و قیمت کیفیت، مورد در مشتریان توقعات دامنه امروزه: مشتریان انتظارات افزایش ج. را بازار نیاید، بر توقعات این بر آوردن عهده از سازمان اگر که ای گونه به است کرده تحمیل سازمان بر را دشوار ای وظیفه سلیقه از آگاهی. رفت خواهند رقیب های سازمان سمت به بهتر خدمات و محصول دریافت برای مشتریان و داده دست از (هداوند، ۱۳۸۶: ۷۶) کندمی ایجاب را توانمند انسانی منابع داشتن اختیار در آنان، های خواسته اجابت و مشتریان تنوع

مورد ۶۲ و ۵۸ مواد در کارکنان توانمندسازی کشوری، خدمات مدیریت قانون نهم فصل در: دولتی مقررات و قوانین د. اثربخشی و آیی کار سطح ارتقای منظور به است موظف سازمان که داردمی بیان ۵۸، ماده. است گرفته قرار تاکید ساختن متناسب با همراه که نماید طراحی ای گونه به را اجرائی دستگاهای کارمندان آموزش نظام اجرائی، دستگاهای فرایند در کارمندان مستمر مشارکت جهت را لازم های انگیزه نظر، مورد شغل با کارمندان نگرش و مهارت دانش، ساعت سرانه حداقل از و گردد برقرار آموزش و مدیران و کارمندان ارتقاء بین ای رابطه که نحوی به نماید، تأمین آموزش همواره موظفند کارمندان که است آمده نیز ۶۲ ماده در. گردند برخوردار سال هر در مربوطه مقررات اساس بر آموزشی های الگو و هاشیوه اجرائی، دستگاهای. نمایند اقدام خود شغلی های توانائی و هامهارت افزایش و توانمندسازی به نسبت خواهند اجرا مورد به شود، می ابلاغ و تهیه سازمان توسط که را خود کارمندان مداوم سنجی توان افزایش برای لازم

.پور، ۱۳۸۰: ۶۵) رضایی گذارد

## ۲-۲۳- اهداف توانمندسازی کارکنان

منجر نباید قدرت، در افزایشی گونه هر صورت، هر در. است سازمانی اهداف به دستیابی تسهیل توانمندسازی، از هدف فکری منابع بهترین ارائه تواناسازی، به از هدف ۱۳۸۰: ۶۱) (محمدی، گردد کارکنان و مدیران بین تعارض افزایش به در را نفوذ بیشترین کارکنان ترین صلاح ذی که است این هدف همچنین. است سازمان عملکرد از زمینه هر به مربوط سازمان گیری تصمیم های فرایند در بیشتر افراد دادن شرکت توانمندسازی، هدف. نمایند اعمال هاشیوه ترین مناسب. باشد می ممکن تصمیمات بهترین اتخاذ و بهتر های شیوه یافتن منظور به کارکنان افکار گرفتن بکار هدف بلکه نیست حل و جدید های ایده خلق منظور شایستگی افزایش بلکه نیست، هاتیم توسعه و سازماندهی توانمندسازی، هدف کل عملکرد در مستمر بهبود توانمندسازی، بلندمدت هدف. است تیم اعضای نیروزایی هم و تعامل طریق از مشکلات حقیقت، یک عنوان به. است سازمان اعضای در موجود های توانائی گیری بکار آن مدت کوتاه هدف و سازمان برای راهی و اندابزاری اهدافی فقط هاین اما شود، می منجر بیشتر عمل و انتخاب آزادی به قطع طور به توانمندسازی مشخص اهداف خلاصه طور به. است عملکرد بهبود همیشه حقیقی هدف. رودمی بشمار حقیقی هدف آوردن بدست

کرد برشماری زیر شرح به توان می را کارکنان توانمندسازی

اثربخش کاری های شیوه توسعه و انجام منظور به کارکنان همه به مشاغل مداوم تحلیل و تجزیه مسئولیت دادن. الف

ذینفعان و مشتریان با ارتباط در

با ارتباط در کاری های تیم به عملکرد سنجش و عملکرد های راهبرد عملکرد، اهداف ایجاد مسئولیت واگذاری .ب

#### ذینفعان و مشتریان

مشی خط تدوین توسعه، راهبردی های برنامه مانند مدیریت، مهم تصمیمات در سازمان کلی مجموعه نمودن سهیم .ج

#### کاری های برنامه و کارگزینی های

۱۳۸۳: ۶۵). (کینلا، هافریند آن مستمر بهبود با همراه کاری فرایندهای در کارکنان مستقیم نمودن درگیر .د

۲۰۰۷) سوارتی، و (شرلی آنان روحی های اضطراب کاهش و کارکنان شغلی رضایت موجبات نمودن فراهم .ه

را آنان قدرت تضعیف موجبات که شرایطی حذف و شناخت طریق از سازمان اعضای در سودمندی احساس ایجاد .و

غیرسازمانی و سازمانی اثربخش اطلاعات از استفاده با نیز و گرددی باعث

۲۰۰۷: ۳۲۱) (بنزیان، سازمان آبی کار و تعاون روحیه ها، مهارت ارتقاء .ز

۲۰۰۶: ۱۲۶) (کان، کارکنان ارزشمندی احساس افزایش .ت

#### ۲۴-۲- علل موثر بر فرایند توانمندسازی کارکنان

#### ۲۴-۲-۱- عوامل سوق دهنده

به عوامل این از تعدادی .کنندمی ایفا آن تقویت و تسریع در موثری نقش عوامل برخی کارکنان، توانمندسازی فرایند در

:باشدمی زیر شرح

سازمان؛ در اختیارات و هامسئولیت اهداف، بودن مشخص

کارکنان؛ شغلی سازی غنی

سازمانی؛ همبستگی و تعلق های مهارت توسعه و کارکنان روحیه حفظ

سازمان؛ در صداقت و صمیمیت اعتماد، جو ایجاد

کارکنان؛ ابداعات و زحمات، ابتکارات از قدردانی و شناخت

گروهی؛ کار و مشارکت شروع

سازمان؛ سطوح همه در ارتباطات تسهیل

بانشاط؛ کاری محیط ایجاد

کاری؛ های روش و فرآیندها سازی بهینه

۱۳۸۶: ۵۳) (ساجدی، کارکنان شغلی مهارت و دانش اطلاعات، بودن بالا

## ۲-۲۴-۲-عوامل باز دارنده (موانع توانمندسازی)

فرآیند در دهنده سوق نیروهای عملکرد تأثیر کاهش یا بازداشت جهت در که دارد وجود زیادی بازدارنده های نیرو

از عبارتند عوامل این ترین مهم کنندی عمل توانمندسازی

است دشوار بسیار توانمندسازی انجام شده یادآور خود کتاب در پیتر بلاک: مدیران شخصیتی های ویژگی -الف بیشتر توانمندسازی پیشنهاد از هآن ناخرسندی اما ناخرسند توانمندسازی پذیرش از کارکنان و مدیران از بسیاری است.

دلایل خصوص در متعددی مطالعات زمینه این در که است، مدیران شخصی های نگرش موضوع، این برای دلیل یک ۱۹۸۷، وزیمر، ریستون ۱۹۷۷، وارن، و است (نیومن گرفته انجام خود کارکنان ساختن توانمند به مدیران تمایل عدم (۱۳۸۱) (وتن، یابند: سازمان کلی مقوله سه در توانندی مزبور کارشناسان مطالعات دلایل ۱۹۸۸) بیهام

این بر اغلب کنند، می خودداری مربوطه کارکنان ساختن توانمند از که مدیرانی: کارکنان مورد در مدیران نگرش ۱- مسئولیت پذیرش به مندرعلاقه و نیستند برخوردار کافی تبحر از نظر مورد کار انجام برای آنان زیردستان که باورند نوعاً که بشوند هابی مسئولیت یا کارها درگیر بایدنمی یا دارند، نیاز بیشتری وقت به آموزش برای. باشندنمی بیشتری به مربوط نه است کارکنان به مربوط توانمندسازی عدم مشکل که کنندی احساس آنان. دهندهی انجام بالاتر مقام پذیرندنمی مسئولیت که آنانند اما سازم توانمند را افرادم که مندمعلاقه من: است این استدلال. خودشان

تضعیف موجب کارکنان، توانمندسازی که اندبیمناک آن از مدیران از بعضی: مدیران شخصی امنیت تضعیف احساس ۲- مقام یا قدرت دادن دست از ترس از خود تجارت اسرار یا مهارت تسهیم به آنان. گردد مربوطه امتیازات و آنان جایگاه همه باید شخصاً که کشاندنمی جهت بدین را آنان که دارند بردباری نا ای گونه ابهام، برابر در هستند میل بی خویش کار وظایف روی خودشان که دهندهی ترجیح آنان. بدانند است، شده واگذار هآن به که هابی طرح درباره را جزئیات استدلال. ناخرسندند دارد، همراه به را اشتباهات که هابی هزینه گرفتن عهده بر از یا سازند، درگیر را دیگران تا کنند اینکه یا کنندی خراب را کار یا کنم، می را کار این که هنگامی اما مندم،علاقه دیگران کردن توانمند به من: است این دهند اختصاص خود به. دهند اختصاص خود به را کار تمام افتخار کوشندنمی

آندند نیازمند شدیداً اغلب سازند، نمی توانمند را خود کارکنان که مدیرانی: خودکامه مدیریتی سبک از مدیران تبعیت ۳- فقدان که است بدیهی آنان اعتقاد به. کنند حکومت آن بر و هدایت را آن و بگیرند دست در است، جریان در را آنچه که منتهی کارکنان شکست و ناکامی آشفتگی، به کنترل، بودن سست و کارفرما جانب از روشن اهداف و کار دستور یک



از اغلب آنان علاوه، به است ناپذیراجتناب امری سازمان، ارشد مقامات مدیریت که کنندمی احساس آنان .شد خواهد برنامه به مربوط های فعالیت دیگر و شغل سازی غنی های برنامه پیشنهادها، نظام گروهی، کار انگیز، هیجان های سخنرانی مندم علاقه افراد توانمندسازی به من :است این استدلال .بیندمی مدت کوتاه و کننده ناامید نتایج اندازی، راه و ریزی به کاری محدوده فقدان صورت، این غیر در .دارند نیاز راهنما خطوط رشته یک و روشن های راهنمایی به آنان اما شد خواهد منتهی آشفستگی

## ۲-۲۴-۳- عوامل ساختاری

:نمود قلمداد ساختاری عوامل زمره در توان می را زیر موارد

کارکنان؛ توانمندسازی از مشخص تعریف یک وجود عدم

ها؛ آن قبلی نمودن آماده و هابرنامه تحمیلی جو وجود علت به تغییر برابر در کارکنان مقاومت

ها؛ سازمان در توانمندسازی فرهنگ و بینش فقدان

ها؛ سازمان در افراطی سالاری دیوان و رسمی های ساختار وجود

سازمان؛ در کامل و باز ارتباط فقدان

جهت در انتصاب و استخدام آموزش، ترفیع، دهی، ریزی، پاداش برنامه جمله از مناسب سازمانی های نظام فقدان

ها؛ سازمان در انسانی منابع توانمندسازی از پشتیبانی

و (بابائی .انسانی منابع توانمندسازی فرآیند اصلاح و ارزیابی منظور به هاسازمان در عملکرد ارزیابی مدیریت وجود عدم

، همکاران، (۱۳۸۱: ۶۸)

## ۲-۲۵- برنامه های توانمندسازی

سطح سه ولالر باون زعم به .آوردمی ارمغان به کارکنان برای را توانمندی از متفاوتی سطوح مختلف، های برنامه

:دارد وجود توانمندسازی های برنامه برای مختلف

و شغلی سازی غنی های برنامه شامل توانمندسازی های برنامه از سطح این : پایین سطح توانمندسازی های برنامه .الف محدودی عمل آزادی شغلیشان وظایف چارچوب در فقط کارکنان به شغلی سازی غنی در .گرددمی پیشنهادها سیستم های پیشنهاد خدمات، و تولید به مربوط های زمینه در تا یابندمی اجازه کارکنان ها، پیشنهاد سیستم در .شودمی داده نیست های پیشنهاد این اجرای به ملزم مدیر اما دهند، ارائه

های برنامه قالب در عمل آزادی متوسط درجه از کارکنان سطح، این در : متوسط سطح توانمندسازی های برنامه ب. است خاصی شیوه شغلی مشارکت .گردندمی برخوردار ای وظیفه چند های تیم و کیفیت کنترل دواير شغلی، مشارکت را کارشان انجام چگونگی و یافته عمل آزادی شغلیشان های جنبه از برخی مورد در توانندمی کارکنان آن موجب به که کاری واحد مشکلات حل به تا یابندمی اجازه نیز ای وظیفه چند های تیم و کیفیت کنترل دواير .نمایند سازماندهی خود .بپردازند سازمانیشان یا و

شیوه زمینه در زیادی عمل آزادی از کارکنان آن در که است وضعیتی تشریح : بالا سطح توانمندسازی های برنامه -ج .شوندمی داده مشارکت نیز سازمان عملکرد در بلکه شغلی عملکرد در تنها نه ها آن .گردندمی برخوردار وظایفشان انجام در کارکنان .گیردمی قرار افراد تمامی اختیار در شرکت، عملکرد به مربوط اطلاعات سطح، این در ولالر باون اعتقاد به کاری واحدهای مدیریتی تصمیمات در رسانده، تکامل به را هایشان مهارت سازمان مشکلات حل و تیمی کار زمینه گردندمی سهام شرکت مالکیت در کارکنان و گردیده تقسیم اعضاء تمامی بین در سازمان سود نموده، مشارکت .(۱۳۸۰: ۵۶) (محمدی،

## ۲-۲۶- تجارب جهانی نهادهای حمایتی مشابه کمیته امداد

تجارب جهانی قبل از دهه ۱۹۷۰ و تجارت تکمیلی دهه های ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ در راهبردهای کاهش فقر، بر فراهم کردن ابعاد مختلف رفاهی در سطح جامعه به منظور کاهش فقر تأکید کرده اند (بانک جهانی، ۱۹۹۰، ۲۰۰۰). در ادبیات موضوع نیز به طور چشمگیر ابعاد متعدد فقر مورد توجه قرار گرفته و رویکرد چندبعدی فقر مورد استفاده قرار گرفته است (آناند و سن، ۲۰۰۰؛ زلرو همکاران، ۲۰۰۶؛ کریشناکومار و بالونه، ۲۰۰۸؛ سایشانا و سالتلی، ۲۰۱۰؛ نوید و الاسلام، ۲۰۱۰). این رویکرد، مبتنی بر قابلیتها بوده و جامع تر از رویکرد درآمدی است که در آن به جای اندازه گیری فقر با استفاده از معیار درآمد، به عنوان شاخص منحصر به فرد رفاه، ساختار فقر به صورت انعکاس ناکامی بشر در عینیت بخشی به قابلیتها در ابعاد مختلف رفاهی بیان می شود (آلکایر، ۲۰۰۷).

در این چارچوب، هر فرد دارای برداری از چندین قابلیت است که ابعاد مختلف رفاهی او را نشان می دهد. اگر برای یک فرد، سطح بهره گیری از یک ویژگی، کمتر از مقدار محدودیت آستانه ای باشد، آن فرد در آن ویژگی به صورت یک فرد فقیر رفتار می کند. در این حالت فرد در حال تجربه سطحی از ناکامی یا عدم موفقیت در یکی از ابعاد زندگی است. بدین ترتیب اگر فردی در یک بعد فقیر باشد، این فرد فقیر تلقی می شود و سطح فقر وی تابعی فزاینده از ناکامیهای او در ابعاد مختلف زندگی است (کاپونگو، ۲۰۰۴؛ کام و همکاران، ۲۰۰۵؛ مینوت و بالچ، ۲۰۰۵؛ اپلوتون و همکاران،

تعداد خط فقر، ابعاد فقر و شیوه تجمیع، عمده‌ترین وجوه تمایز رویکردهای درآمدی و چندبعدی فقر را تشکیل می‌دهد (بورگوینگتون و چاکراواریتی، ۲۰۰۳؛ آلکایر و فوستر، ۲۰۰۸؛ بوسرت و همکاران، ۲۰۰۹). وجوه تمایز یادشده سبب شد حرکت از رویکرد درآمدی فقر به سمت رویکرد چندبعدی فقر به‌عنوان پیشرفت مهم مطالعات فقر در قرن گذشته قلمداد شود. درعین حال باید توجه داشت که در رویکرد چندبعدی فقر، انتخاب ابعاد، شاخصها و نماگرهای فقر، موضوعی چندان روشن و ساده نیست (کلارک و قزلباش، ۲۰۰۵). در این راستا، آنچه در ادبیات فقر در زمینه ابعاد مورد مطالعه بیش از همه به چشم می‌خورد پرداختن به ابعادی از قبیل فقر درآمدی (تسای، ۱۹۹۵؛ بورگوینگتون و چاکراواریتی، ۲۰۰۳؛ آلکایر و فوستر، ۲۰۰۸؛ بوسرت و همکاران، ۲۰۰۹)، فقر مسکن (بیسواس داینر و داینرا، ۲۰۰۱؛ دوپلده، ۲۰۰۴؛ کریشناکومار و بالونه، ۲۰۰۸؛ جمال، ۲۰۰۹؛ نوید و یل-السلام، ۲۰۱۰)، فقر سلامت (خداداد کاشی و حیدری، ۲۰۰۹؛ آناند و سن، ۲۰۰۰؛ بانک جهانی، ۲۰۰۰؛ واگستاف، ۲۰۰۳؛ سایشانا و سالتلی، ۲۰۱۰؛ نوید و یل-السلام، ۲۰۱۰)، فقر غذایی (آناند و سن، ۲۰۰۰؛ فاسکو، ۲۰۰۳؛ سایشانا و سالتلی، ۲۰۱۰ و شیروانیان و بخشوده، ۲۰۰۹؛ لیانی و بخشوده، ۲۰۱۶؛ لیانی و همکاران، ۲۰۲۰) و فقر آموزشی (صادقی و همکاران، ۲۰۰۷؛ گالبرث، ۱۹۹۱؛ بانک جهانی، ۱۹۹۰؛ بهر و همکاران، ۲۰۰۴) است. در این رویکرد هر یک از ابعاد یادشده به کارکردهایی روشن و منفک از یکدیگر توجه دارد. همین امر سبب شده است محاسبه نماگرها و شاخصهای هر یک از ابعاد فقر به طور جداگانه و مستقل از سایر ابعاد صورت پذیرد. با عنایت به این موضوع در محاسبه فقر درآمدی امکان استفاده از شاخص فقر درآمدی مبتنی بر رویکرد درآمدی که در آن معیار تجمعی از نیازهای پولی افراد مورد توجه قرار گیرد وجود ندارد. همین امر سبب شده است این بعد از فقر از طریق معیارهای غیرمستقیم از قبیل پرداختن به تفریح یا مهمانی (هنری و همکاران، ۲۰۰۳؛ نوید و الاسلام، ۲۰۱۰) و ترکیب مستقیم اطلاعات مخارج خانوار با درآمد (ساندرس و همکاران، ۲۰۰۸) محاسبه شود. در بعد سلامت مطالعات متعدد دسترسی خانوارها به سرویس بهداشتی، حمام بهداشتی و آب آشامیدنی سالم را به‌عنوان نماگرهای فقر سلامت مورد توجه قرار دهند (امینی و همکاران، ۲۰۰۶؛ فاسکو، ۲۰۰۳؛ رکفورد، ۲۰۱۰). در گروهی دیگر فارغ از دسترسی و مناسب بودن خدمات بهداشت و درمان، توان مالی خانوارها در پرداخت هزینه‌های بهداشت و درمان را تعیین‌کننده سطح دسترسی خانوارها به این خدمات قلمداد کردند (وینسترا، ۲۰۰۶). در بعد فقر غذایی توجه به این نکته ضروری است که چنانچه همه مواد مغذی ضروری در یک نسبت صحیح و متناسب با نیاز بدن در وعده‌های غذایی موجود باشد، برنامه تدوین‌شده قادر خواهد بود گرسنگی پنهان (کمبود

ویتامین و ریزمغذیها) و گرسنگی آشکار (کمبود انرژی و پروتئین) را به طور همزمان برطرف کند (شیروانیان، ۲۰۲۰).

مطالعات متعددی از هرم غذایی به عنوان مبنا برای ارزیابی وضعیت تغذیه استفاده کرده‌اند (کندی، ۱۹۹۸؛ هنمن و همکاران، ۲۰۰۵؛ کیلانوسکی و مور، ۲۰۱۰؛ صدیقی، ۲۰۰۷؛ شیروانیان، ۲۰۲۰). برخی از مطالعات هم بخشی از بودجه خانوار که صرف تأمین نیازهای غذایی و مخارج غذایی می‌شود را مبنایی برای خط فقر غذایی قلمداد کردند (خدادادکاشی و جاویدی، ۲۰۱۲؛ لیانی و بخشوده، ۲۰۱۶؛ لیانی و همکاران، ۲۰۲۰). در بعد آموزش ادبیات فقر بر این موضوع اذعان دارد که هرچند باسوادی عاملی برای کاهش فقر در جامعه است، اما کافی نیست (نوردویت، ۲۰۰۸). بر این اساس و با عنایت به این که مهارت‌های سواد اطلاعاتی زیربنای برخی از اهداف توسعه هزاره را تشکیل داده‌اند، در حال حاضر، سواد اطلاعاتی یکی از اساسی‌ترین نیازهای زندگی است و به صورت یک ضرورت برای دستیابی به رفاه فردی، اجتماعی و اقتصادی درآمده است. همچنین با توجه به مبانی نظری ارائه شده در تدوین سند تحول بنیادین آموزش و پرورش در ایران که رشد توانمندی افراد جامعه منوط به به‌کارگیری مهارت‌های سواد اطلاعاتی در جریان یادگیری است، کسب این مهارت‌ها ابزاری مناسب برای یاددهی و یادگیری عمیق و بهتر در آموزش و پرورش رسمی عمومی به شمار می‌آید (شیروانیان، ۲۰۲۰).

در بعد فقر مسکن از آنجاکه مفهوم مسکن، محدود به سرپناه نیست و علاوه بر مکان فیزیکی، کل محیط مسکونی را در بر گرفته و شامل تمامی خدمات و تسهیلات ضروری مورد نیاز برای بهتر زیستن خانواده و نیز حق تصرف نسبتاً طولانی و مطمئن برای استفاده‌کننده آن است (رکفورد، ۲۰۱۰)، لذا از رویکرد چندبعدی فقر مسکن برای بررسی فقر مسکن استفاده شد. در این زمینه در مطالعات مختلف شاخص طراحی سیستم فاضلاب، شاخص برخورداری و شاخص تراکم در بررسی فقر مسکن مورد توجه قرار گرفت (پارک، ۲۰۰۷؛ شیروانیان، ۲۰۲۰).

پیش‌شرط اساسی توفیق در برنامه‌های کاهش فقر، انجام بررسی‌های دقیق و مطالعات علمی هدفمند است. مروری بر مطالعات پیشین داخلی بیانگر آن است که تاکنون مطالعه‌ای برای ارزیابی شاخص‌های فقر در خانوارهای تحت حمایت دولت انجام نپذیرفته است. از این رو پژوهش حاضر با هدف کمک به سیاست‌گذاری و کاهش شکاف درآمد و فقر و همچنین هدفمندسازی حمایت‌های دولت به این خانوارها انجام شده است. در واقع، تاکنون مطالعه‌ای مشابه برای مددجویان کمیته امداد صورت نگرفته و حمایت‌های کمیته امداد بدون تجزیه و تحلیل و الگوی پرداخت تنها بر اساس هر نفر به صورت یکسان بین مددجویان توزیع می‌شده است. لذا چنین مطالعه‌ای که به منظور هدفمندسازی حمایت‌های این نهاد صورت می‌گیرد، قطعاً کمک شایانی به سیاست‌گذاری و کاهش شکاف درآمد و فقر خواهد کرد.

بخش سوم: کمیته امداد امام خمینی (ره)

## ۲-۲۷- کمیته امداد امام خمینی (ره)

دارای و است المنفعه عام و انتفاعی غیر مؤسسات نوع از و انقلابی نهادی عنوان به (ره) خمینی امام امداد کمیته و دارد قرار فقیه (ولایت رهبری معظم مقام عالیه نظارت تحت که است استخدامی و مالی استقلال و مستقل شخصیت . شود می اداره مربوطه اساسنامه طبق

### خانوار سرپرست زنان

زندگی تنهایی به طلاق از پس که زنانی از (اعم مطلقه زنان داده)، دست از بیوه(همسر زنان شامل خانوار، سرپرست زنان شوهر دارای زنان معتاد، شوهر دارای زنان کنند)، می معاش امرار خود ولی بازگشته، پدری خانه به یا و کنند می سالمند (زنان سرپرست خود زنان سرباز، شوهر دارای زنان مهاجر، شوهر دارای زنان بیکار، شوهر دارای زنان زندانی، سالمند و افتاده کار از شوهر دارای زنان اند)، نکرده ازدواج هرگز که سرپرست بی (دختران سرپرست خود دختران تنها)، . می شوند

### پوشش تحت خانواده

طلاق، سرپرست، بیماری سرپرست، کارافتادگی از سرپرستی، بی قبیل از عللی به بنا معمولاً که شود می گفته افرادی به می دریافت خمینی (ره) خدمات امداد امام کمیته از موقت و دائم طور به ضوابط طبق درماندگی و استیصال و متارکه .کنند

### اجتماعی حمایت عملیاتی تعریف

و شده واقع اجتماعی مناسب شرایط در آن از مندی بهره با فرد که است مادی غیر و مادی کمکهای از دسته آن منظور خانواده، در عاطفی توجه چون مواردی .آورد می ارمغان به را فرد پویایی و رشد مناسب شرایط آن دائمی استمرار ... و آمده بدست افتخارات یا و پیشرفتها درخصوص نهادها یا و سازمان حمایت مدرسه، محیط در تشویق

## ۲۸- تاریخچه-۲

که ۱۳۴۲ برمیگردد سال حدوداً و انقلاب پیروزی از قبل سالهای به نهاد این تشکیلات پیریزی و شکلگیری سابقه بعضاً و داشتند قرار خمینی امام حضرت همزمان و همراهان زمره در که اسلامی نهضت اول انقلابیون از تعدادی را مبارز نیازمندان و سیاسی زندانیان خانواده به رسیدگی مأموریت له معظم طرف از میباشند، نهاد این فعلی مسئولان سالهای یعنی اسلامی انقلاب اوجگیری زمان در خصوصاً بزرگان این امدادی و حمایتی اقدامات .داشتند عهده به

از فراگیر و گسترده حمایت گرفت فرا را جا همه تحصن و اعتصاب و رسید خود اوج به مسلمان امت مبارزات ۵۷ و ۵۶ که

صعودی یافت سیر جامعه نیازمندان و سیاسی زندانیان خانواده و اعتصابیون

از حمایت لزوم کشور، فرهنگی و اقتصادی اداری، بخشهای مجدد فعالیت آغاز و اسلامی شکوهمند انقلاب پیروزی با ماه ۱۴ اسفند تاریخ در اسلامی انقلاب پیروزی از پس ۲۲ روز دقیقاً و گرفت قرار نظام های برنامه صدر در نیازمندان عنوان به امام امداد کمیته (۱۹۷۹ میلادی) ۵ مارس و ۱۳۹۹ هجری قمری الثانی ۷ ربیع با (مطابق شمسی ۱۳۵۷ هجری منظور به نامحدود، مدت برای خمینی(ره) امام حضرت تاریخی و برکت و خیر پر حکم صدور با انقلابی، نهاد دومین و مستضعفان و محرومان امداد و حمایت در فقیه، ولایت و ایران اسلامی جمهوری نظام عالی اهداف به بخشیدن تحقق میباشد، نهاد این رکن عالیترین فقیه ولایت از پس که مرکزی محترم شواری .گردید تأسیس آنان، کردن خودکفا است عهده دار را امور و کارها کلی مسئولیت

توضیح ۱۳۶۶ به ۳/مورخ ۲۰ در آن اول اساسنامه و دارد قرار فقیه) (ولی رهبری معظم مقام مستقیم نظر تحت نهاد این الله آیت حضرت رهبری معظم تأیید مقام ۱۳۸۰ به ۹/۲۹ مورخ در آن دوم اساسنامه و خمینی امام حضرت تأیید و است رسیده العالی ظلله مد خامنهای

## تشکیلات و ۲۹-ارکان-۲

است المنفعه عام و انتفاعی غیر مؤسسات نوع از و انقلابی نهادی (ره)بعنوان خمینی امام امداد کمیته فقیه) (ولایت رهبری معظم مقام ی عالییه نظارت تحت که است استخدامی و مالی استقلال و مستقل شخصیت دارای و اکثر و شهرستانها تمامی در و بوده تهران در امام امداد اصلی مرکز .میشود اداره مربوطه اساسنامه طبق و دارد قرار و عراق افغانستان، تاجیکستان، آذربایجان، جمهوری سوریه، (لبنان، کشور از خارج نقاط برخی در و کشور بخشهای امداد سرپرست هستند، فقیه ولی نمایندگان که مرکزی شورای :از عبارتند امام امداد ارکان.میباشد شعبه دارای کومور) بازرسی و حسابرسی امام،

### از عبارتند (ره) خمینی امام امداد کمیته اساسی بخشهای

توسط آن اعضای که میباشد مرکزی شورای فقیه ولایت عظمای مقام از پس امداد رکن عالیترین :مرکزی ۱-شورای امداد امور و کارها کلی مسئولیت فقیه ولی نمایندگان عنوان به و میگردند تعیین ۵ سال مدت برای رهبری معظم مقام .میباشند دار عهده را امام

ومجری امام امداد اجرائی مقام بالاترین عنوان به و مرکزی شورای اعضای از یکی سرپرستی :امام امداد ۲-سرپرست

رهبری منصوب معظم مقام تأیید و امداد مرکزی شورای پیشنهاد با امداد، سرپرستی است مرکزی شورای مصوبات کل مدیران و معاونان نصب و عزل. میباید مقام قائم عهده به او وظایف و اختیارات کلیه سرپرستی غیاب در. میشود .میگیرد صورت سرپرستی محترم مقام حکم با شاخهها رؤسای و امداد

هر در مرکز شاخهها، امور به رسیدگی و نظارت هماهنگی، و استانی امور تمرکز برای :استان امداد کمیته کل ۳-اداره . است شده ایجاد استان، کل مدیر اجرایی مسئولیت با استان خمینی امام امداد کمیته کل اداره استانی آنها، به خدمات ارائه و محرومان امور به رسیدگی برای دهستانها، مراکز و شهرها برخی و شهرستانها کلیه در :۴-شاخه .مینماید رسیدگی رجوع ارباب و مددجویان امور به مستقیماً که است گردیده ایجاد امام، امداد کمیته اصلی شاخه

## وظایف و ۳۰-اهداف-۲

خود و آسیب‌دیدگان و درماندگان امداد مستضعفان، و محرومان نمودن یاری هدف با خمینی، امام امداد کمیته (اجتماعی) در های (حمایت نهاد عنوان به امداد کمیته اساسی راهبردهای .است یافته تشکیل محرومان کردن کفا

. عمومی فرهنگ یک عنوان به حمایت و امدادگری کردن نهادینه و ترویج

. انسانی ، اسلامی محجور های ارزش نگهداشتن زنده

. اجتماعی های همبستگی تقویت

فرهنگیان، صنوف هیأت، و (مساجد اجتماعی های تشکل و مردم مشارکت با اجتماعی های حمایت ی شبکه سازماندهی

(. ... و

ملی عزت تقویت جهت در خانواده و فرد عزت و شخصیت بازسازی

. آن استحکام و حفظ در جهت خانواده بنیان و جایگاه تقویت

اجتماعی معطل یک به آنها شدن تبدیل از قبل مطالعاتی و علمی های روش با امدادی نیازهای شناسایی

امدادی). های (اولویت مانده زمین و مستمر ، فوری نیازهای به رسیدگی و نیازمندان شناسایی

:از است عبارت امام امداد وظایف

معیشتی، حمایتی، نیازهای تأمین و تبیین و نیازمندان معنوی و مادی محرومیت‌های انواع شناخت و بررسی -الف  
عشایر. روستاو و شهر در الحمايه لازم خانوادہهای و افراد شناسایی و امکان حد در آنها زندگی سطح ارتقای و فرهنگی  
رفع برای مناسب روشهای و برنامه ها طرحها، اجرایی، سیاستهای مشیها، خط پیشنهاد ارایه و بررسی -ب  
. آنها تحقق جهت لازم پیگیریهای و اقدامات انجام و ذیربط مراجع به مختلف ابعاد در نیازمندان محرومیت‌های

از طریق نیازمندان سایر و پوشش تحت خانواده‌های و افراد نمودن اتکا خود منظور به لازم امکانات آوردن فراهم -ج  
امکان حد در لازم خدمات ی ارایه و ای حرفه و فنی آموزشهای وام، اعطای اشتغال، ایجاد  
پذیر اقشار آسیب اجتماعی و درمانی های بیمه به اقدام و درمانی و بهداشتی خدمات ارایه جهت لازم تسهیلات ایجاد -د  
مربوطه مقررات و قوانین چارچوب و امکانات حد در  
مسکن، ی تهیه و تعمیر به کمک ضروری، الحسنه قرض اعطای غیرنقدی،) و نقدی مستمری (کمکهای پرداخت -ه  
نیازمندان جهیزیه و ازدواج  
و آموزشی وسایل تأمین و آموزشی و فرهنگی فعالیت‌های انجام و نیازمند خانواده‌های و افراد به فرهنگی خدمات ارایه -و  
دینی باورهای تعمیق و لازم آموزشی کمک  
و غیرطبیعی طبیعی بلایای و حوادث بروز از ناشی مشکلات برابر در نیازمند خانواده‌های و افراد از موردی حمایت -ز  
نیازمند خانواده‌های و افراد به قضایی و حقوقی لازم حمایت‌های و مددکاری و مشاوره خدمات ارایه -ح  
امکانات حد در ایران اسلامی جمهوری نظام سیاست‌های براساس کشور از خارج نیازمندان حمایت -ط  
و امکانات هدایت و جلب و اسلامی ی حسنه سنت‌های نشر ایثار، و انفاق فرهنگ احیای منظور به لازم تمهیدات ی-  
غیردولتی و دولتی بخش‌های کمک‌های و امکانات همچنین و نیکوکار و خیر اشخاص کمک‌های خصوصاً مردمی کمک‌های  
نیازمند خانواده‌های و افراد از حمایت جهت  
تبادل تجربه منظور به کشور از خارج و داخل مردمی ی المنفعه عام تشکلهای و انجمنها خیریه موسسات با ارتباط -ک  
جهت در غیرضروری و موازی کارهای انجام از پرهیز و آنها بالفعل و بالقوه ظرفیتهای از مطلوبتر هرچه گیری بهره و  
توان حد در مردمی های هسته گونه این گسترش و تقویت و معنوی و مادی حمایت‌های انجام  
لازم اعتبار تخصیص از پس قانونی تکلیف هرگونه انجام -ل

### مالی ۳۱-منابع-۲

از است عبارت جامعه محرومان به کمک و فقرزدایی امور برای نهاد این مالی منابع

رهبری معظم مقام ۱-عنایات

ایران اسلامی جمهوری محترم دولت کمک‌های و ۲-اعتبارات

کشور از خارج و داخل نهادهای و سازمانها مؤسسات مردمی، کمک‌های و ۳-هدایا



زکوات و نذورات صدقات، ۴-دریافت

امام امداد اقتصادی فعالیت‌های از حاصل ۵-درآمد

(ره) خمینی امام امداد (۱۳۸۸) کمیته- (۱۳۹۲) پنجم پنجساله برنامه کلی ۳۲-سیاست‌های-۲

جمهوری بنیانگذار حمایتی و فرهنگی و دینی اندیشه داشتن نگاه نمایان و زنده و اسلام نورانی احکام و تعالیم از الهام با تمام در آن تبلور و امداد فعالیت دهه سه به نزدیک تجربیات و تحقیقات و رهبری معظم مقام و ایران اسلامی به کشور چهارم پنجساله برنامه قانون و (ره) امام امداد ۲۰ساله چشمانداز اهداف به توجه با برنامه‌ریزی‌ها و سیاستگذاری‌ها

است زیر شرح

فقر زدودن و محرومین حمایتی امور

- برای ناکافی، درآمد یا درآمد فاقد خانواده‌های زندگی شاخص‌های بهبود و اساسی نیازهای حداقل تأمین در تلاش - حمایت ایران اسلامی جمهوری کلی سیاست‌های با هماهنگ جامعه، نیازمندان به حمایتی پوشش توسعه و سالم زندگی غیرطبیعی و طبیعی بلایای و حوادث بروز از ناشی مشکلات برابر در پوشش تحت نیازمندان ممکن
- رفع محرومان حقوق از حمایت و اجتماعی عدالت تحقق راستای در بالفعل و بالقوه توانایی‌های و امکانات بسیج - عشایری و روستایی مناطق در بویژه الحمايه لازم خانواده‌های محرومیت
- در عمومی رفاه تأمین و طبقاتی شکاف کاهش جهت در پوشش تحت نیازمندان ضروری و فوری نیازهای به رسیدگی - محرومین توانمندسازی مسکن). امور و درمان بهداشت، پوشاک، (تغذیه، امکانات حد
- آنها آسیب‌های رفع و پوشش تحت خانواده‌های اعتقادی و فرهنگی فضای سازی سالم - حمایت تحت دانشجویان و آموزان دانش بالقوه و برجسته استعداد‌های هدایت و تقویت - محرومین خانواده‌های بین کاری وجدان و کار فرهنگ و روحیه ترویج -
- موردی نیازمندان و حمایت تحت خانواده‌های و افراد نمودن اتکاء خود جهت لازم امکانات آوردن فراهم - حمایت تحت محرومین مفید و مولد اشتغال فرصت‌های ایجاد و حرفه‌های و فنی آموزش‌های تأمین در تلاش -

۳۲-۲-پیشینه تحقیق

۱-۳۳-۲-پیشینه خارجی

جنسینگ (۲۰۱۹) بر نقش ابداعات در بهبود رفاه زنان و توانمند سازی آنها در راستای پیشینه تحقیقات و برابری جنسیتی تأکید می‌کند. این ابداعات می‌تواند زندگی زنان را تحت الشعاع قرار دهد، بسیاری از مرزها را بشکنند و به

طور کلی توانمندسازی زنان را هدف قرار دهد. در واقع این مطالعه به دنبال راه‌هایی است که ابداعات منجر به توانمندسازی زنان شود، استفاده زنان از تکنولوژی را راحت‌تر و گسترده‌تر نماید و هنجارهای اجتماعی را تغییر دهد.

سیرجانا (۲۰۱۹) مطالعه‌ای با عنوان بررسی نقش بانک توسعه روستایی در توانمندسازی زنان: چشم انداز کاهش فقر انجام داد. این مطالعه در شانکارناگر واقع در منطقه روپنده ای انجام شده است. طبق روش مطالعه موردی کمی، داده‌های لازم از ۱۲۰ پاسخ دهنده ای که به طور تصادفی انتخاب شده اند، جمع آوری شده است. نتایج نشان می‌دهد که دفتر RDB منطقه شانکارناگر نقش قابل توجهی در کاهش فقر در منطقه مورد مطالعه داشته است. برنامه‌های اجتماعی و مالی این بانک تا حدی به کاهش فقر کمک کرده است. این همچنین به افزایش درآمد خانواده، فرصت‌های شغلی خود اشتغالی، بهداشت و بهداشت بهتر، استاندارد زندگی بهتر، فعالیت‌های پس انداز و اعتبار و دسترسی به آموزش با کیفیت کودک کمک کرده است.

شاخص نقش جوانان جرم و اجتماعی سرمایه بین همبستگی عنوان تحت خویش مقاله در کیوبوری (۲۰۱۷) و سلمی متغیر دو این بین رابطه بررسی به اجتماعی سرمایه ساختارهای و فردی سطح‌های شاخص کنترل با ساختاری و فردی چند رگرسیون تحلیل نتایج. است گرفته انجام ساله ۱-۵ نوجوانان از نفره ۵۴۳ نمونه یک در تحقیق این. اند پرداخته پایین باشد، شده کنترل) کنترلی خود مثل (ساختارهای و فردی سطح متغیرهای که هنگامی دهد، می نشان متغیره بزهکارانه رفتارهای با اشخاص، بین اعتماد بودن پایین و معلم سوی از کنترل بودن پایین والدین، سوی از حمایت بودن را او شود می وقت پاره کار بازار به نوجوانان پیوند باعث که والدین ضعیف پیوندهای رسد می نظر به. دارد همبستگی نظر به نفس بر کنترل سطح با ساختاری اجتماعی سرمایه بین ه مقایس در. کند نمی حمایت بزهکاری خطر مقابل در با قوی ارتباط نیز شناختی‌های توانایی همچنین. دارد وجود بزهکار رفتار به ابتلا خطر با تر قوی ارتباط یک رسد می دارند بزهکاری

استرلین و انگلکسو (۲۰۱۷)، در پژوهش خود به بررسی رابطه میان کیفیت زندگی زنان سرپرست خانوار و رشد اقتصادی (پیشینه تحقیقات) در بین آنان پرداخته‌اند. آن‌ها در پاسخ به این سوال که رشد اقتصادی، کیفیت زندگی زنان سرپرست خانوار (اعم از مادی، بهداشتی، آموزشی، سیاسی و...) را تا چه اندازه تحت تأثیر قرار خواهد داد عنوان می‌نمایند با بهبود وضعیت اقتصادی در بین این زنان، این زنان توانسته‌اند زمان بیشتری را صرف رسیدگی به خود و فرزندانشان کنند و چنین امری موجب ایجاد انگیزه توجه به جنبه‌های فرهنگی، آموزشی و تربیتی خود و فرزندانشان

می‌شود. از سوی دیگر آنچه اغلب در بین زنان سرپرست خانوار دیده می‌شود اضطراب و نگرانی نسبت به آینده خود و فرزندان‌شان است که با بهبود وضعیت اقتصادی آنان از دغدغه آنان در این زمینه کاسته می‌شود و همچنین از آسیب‌پذیری آنان و فرزندان‌شان در برابر آسیب‌های اجتماعی و روانی مانند افسردگی، اضطراب، محرومیت از تحصیل و سوءتغذیه کاسته خواهد شد.

علی‌الشامی و رشید (۲۰۱۷) مطالعه‌ای با هدف بررسی تأثیر اعتبار خرد در توانمندسازی زنان در زمینه رفاه و تصمیم‌گیری در مالزی انجام دادند. در این مطالعه برای بررسی تأثیر اعتبار خرد در توانمندسازی زنان در فرآیند تصمیم‌گیری و کنترل منابع، پرسشنامه‌ها بین ۴۷۴ مشتری قدیمی و جدید توزیع شد. نتایج نشان داد که دسترسی به اعتبار خرد بر درآمد ماهانه زنان تأثیر مثبت می‌گذارد. علاوه بر این، اعتبار خرد به زنان وام‌گیرنده در مجموعه‌ای از تصمیم‌گیری‌های خانگی از جمله تحرک، هزینه‌های روزانه، مدرسه کودکان، هزینه‌های بهداشت و تصمیم‌گیری در مورد وام منجر به توانمندی شده است.

ساپوودیا و پتال (۲۰۱۵) مطالعه‌ای ئذ در پیشینه تحقیقات هدف بررسی اقدامات مثبت برای توانمندسازی زنان در هند: ارزیابی تأثیر حمایت اجتماعی بر توانمندسازی، باروری و رفاه زنان انجام دادند. یافته‌ها نشان داد که هیچ راهی به تنهایی برای دستیابی به توانمندسازی زنان وجود ندارد. حمایت‌های اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فنی کافی همزمان باید برای زنان فراهم باشد، تا بهره‌وری زنان در همه جنبه‌ها بهینه باشد. ایجاد آگاهی از حقوق آنها، اقدامات ایمنی و دسترسی به حقوق برای توانمندسازی زنان به طور کلی ضروری است، اما اقدامات اضافی برای زنان بی‌سواد، فقیر و روستایی بسیار حیاتی است (گسترش اینترنت و گسترش شبکه‌های اجتماعی).

جویسانکار و سارمیلا (۲۰۱۴) مطالعه‌ای با هدف ارزیابی مشارکت گروهی و توانمندسازی زنان: تطبیق به عنوان یک ارزیابی‌کننده ارزیابی - یک مطالعه در سطح منطقه در بنگال غربی، هند انجام دادند. یافته‌های ایشان نشان می‌دهد که صرف ورود در یک گروه خودیاری برای بهره‌بردن از مزایای ارتباط بهتر با سرمایه اجتماعی از نظر تقویت توانمندی، برای هیچ زنی کافی نیست. در اینجا مدت زمان عضویت و کیفیت مشارکت مهم است. علاوه بر این، از نظر مقایسه احتمال ورود به برنامه با نسبت واقعی گنجاندن برای افراد با نمرات یکسان، میزان عدم تطابق برنامه ارزیابی شده است. این در پیشینه تحقیقات نشان دهنده یک سوگیری از طرف عرضه است که در صورت عدم تلاش ویژه برای دستیابی به افراد نسبتاً آسیب‌پذیر، عوامل محتمل تری در آن حضور دارند.

## ۲-۳۳-۲- پیشینه داخلی

شغلی عملکرد بر روانشناختی و ساختاری سازی تأثیرتوانمند بررسی "عنوان تحت ای مطالعه به پورامیری (۱۳۹۸) ساختاری سازی توانمند کهبین داد نشان نتایج پرداختند "بندرعباس شهرستان (ره) خمینی امام امداد کمیته کارکنان معنی و مستقیم رابطه هرمزگان استان خمینی امام امداد کمیته کارکنان شغلی عملکرد با روانشناختی سازی توانمند و گردید ارائه نیز پیشنهادهای تحقیق نتایج به توجه با که . دارد وجود داری

ستاد کارکنان اجتماعی توانمندسازی و سازمانی فرهنگ بین رابطه بررسی "عنوان تحت ای مطالعه به خلجی (۱۳۹۴) در کلی اعتبار و کرونباخ آلفا روش از استفاده کهبها داد نشان نتایج و پرداختند "خمینی(ره) امام امداد کمیته مرکزی معنا رابطه کارکنان اجتماعی توانمندسازی با سازمانی فرهنگ بین که معنی این شده به تایید ۹۵ درصد اطمینان سطح همبستگی دارای سازمانی فرهنگ های مولفه همه گفت توان می آمده بدست های یافته اساس بر . دارد وجود داری دو ی رابطه و . دارد داری معنا رابطه ی توانمند با ها مولفه این ی مجموعه و باشند می سازی توانمند ابعاد با بالایی . رساند اثبات به را پژوهش متغیر دو بین سویه

توانمندسازی در مردمی های حمایت تاثیر شناختی مردم بررسی "عنوان تحت ای مطالعه احمدی (۱۳۹۴) به مشهدی که داد نشان نتایج پرداختند "تهران ۱۴ منطقه (ره) خمینی امام امداد کمیته حمایت تحت خانوار سرپرست زنان زنان این اجتماعی بر سلامت خانوار سرپرست زنان از مردمی.... ، فرهنگی ، معنوی ، ، اقتصادی اجتماعی های حمایت نفس به اعتماد احساس ، اتکایی خود و استقلال احساس افزایش در جهت اقدامات این تاثیر . است تاثیرگذار بوده . باشد می اهمیت حائز بسیار.... و بودن وموثر مفید ، احساس

پوشش تحت خانوار سرپرست زنان توانمندسازی ارتقاء بر موثر عوامل مطالعه "عنوان تحت ای مطالعه به ناصری (۱۳۹۱) فرضیات که داد نشان نتایج زاهدان) پرداختند شهرستان امداد کمیته :موردی مطالعه) ((ره خمینی امام امداد کمیته زنان توانمندسازی بر زنان ای زمینه های متغیر تأثیر به مربوط اول بخش :باشندمی دسته سه تحقیق این در مطرح به مربوط آخر بخش و است افراد این توانمندسازی بر امداد کمیته خدمات تأثیر به مربوط دوم بخش و خانوار سرپرست همه تحقیق این در آمده دست به نتایج اساس بر .باشندمی خانوار سرپرست زنان سازی توانمند بر فرهنگی عوامل تأثیر نیز تأثیر بیشترین که داشته تأثیر خانوار سرپرست زنان توانمندسازی بر خانوار بعد استثنای به مطالعه مورد عوامل .باشندمی امداد کمیته توسط شده ارائه حمایتی \_ مالی خدمات به مربوط

بر تأکید با ازدواج از پس زوجین رضایتمندی بر ازدواج از پیش مشاوره تأثیر پیرامون (۱۳۹۰) تحقیقی حسنی پاسخگویی راستای در تحقیق این که است داده انجام گالیکش (ره) خمینی امام امداد کمیته حمایت تحت نوعروسان های خانواده ازدواج از پس زوجین رضایتمندی میزان بر تأثیری چه ازدواج از قبل مشاوره» آغازین پرسش این به علمی و ۴۵۰ نفر تحقیق این آماری جامعه است شده انجام «دارد؟ گالیکش (ره) شهر خمینی امام امداد کمیته حمایت تحت رابطه رضایتمندی و ازدواج از پیش مشاوره بین که داد نشان تحقیق این نتایج است ۲۱۲ نفر بوده آن آماری نمونه

#### دارد معناداری وجود

خمینی امام امداد کمیته ای حرفه و فنی های آموزش عملکرد و نقش شناخت خود تحقیق از (۱۳۹۰) هدف عزیزی افرادی با گروه این مقایسه نیز و تهران استان (ره) امداد کمیته پوشش تحت های خانواده خوداتکائی و اشتغال در (ره) شامل تحقیق این آماری جامعه است کرده بیان «اند نموده استفاده ای حرفه و فنی آموزش های کلاس از که و نموده استفاده ای حرفه و فنی آموزشی های کلاس از (ره) که امام خمینی امداد کمیته پوشش تحت مراجعان طرح مالی تسهیلات و امکانات از گروه دو هر اما نموده استفاده ای حرفه و فنی آموزش کلاسهای از که مراجعانی که شدند انتخاب نمونه عنوان به آنان از ۲۰۰ نفر که اند، نموده استفاده (ره) امام امداد کمیته اشتغالی خود و خودکفائی نشان تحقیق این نهایی نتایج گردیده تکمیل دقیق و کامل صورت به آن ۱۷۶ برگ شده توزیع ۲۰۰ پرسشنامه میان از در شرکت بین دارد وجود معنادار رابطه ای حرفه و فنی آموزش ها کلاس از استفاده و شغلی وضعیت بین که داد برپایی و نظر مورد رشته به علاقمندی بین دارد وجود معنادار رابطه کاریابی امکان و ای حرفه و فنی آموزش کلاسهای بهبود و ای حرفه و فنی آموزش دوره گذراندن بین دارد وجود معنادار رابطه ای حرفه و فنی آموزش های کلاس معنادار رابطه شغل کردن پیدا و ای حرفه و فنی آموزش دوره گذراندن بین دارد وجود معنادار رابطه درآمد وضعیت دارد وجود

کمیته روزی شبانه مراکز آموزشی های برنامه اجرایی نحوه تأثیر بررسی عنوان با را خود تحقیقی (۱۳۸۹) پروژه محمدی این آماری نمونه است. رسانده پایان راهنمایی به مقطع آموزان دانش تحصیلی پیشرفت در (ره) خمینی امام امداد خمینی امام امداد کمیته روزی شبانه های خوابگاه در ۲۲۳ نفر مستقر که راهنمایی مقطعه آموز دانش ۴۴۶ نفر تحقیق گرفتند. قرار مقایسه مورد هم با کردند می زندگی والدین نزد که حمایت تحت عادی آموزان دانش ۲۲۳ نفر تعداد و (ره) بود تصادفی و ای مرحله چند صورت به گیری نمونه روش بودند دختر ۱۰ نفر و پسر ۳۲۶ نفر تعداد نفر ۴۴۶ مجموع از اعتبار درجه با سؤال که شامل ۲۷ بود ساخته محقق پرسشنامه گیری اندازه شدند. ابزار انتخاب کشور ۱۵ استان از که

وظایف به خوابگاه مدیران آشنایی آمد. دست به زیر نتایج تحلیل و تجزیه از پس که گرفت قرار استفاده ۸۹ درصد مورد است. بوده مؤثر آموزان دانش تحصیلی پیشرفت در تشویق عوامل همچنین و وظایف به خوابگاه مربیان عمل و خود از کنند می زندگی والدین نزد که خود همکلاسان به نسبت امداد کمیته روزی شبانه مراکز در مستقر آموزان دانش برخوردارند بهتری تحصیلی ارتقاء و پیشرفت

فرهنگی سطح بر چهره به چهره خانواده آموزش عملکرد تأثیر میزان بررسی را خود تحقیق از هدف ملائی(۱۳۸۹) علی از ۶۰۰ نفر نظر مورد آماری جامعه است. نموده بیان کرمان (ره) شهر خمینی امام امداد کمیته پوشش تحت های خانواده باشد می کرمان (ره) شهر خمینی امام امداد کمیته چهره به چهره خانواده آموزش طرح در کننده شرکت های خانواده پرسشنامه استفاده مورد ابزار شد انتخاب پژوهش نمونه عنوان به تصادفی به صورت ۱۵۰ خانواده حدود بین این از که داد نشان تحقیق این از حاصله نتایج شد انتخاب بود شده تنظیم لیکرت طیف به توجه با که ۴۲ سؤال با ساخته محقق هدایت و رشد دینی، اطلاعات افزایش فردی، بهداشت بهینه رعایت اقتصادی، وضعیت بهبود موجب خانواده آموزش : که بین روابط در بهبود موجب فرهنگی، و اطلاعات عمومی بازدهی افزایش موجب اجتماعی، روابط بهبود فرزندان، تحصیلی گردیده پوشش تحت های خانواده بین در اخلاقی انحرافات بروز و فرهنگی تهاجم از جلوگیری و کاهش موجب و اعضاء است.

نویسندگان	سال تحقیق	موضوع تحقیق
پورامیری	۱۳۹۸	شغلی عملکرد بر روانشناختی و ساختاری سازی تأثیرتوانمند بررسی "بندرعباس شهرستان (ره) خمینی امام امداد کمیته کارکنان
خلجی	۱۳۹۴	کارکنان اجتماعی توانمندسازی و سازمانی فرهنگ بین رابطه بررسی خمینی(ره) امام امداد کمیته مرکزی ستاد
مهدی احمدی	۱۳۹۴	زنان توانمندسازی در مردمی های حمایت تاثیر شناختی مردم بررسی منطقه (ره) خمینی امام امداد کمیته حمایت تحت خانوار سرپرست تهران ۱۴
ناصری	۱۳۹۱	تحت خانوار سرپرست زنان توانمندسازی ارتقاء بر موثر عوامل مطالعه امداد کمیته :موردی مطالعه) ((ره خمینی امام امداد کمیته پوشش

زاهدان شهرستان		
امداد کمیته ای حرفه و فنی های آموزش عملکرد و نقش شناخت پوشش تحت های خانواده خوداتکائی و اشتغال در (ره) خمینی امام تهران استان (ره) امداد کمیته	۱۳۹۰	عزیزی
با ازادواج از پس زوجین رضایتمندی بر ازدواج از پیش مشاوره تأثیر (ره) خمینی امام امداد کمیته حمایت تحت نوعروسان بر تأکید گالیکش	۱۳۹۰	حسنی
روزی شبانه مراکز آموزشی های برنامه اجرایی نحوه تأثیر بررسی آموزان دانش تحصیلی پیشرفت در (ره) خمینی امام امداد کمیته راهنمایی مقطع	۱۳۸۹	محمدی
سطح بر چهره به چهره خانواده آموزش عملکرد تأثیر میزان بررسی خمینی امام امداد کمیته پوشش تحت های خانواده فرهنگی کرمان (ره) شهر	۱۳۸۹	علی ملایی
نقش ابداعات در بهبود رفاه زنان و توانمند سازی	۲۰۱۹	جیسینگ
بررسی نقش بانک توسعه روستایی در توانمند سازی زنان: چشم انداز کاهش فقر انجام داد. این مطالعه در شانکارناگر واقع در منطقه روپنده ای	۲۰۱۹	سیرجانا
و فردی شاخص نقش جوانان جرم و اجتماعی سرمایه بین همبستگی سرمایه ساختارهای و فردی سطح های شاخص کنترل با ساختاری اجتماعی	۲۰۱۷	سلمی و کیویوری
بررسی رابطه میان کیفیت زندگی زنان سرپرست خانوار و رشد	۲۰۱۷	استرلین و انگلکسو

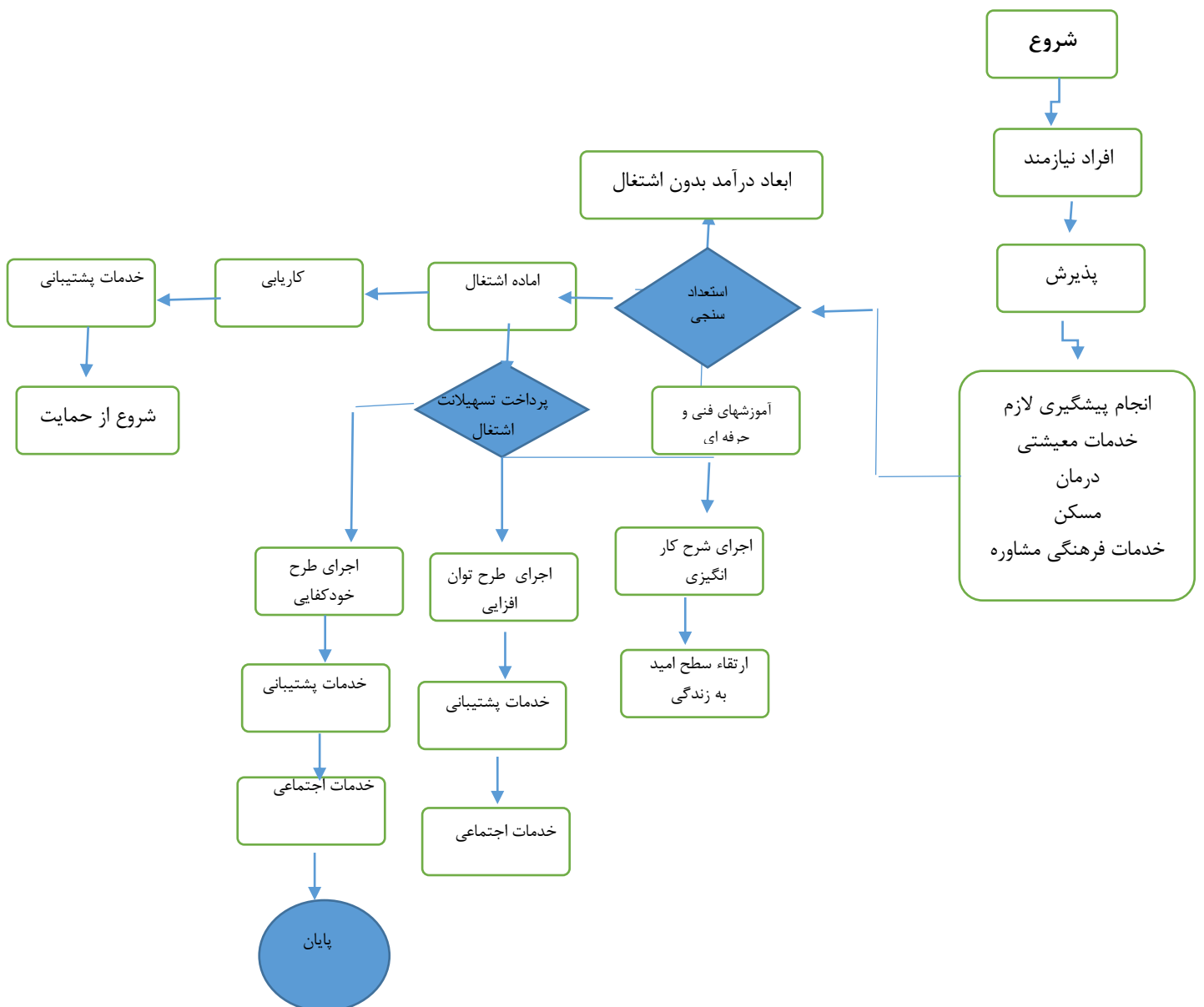
اقتصادی		
بررسی تأثیر اعتبار خرد در توانمند سازی زنان در زمینه رفاه و تصمیم گیری در مالزی	۲۰۱۷	علی الشامی و رشید
بررسی اقدامات مثبت برای توانمند سازی زنان در هند: ارزیابی تأثیر حمایت اجتماعی بر توانمند سازی ، باروری و رفاه زنان	۲۰۱۵	سالوواد پیتال
ارزیابی مشارکت گروهی و توانمند سازی زنان	۲۰۱۴	جویسانکاروسارمیلا

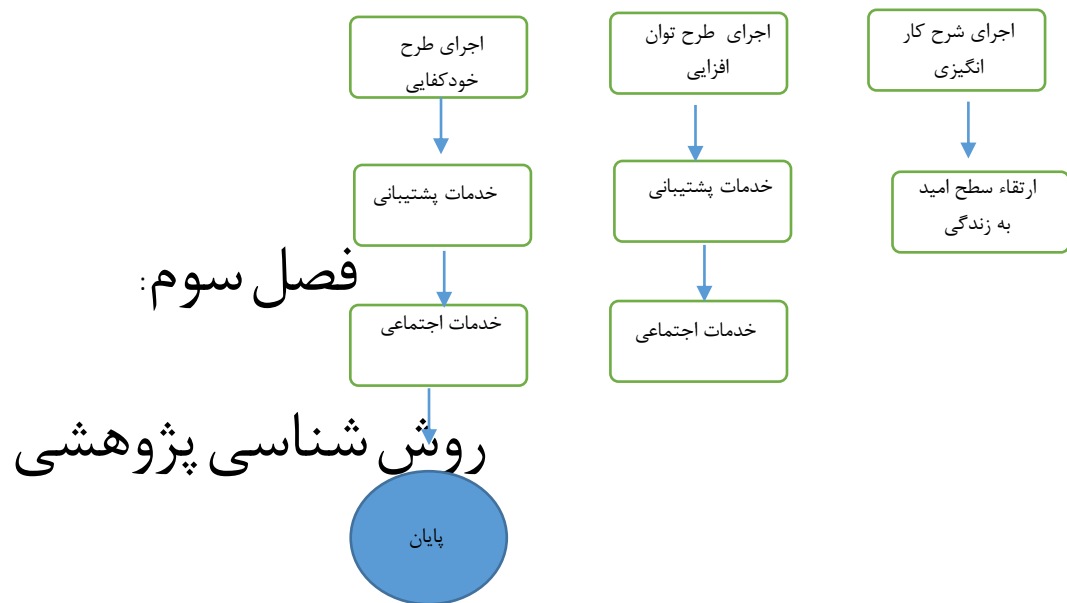
### ۲-۳۳-۳- جمع بندی

در و گردیده است، بیان بوده تحقیق های متغیر حوزه در گذشته در که ای پیشینه و تحقیق نظری ادبیات فصل این در بیان آن های مدل انواع و یادگیری با مرتبط های سازمانی، نظریه یادگیری اول است، بخش شده تنظیم بخش چندین ادراکی های ویژگی فاقد ها سازمان اینکه برای نیست شناختی فعالیت یک ضرورتا سازمانی است، یادگیری شده برای مفهومی پر و کامل درک بتوانند ها سازمان که کنیم جستجو را هایی ویژگی مفهوم، باید این درک برای هستند تمایز سازمانی و فردی یادگیری میان میتوان کلی بطور. شوند دارا را سازمانی یادگیری از استفاده نحوه و مهارت کسب ارائه مشابه محرکهای به نسبت متفاوت واکنشی افراد که میدهد رخ زمانی فردی یادگیری که مفهوم بدین شد قائل متفاوت های محرک به نسبت یکسانی واکنش افراد از گروهی که افتد می اتفاق زمانی سازمانی یادگیری ولی میدهند بعدی بخش در. است آینده به نسبت یکسان دورنمای و مشترک آرمان نوع یک از بخشی امر این که میدهند نشان خارجی و داخلی پیشینه بعدی بخش در .گرفت قرار بحث مودد مربوط های نظریه و سازمانی تعهد و توانمندسازی ذکر شده است تحقیق مفهومی مدل نهایت در و پژوهش



مدل مفهومی تحقیق





### ۱-۳- مقدمه

باید پذیرد صورت درست شناسی روش با زمانیکه بود، مگر نخواهد مسیر علمی شناخت یا علم های هدف به دستیابی است شده برگزیده تحقیق برای که است روشی تاثیر تحت شدت به تحقیق نتایج و دستاوردها اعتبار که داشت توجه تعریفی بهترین. میشود استنباط علمی متون در متمایزی و خاص معانی "تحقیق روش" اصطلاح از. (خاکی، ۱۳۸۷: ۷۸)

معتبر(قابل های راه و قواعد، ابزار از ای تحقیق، مجموعه که؛ روش است آن میکند، مطابقت هست ما نظر مورد آنچه با که است(همان: ۸۳) بنا بر این مشکلات حل راه به دستیابی و مجهولات و کشف ها واقعیت بررسی برای یافته نظام اطمینان(و روایی و پایانی مبنای و اساس که چرا است آن انجام روش یا متدولوژی علمی، تحقیق های جنبه مهمترین از یکی مربوط، معتبر نتایج و تحلیل و تحقیق، بررسی متدولوژی بدون . است وابسته بخش این به زیادی حد تا تحقیق، مجموعه خاطر همین به . میگردد تلقی علمی، تحقیقات ارزیابی رایج های معیار جمله از تحقیق متدولوژی رو ازین . بود نخواهد آید عمل به کافی دقت بررسی مورد نمونه و پژوهش ابزار و روش انتخاب در شده حاضر، کوشش تحقیق در آماری جامعه اطلاعات، تحلیل و تجزیه اطلاعات، روش گردآوری های روش تحقیق، روش تشریح ضمن فصل این در های آزمون نهایت پرسشنامه)، در تحقیق(محتوای گیری اندازه ابزار نمونه، حجم تعیین و گیری نمونه روش تحقیق، میگردد بیان تحقیق این در شده گرفته بکار آماری

### ۲-۳ روش تحقیق

منظرهای از میابد خاتمه سازی اطلاعات و پردازش نظریه به نهایت در که فرآیندی عنوان به علمی تحقیقات برای مند نظام و عینی تحلیل، ثبت و تجزیه میتوان را تحقیق . است گردیده ارائه متفاوتی بندی دسته و تعاریف گوناگون کنترل به احتمالاً یا و بینی پیش به همچنین و ها نظریه اصول، کلی، قوانین پروراندن به که شده کنترل مشاهدات

کاربردی، نوع از تحقیقی روش، و ماهیت هدف، لحاظ به حاضر تحقیق. کرد تعریف میشود منجر ها رویداد نهایی است همبستگی توصیفی.

### ۳-۳-جامعه و نمونه آماری و روش تعیین حجم نمونه

دیگر از را آنها برخوردارند که مشترک ویژگی یک از کم دست که دارد اشیاء یا افراد از گروهی به اشاره آماری جامعه کمیته جویان مدد از نفر شامل ۲۳۵ حاضر تحقیق آماری همکاران، ۱۳۹۰: ۱۱۲) جامعه و (یعقوبی میکند متمایز ها گروه شدند انتخاب آنها همه سرشماری روش از نمونه حجم تعیین برای. باشند می زاهدان شهر خمینی(ره) امام امداد

### ۴-۳-روش و ابزار های جمع آوری اطلاعات

آنها به دستیابی نحوه و ماهیت ها، به ویژگی این مورد در آگاهی که دارد هایی ویژگی کیفی و کمی نظر از پدیده هر دستیابی تحقیقی، هر هدف. میگردند تحول و دگرگونی دچار زمان طول در متغیر عنوان به ها پدیده این. است وابسته یافتن دست تحقیق، مستلزم هر در شده انتخاب مساله برای حل راه و پاسخ یافتن. است تغییرات این مورد در اطلاعات به تحقیق مساله برای موقتی و احتمالی های پاسخ عنوان به که هایی فرضیه بتوان آنها طریق از که است هایی داده به آنها بوسیله که دارند وجود ها داده گردآوری برای متنوعی های کرد(خاکی، ۱۳۸۷: ۶۵). ابزار آزمون را اند شده مطرح مشاهده، مصاحبه، پرسشنامه، نظیر مواردی به میتوان بین این در نمود، ثبت و آوری جمع را نیاز مورد های داده میتوان داده آوری جمع برای حاضر تحقیق در عمده های ابزار. کرد اشاره ای کتابخانه مطالعات و مدارک و اسناد بررسی میشوند داده توضیح ذیل در که میباشد پرسشنامه و ای کتابخانه مطالعات هاشامل

### ۱-۴-۳-مطالعات کتابخانه ای

مطالعه طریق از و بوده کتابخانه به مراجعه به ناگزیر محقق شده انجام تحقیقات سوابق بررسی و مسئله تعریف برای را خود تحقیق موضوع میتواند دارد، محقق وجود او علاقه مورد تحقیق حوزه در که دیگران تحقیقات و ها، مقاله کتاب علمی، حتی تحقیق یک. سازد رساتر و تر خالص را خود تحقیقی های هدف یا هدف و ببیند را آن ابعاد و بشناسد بیشتر که را اختصار، آنچه به و روشنی به محقق آن در که دارد تحقیق موضوع سابقه بر مشتمل نامه، فصلی پایان صورت به انتخاب مناسب ای بگونه موجود منابع حجم و تعداد، محتوی به باتوجه دارد، وجود حال به تا او تحقیق موضوع درباره و تحقیق موضوع به مربوط ادبیات تدوین و گردآوری برای نیز حاضر تحقیق نراقی، ۱۳۷۵: ۷۳) در وسیف میکند(نادری و ها کتابخانه در موجود مقالات و کتب از منظور بدین. است شده استفاده ای کتابخانه روش از تحقیق سوابق بررسی

موضوع زمینه در شده انجام های پروژه و ها نامه پایان همچنین و اطلاعات های پایگاه و اینترنت در موجود مقالات  
است شده تحقیق، استفاده

### ۳-۴-۲- پرسشنامه

ای مجموعه پرسشنامه است تحقیق های داده کسب برای مستقیم روشی و تحقیقات رایج های ابزار از یکی پرسشنامه  
مورد داده پاسخ این. میکند ارائه را لازم پاسخ ها آن ملاحظه با دهنده پاسخ که میباشد های گویه و سوالات، عبارات از  
شده گردآوری پرسشنامه طریق از ها داده حاضر تحقیق میدهد (مقیمی، ۱۳۷۷: ۲۹) در تشکیل را پژوهشگر نیاز  
این در. اند گرفته قرار استفاده مورد شده ساخته محقق پرسشنامه و اسپیرتزر (۲۰۰۰)، توانمندسازی است، پرسشنامه  
شد. آوری جمع تعداد این همه شد که توزیع آماری جامعه بین در تعداد ۲۳۵ پرسشنامه تحقیق

### ۳-۴-۳- روایی ابزار سنجش

ناروا و ارزش بی را علمی پژوهش هر میتواند ناکافی و نامناسب های گیری اندازه که است جهت آن از روایی اهمیت  
اعتبار میدهد، تعیین نشان شده تعیین اهداف با را پرسشنامه سازگاری میزان تحقیق روایی. سازد (خاکی، ۱۳۷۹: ۸۴)  
علمی اعتبار تعیین برای مناسبی روش پژوهش مورد زمینه در متخصص افراد و اساتید از خواهی نظر طریق از علمی  
در واقعا که میکند گیری اندازه را چیزی همان پرسشنامه آیا که میدهد پاسخ پرسش این به روایی. میباشد پرسشنامه  
محتوایی دارد، روایی وجود گیری اندازه اعتبار تعیین برای که متعددی های روش میان از. خیر یا هستیم آن سنجش پی  
تحقیق، زمینه در محققان و نظران صاحب از تعدادی از که صورت بدین. است گرفته قرار استفاده مورد پژوهش این برای  
متخصصان از ترتیب بدین آید؛ که می عمل به خواهی نظر پرسشنامه سوالات شفافیت و درستی میزان با رابطه در  
ها آن که آمد عمل به خواهی مرتبط، نظر اساتید دیگر و مشاور استاد و راهنما استاد جمله از رشته این در نظر صاحب  
است گرفته قرار استفاده مورد زیر های ابزار روایی، افزایش برای تحقیق این در. کردند تایید را پرسشنامه اعتبار  
موضوع با مرتبط اساتید سایر و مشاور و راهنما اساتید نظرات از ۱- استفاده

اند کرده استفاده مشابه های پرسشنامه یا پرسشنامه این از که مجلاتی و مقالات، کتب ۲- مطالعه

### ۳-۴-۴- پایایی ابزار سنجش

تکرار یا پذیری، ثبات دقت، اعتماد: به پایایی. میکند اشاره آن از حاصل نتایج دقت به گیری، عمدتا اندازه وسیله یک پایایی  
و متغیر سنجش برای که گیری اندازه وسیله یک اگر که این از است ابزار، عبارت پایایی. میکند اشاره آزمون نتایج پذیری

حاصل آن از مشابهی گیرد، نتایج قرار استفاده مورد دیگر مکان یا زمان در مشابه شرایط در شده ساخته صفتی و موقتی های ویژگی یا آزمودنی باثبات های گیری، ویژگی اندازه ابزار اندازه چه تا که است آن نشانگر اعتماد قابلیت. شود شده استفاده کرونباخ آلفای روش از پژوهش این در استفاده مورد پرسشنامه پایایی تعیین برای. سنجد می را وی متغیر که هایی آزمون یا ها پرسشنامه جمله از گیری اندازه های ابزار درونی های هماهنگی محاسبه برای روش این. است از یکی و شده ابداع کرونباخ توسط کرونباخ آلفای ضریب. میروود کار به میکنند گیری اندازه را مختلفی های خصیصه است. است ها پرسشنامه پایایی یا اعتمادپذیری گیری اندازه های روش ترین متداول و آزمون زیر یا پرسشنامه های سؤال مجموعه زیر هر های نمره واریانس باید ابتدا کرونباخ آلفای ضریب محاسبه برای کرد محاسبه را کرونباخ آلفای ضریب مقدار زیر رابطه از استفاده با سپس. کرد محاسبه را کل واریانس

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right]$$

آن در که

آزمون یا پرسشنامه های گویه یا سوالات تعداد k نماد

ام. k آزمون زیر واریانس  $S_2$  نماد

است آزمون کل واریانس  $S_2$  سیگمای و

نشان باشد تر نزدیک صفر به مقدار این چه هر و بالا پایایی دهنده نشان باشد تر نزدیک یک مقدار به معیار این چه هر

ضریب و قبول قابل و متوسط را % کم، ۷۰ را % پایایی ۴۵ ضریب کرونباخ، باشد می پرسشنامه پایایی عدم دهنده

است کرده پیشنهاد زیاد را % پایایی ۹۵

تفسیر و گذاری نمره روش

آن ابعاد و سازمان در کارکنان روانشناختی توانمندسازی سنجش آن هدف و بوده سوال ۱۵ دارای پرسشنامه این امتیاز که بوده لیکرت نوع از آن پاسخگویی طیف. است اعتماد) و بودن معنیدار تأثیر گذاری، (شایستگی، خودمختاری،

است گردیده ارائه زیر جدول در هرگزینه به مربوط

گزینه	کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم
-------	---------------	--------	------------	--------	---------------

امتیاز	۱	۲	۳	۴	۵
--------	---	---	---	---	---

است گردیده ارائه زیر جدول در بعد هر به مربوط سوالات که بوده بعد پنج دارای فوق پرسشنامه

سوالات مربوط	بعد
۱-۳	شایستگی
۴-۶	خودمختاری
۷-۹	تاثیر گذاری
۱۰-۱۲	معنی دار بودن
۱۳-۱۵	اعتماد

برای .نمایید جمع هم با را بعد آن به مربوط سوالات امتیازات مجموع بعد، هر به مربوط امتیاز آوردن بدست برای میزان بیانگر بالاتر امتیازات .کنید جمع هم با را سوالات همه امتیازات مجموع پرسشنامه، کلی امتیاز بدست آوردن برعکس و خواهد کارکنان توانمندسازی در سازمان توانایی بیشتر

### ۳-۴-۵-روایی و پایایی

اساتید شفاهی و کتبی نظرات نقطه از پرسشنامه روایی افزایش (۱۳۸۹) جهت همکاران و تیمورنژاد پژوهش در استفاده سازمان بر حاکم ضوابط و شرایط به توجه با دارایی و اقتصادی امور وزارت کارشناسان و رشته این متخصص است گردیده .

قرار آنها اختیار در پرسشنامه و انتخاب آماری جامعه از نفر ۳۰ ابتدا ها، پرسشنامه پایایی تعیین منظور به همچنین به ۹۵.۰ برابر آن آلفا مقدار که گردید استفاده پرسشنامه پایایی تعیین جهت کرونباخ آلفای روش از سپس و گرفت است برخوردار قبولی قابل پایایی و ثبات از پرسشنامه گفت میتوان که آمد دست

ارائه زیر جدول در روانشناختی توانمندسازی پرسشنامه برای کرونباخ آلفای (۱۳۸۶) نیز همکاران و عبداللهی پژوهش در است شده :

آلفای کرونباخ	بعد
٪۵۹	شایستگی

خودمختاری	٪.۸۱
تاثیر گذاری	٪.۸۴
معنی دار بودن	٪.۸۹
اعتماد	٪.۸۸

### ۳-۵- روش تجزیه و تحلیل داده ها

آماري نمونه در آوري جمع ابزارهاي بكارگيري با آن طي در و است نياز اي مرحله چند ها داده تحليل و تجزيه براي آزمون منظور به ها تحليل و ارتباط زمينه تا نمود پردازش نتيجه در و كدبندی و خلاصه را ها داده شده آوري جمع تكنيك .شوند مي پالایش تجربي لحاظ از هم و مفهومي لحاظ از هم با ها داده فرآیند این در .گردد فراهم ها فرضیه نوع به توجه با تحليل و تجزيه فرایندهای چه اگر دارند عهده به ها تعمیم و استنتاج در مهمی نقش گوناگون های متفاوت.....و اطلاعات آوري جمع براي رفته كار به ابزار سازي، نظريه نوع ها، فرضیه ماهیت پژوهش، مساله پژوهش، روش های كتاب اغلب در كه دارد وجود مشتركی مراحل تحليل و تجزيه براي ها داده سازي شیوه انواع در ولی است مشیری، ۱۳۸۱: ۵۴) و است(آسایش آمده تحقیق

### ۳-۵-۱- آمار توصیفی

جمعیت اطلاعات نمایش و تحلیل برای نمودارها و ها میانگین ها، جدول :شامل توصیفی آمار فنون از تحقیق این در است شده استفاده شناختی

### ۳-۵-۲- آمار استنباطی

باشد می سوالات تحلیل و تجزیه و خطی رگرسیون آزمون تحقیق این در استفاده مورد آماري های روش

### ۳-۶- روش و ابزار گردآوری اطلاعات

استفاده دانشگاهی مجلات و مقالات و ای کتابخانه مطالعات از وپیشینه نظری مبانی آوري جمع براي تحقیق این در در جستجو و میدانی روش از تحقیق های فرضیه آزمون جهت آماري اطلاعات آوري جمع براي همچنین و است شده اساتید و نخبگان و کارشناسان از مصاحبه از استفاده با ابتدا اطلاعات آوري جمع براي .است شده استفاده آماري جامعه



و توزیع آمار جامعه بین در وسپس تهیه سازمانی تعهد و کارکنان سازی توانمند ، سازمانی یادگیری پرسشنامه خبره  
گرفتند قرار تحلیل و تجزیه مورد spss افزار نرم توسط اطلاعات آوری جمع از پس

## فصل چهارم

### تجزیه و تحلیل داده ها

#### ۱-۴- مقدمه

یکی از مهم ترین مراحل هر تحقیق تجزیه و تحلیل اطلاعات است. زمانی که داده ها از طریق ابزار پژوهش جمع آوری شدند، لازم است با توجه به روش پژوهش مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرند. در این فصل ابتدا ضمن معرفی ابزارهای جمع آوری اطلاعات (پرسشنامه ها)، با استفاده از جداول و نمودارها، اطلاعات مربوط به مشخصات دموگرافیک نمونه ها توصیف شده و سپس سؤالات و فرضیات تحقیق مورد ارزیابی قرار می گیرند. این نتایج به کمک جدول و نمودار نشان داده شده است.

#### ۲-۴- بررسی توصیفی داده های تحقیق

##### الف) توصیف متغیرهای جمعیت شناختی تحقیق

جدول (۱-۴) توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد
مرد	۱۴۹	۶۳,۶
زن	۸۶	۳۶,۴
کل	۲۳۵	۱۰۰

جدول (۱-۴) نتایج توزیع فراوانی نشان داد که تعداد ۱۴۹ نفر (۶۳/۶ درصد) مرد و ۸۶ نفر (۳۶/۴ درصد) زن تعداد

پاسخگویان را تشکیل داده اند؛ که بیشترین فراوانی مربوط به مردان می باشد.

جدول (۲-۴) توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس سن

سن	فراوانی	درصد
۲۰ تا ۳۰ سال	۲۵	۱۰,۸
۳۱ تا ۴۰ سال	۶۳	۲۶,۷
۴۱ تا ۵۰ سال	۶۶	۲۸,۱
۵۱-۶۰ سال	۶۰	۲۵,۶
۶۱ سال به بالا	۲۱	۸,۸
کل	۲۳۵	۱۰۰

نتایج جدول (۲-۴) توزیع فراوانی بر حسب سن نشان داد که تعداد ۲۵ نفر (۱۰/۸ درصد) ۲۰ تا ۳۰ سال، تعداد ۶۳ نفر (۲۶/۷ درصد) ۳۱ تا ۴۰ سال، تعداد ۶۶ نفر (۲۸/۱ درصد) ۴۱ تا ۵۰ سال، تعداد ۶۰ نفر (۲۵/۶ درصد) ۵۱ تا ۶۰ سال، تعداد ۲۱ نفر (۸/۸ درصد) ۶۱ سال به بالا سن داشته اند؛ که بیشترین فراوانی مربوط به توزیع سنی ۴۱ تا ۵۰ سال می باشد.

جدول (۳-۴) توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس میزان تحصیلات

تحصیلات	فراوانی	درصد
بی سواد	۴۰	۱۷,۲
خواندن و نوشتن	۶۳	۲۶,۹
زیر دیپلم	۶۹	۲۹,۲
دیپلم	۳۹	۱۶,۴
دانشگاهی	۲۴	۱۰,۳
کل	۲۳۵	۱۰۰

نتایج جدول (۳-۴) توزیع فراوانی بر حسب میزان تحصیلات نشان داد که تعداد ۴۰ نفر (۱۷/۲ درصد) بیسواد، تعداد ۶۳ نفر (۲۶/۹ درصد) خواندن و نوشتن، تعداد ۶۹ نفر (۲۹/۲ درصد) زیر دیپلم، تعداد ۳۹ نفر (۱۶,۴ درصد) دیپلم و تعداد

۲۴ نفر (۱۰/۳ درصد) دانشگاهی را تشکیل داده اند؛ که بیشترین فراوانی مربوط به افراد دارای تحصیلات زیر دیپلم می باشد.

جدول (۴-۴) توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر اساس میزان درآمد

میزان درآمد	فراوانی	درصد
۱۰۰-۵۰ هزار تومان	۶۴	۲۷,۲
۲۰۰-۱۰۱ هزار تومان	۷۷	۳۲,۸
۳۰۰-۲۰۱ هزار تومان	۴۳	۱۸,۱
۴۰۰-۳۰۱ هزار تومان	۳۹	۱۶,۴
۴۰۱ هزار تومان به بالا	۱۳	۵,۵
کل	۲۳۵	۱۰۰

نتایج جدول (۴-۴) توزیع فراوانی بر حسب میزان درآمد نشان داد که تعداد ۶۴ نفر (۲۷/۲ درصد) ۱۰۰-۵۰ هزار تومان، تعداد ۷۷ نفر (۳۲/۸ درصد) ۲۰۰-۱۰۱ هزار تومان، تعداد ۴۳ نفر (۱۸/۱ درصد) ۳۰۰-۲۰۱ هزار تومان، تعداد ۳۹ نفر (۱۶,۴ درصد) ۴۰۰-۳۰۱ هزار تومان و تعداد ۱۳ نفر (۵/۵ درصد) ۴۰۱ هزار تومان به بالا درآمد خود را بیان کرده اند؛ که بیشترین فراوانی مربوط به میزان درآمد ۲۰۰-۱۰۱ هزار تومان می باشد.

#### ۳-۴- تحلیل نرمال بودن داده های تحقیق

در این بخش از تحقیق، ابتدا فرض نرمال بودن یا نبودن داده ها با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای مشخص نمودن استفاده از آزمونهای پارامتریک و ناپارامتریک انجام پذیرفته است، سپس تحلیلها بر اساس فرضیه های تحقیق انجام می شود.

جدول شماره (۴-۵) نتایج حاصل از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

متغیرها	n تعداد	K-S مقدار	P مقدار	نتیجه نرمال / غیر نرمال بودن توزیع
برنامه های خدمات حمایتی	۲۳۵	۱,۲۱۶	۰,۱۴۶	نرمال
توانمند سازی	۲۳۵	۱,۴۷۶	۰,۱۸۸	نرمال

مطابق جدول شماره (۴-۵) مشاهده می شود که سطح معناداری آزمون متغیرهای اصلی تحقیق از ۰/۰۵ بزرگتر است، فرض صفر مبنی بر نرمال بودن توزیع داده ها تایید و در نتیجه تمامی این توزیعها نرمال هستند. لذا برای آزمون فرضیه

ها می توان از آزمون های پارامتریک استفاده کرد. به عبارت دیگر با توجه به اینکه توزیع نرمات در هر دو مقیاس و خرده مقیاسهای آنها نرمال می باشد، از روشهای آمار پارامتریک استفاده می نماییم، جهت تعیین سهم متغیرهای مستقل در پیش بینی متغیر وابسته از تحلیل رگرسیون استفاده می شود. در تحلیل رگرسیون هدف پیش بینی تغییرات متغیر وابسته با توجه به تغییرات متغیرهای مستقل است. با استفاده از رگرسیون خطی ساده، محقق می تواند رابطه خطی موجود بین مجموعه ای از متغیرهای مستقل با یک متغیر وابسته را به شیوه ای مطالعه نماید که در آن، روابط موجود فیما بین متغیرهای مستقل نیز مورد ملاحظه قرار گیرد. وظیفه رگرسیون این است که به تبیین واریانس متغیر وابسته کمک کند و این وظیفه تا حدودی از طریق مشارکت متغیرها (دو یا چند متغیر مستقل) در این واریانس به انجام می رسند. تحلیل رگرسیون برای مطالعه تأثیرات چند متغیر مستقل در متغیر وابسته کاملاً مناسب است.

#### ۴-۴- آمار استنباطی (آزمون فرضیه های تحقیق)

ملاک اساسی بر با ارزش بودن یک فرضیه قابلیت آزمون آن است و آزمون فرضیه سنجش صحت و سقم ادعای ارائه شده از دیدگاه محقق است. اگر چه یک فرضیه هرگز به طور قطعی ثابت نمی شود بلکه تأیید و یا احتمالاً رد می شود. پس یکی از مهم ترین موارد تصمیم گیری آماری، قضاوت درباره فرضیه تحقیق است (مهدوی، ۱۳۸۳). در این قسمت با استفاده از آزمون رگرسیون به بررسی تحلیلی فرضیه های تحقیق می پردازیم.

#### ۴-۴-۱- فرضیه اصلی

برنامه های خدمات حمایتی بر توانمند سازی ارائه شده به مدد جوینان کمیته امداد شهرستان زاهدان تاثیر دارد.

جدول ۴-۶ پرازش مدل رگرسیونی بین خدمات حمایتی و توانمند سازی

انحراف معیار خطا	ضریب تعیین تعدیل شده	ضریب تعیین	ضریب همبستگی
۰,۳۱۱۰۲	۰,۵۶۴	۰,۵۶۶	۰,۷۵۲

همبستگی بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته برابر با ۰,۷۵۲ است. ضریب تعیین ۰,۵۶۶ بدست آمده و این مقدار نشان می دهد که ۵۶ درصد تغییرات توانمند سازی مربوط به برنامه های خدمات حمایتی است. چون این مقدار درجه آزادی را در نظر نمی گیرد لذا از ضریب تعیین تعدیل شده برای این منظور استفاده می شود که آن هم در این آزمون برابر با ۵۶,۴ درصد است. با توجه به شاخص هایی که عنوان شد مدل از کفایت لازم برخوردار است

جدول ۴-۷ محاسبه معادله رگرسیون توانمند سازی

مدل	ضریب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
۱	مقدار ثابت	۰,۶۷۶	۰,۰۹۸	۰,۷۵۲	۶,۹۲۲
	خدمات حمایتی	۰,۶۹۳	۰,۰۴۰		
متغیر وابسته: توانمند سازی					

متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی تحلیل رگرسیون می باشد که در جدول فوق آمده است. معادله رگرسیونی را می توان با استفاده از ستون ضرایب استاندارد نشده به شرح زیر محاسبه کرد:

$$Y = a - b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

$$\text{توانمند سازی} = ۰,۶۷۶ - (۰,۶۹۳)$$

می توان گفت با ارتقاء یک واحد از هر متغیر مستقل به میزان ضریب نوشته شده متغیر وابسته ارتقاء پیدا خواهد کرد. یا به عبارتی با ارتقای یک واحد از برنامه های خدمات حمایتی ۰,۶۹۳ واحد انحراف معیار توانمند سازی ارتقاء پیدا مربوط به ضرایب رگرسیون نیز در این جدول برای متغیر مستقل خواهد کرد، در نتیجه ارتباط مثبت دارند. آزمون نشان داده شده است. که این مقدار برای این متغیر برابر با ۰,۰۰۰ بوده، در نتیجه در توانمند سازی مؤثر است.

#### ۴-۴-۲- فرضیه فرعی اول

خدمات حمایت و سلامت بر توانمند سازی ارائه شده به مدد جویان کمیته امداد شهرستان زاهدان تاثیر دارد.

جدول ۴-۸ پرازش مدل رگرسیونی بین خدمات حمایت و سلامت و توانمند سازی

ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف معیار خطا
۰,۶۴۳	۰,۴۱۳	۰,۴۱۱	۰,۳۶۱۵۲

همبستگی بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته برابر با ۰,۶۴۳ است. ضریب تعیین ۰,۴۱۳ بدست آمده و این مقدار نشان می دهد که ۴۱,۳ درصد تغییرات توانمند سازی مربوط به خدمات حمایت و سلامت است. چون این مقدار درجه آزادی را در نظر نمی گیرد لذا از ضریب تعیین تعدیل شده برای این منظور استفاده می شود که آن هم در این آزمون برابر با ۴۱,۱ درصد است. با توجه به شاخص هایی که عنوان شد مدل از کفایت لازم برخوردار است

جدول ۴-۹ محاسبه معادله رگرسیون توانمند سازی

مدل	ضریب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
۱	مقدار ثابت	۱,۱۶۱	۰,۰۹۵	۰,۶۴۳	۱۲,۱۹۸
	خدمات حمایت و سلامت	۰,۴۹۵	۰,۰۳۹		۱۲,۸۱۲
متغیر وابسته: توانمند سازی					

متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی تحلیل رگرسیون می باشد که در جدول فوق آمده است. معادله رگرسیونی را می توان با استفاده از ستون ضرایب استاندارد نشده به شرح زیر محاسبه کرد:

$$Y = a - b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

$$\text{توانمند سازی} = ۱,۱۶۱ - (۰,۴۹۵)$$

می توان گفت با ارتقاء یک واحد از هر متغیر مستقل به میزان ضریب نوشته شده متغیر وابسته ارتقاء پیدا خواهد کرد. یا به عبارتی با ارتقای یک واحد از خدمات حمایت و سلامت ۰,۴۹۵ واحد انحراف معیار توانمند سازی ارتقاء پیدا مربوط به ضرایب رگرسیون نیز در این جدول برای متغیر مستقل خواهد کرد، در نتیجه ارتباط مثبت دارند. آزمون نشان داده شده است. که این مقدار برای این متغیر برابر با ۰,۰۰۰ بوده، در نتیجه در توانمند سازی مؤثر است.

#### ۴-۳-۳- فرضیه فرعی دوم

خدمات اشتغالزایی بر توانمند سازی ارائه شده به مدد جویان کمیته امداد شهرستان زاهدان تاثیر دارد.

جدول ۴-۱۰ پرازش مدل رگرسیونی بین خدمات اشتغالزایی و توانمند سازی

انحراف معیار خطا	ضریب تعیین تعدیل شده	ضریب تعیین	ضریب همبستگی
۰,۳۸۲۱۰	۰,۳۴۲	۰,۳۴۵	۰,۵۸۷

همبستگی بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته برابر با ۰,۵۸۷ است. ضریب تعیین ۰,۳۴۵ بدست آمده و این مقدار نشان می دهد که ۳۴,۵ درصد تغییرات توانمند سازی مربوط به خدمات اشتغالزایی است. چون این مقدار درجه آزادی را در نظر نمی گیرد لذا از ضریب تعیین تعدیل شده برای این منظور استفاده می شود که آن هم در این آزمون برابر با ۳۴,۲ درصد است. با توجه به شاخص هایی که عنوان شد مدل از کفایت لازم برخوردار است

جدول ۴-۱۱ محاسبه معادله رگرسیون توانمند سازی

مدل	ضریب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
۱	مقدار ثابت	۱,۳۷۷	۰,۰۹۱	۰,۵۸۷	۱۵,۱۷۳
	خدمات اشتغالزایی	۰,۴۱۱	۰,۰۳۷		۱۱,۰۶۹
متغیر وابسته: توانمند سازی					

متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی تحلیل رگرسیون می باشد که در جدول فوق آمده است. معادله

رگرسیونی را می توان با استفاده از ستون ضرایب استاندارد نشده به شرح زیر محاسبه کرد:

$$Y = a - b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

$$\text{توانمند سازی} = ۱,۳۷۷ - (۰,۴۱۱)$$



می توان گفت با ارتقاء یک واحد از هر متغیر مستقل به میزان ضریب نوشته شده متغیر وابسته ارتقاء پیدا خواهد کرد. یا به عبارتی با ارتقای یک واحد از خدمات اشتغالزایی ۰,۴۱۱ واحد انحراف معیار توانمند سازی ارتقاء پیدا خواهد کرد، مربوط به ضرایب رگرسیون نیز در این جدول برای متغیر مستقل نشان داده شده در نتیجه ارتباط مثبت دارند. آزمون است. که این مقدار برای این متغیر برابر با ۰,۰۰۰ بوده، در نتیجه در توانمند سازی مؤثر است.

#### ۴-۴-۴- فرضیه فرعی سوم

خدمات فرهنگی و آموزشی بر توانمند سازی ارائه شده به مدد جویان کمیته امداد شهرستان زاهدان تاثیر دارد.

جدول ۴-۱۲ پرازش مدل رگرسیونی بین خدمات فرهنگی و آموزشی و توانمند سازی

انحراف معیار خطا	ضریب تعیین تعدیل شده	ضریب تعیین	ضریب همبستگی
۰,۳۸۹۵۸	۰,۳۱۶	۰,۳۱۹	۰,۵۶۵

همبستگی بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته برابر با ۰,۶۵۶ است. ضریب تعیین ۰,۳۱۹ بدست آمده و این مقدار نشان می دهد که ۳۱,۹ درصد تغییرات توانمند سازی مربوط به خدمات فرهنگی و آموزشی است. چون این مقدار درجه آزادی را در نظر نمی گیرد لذا از ضریب تعیین تعدیل شده برای این منظور استفاده می شود که آن هم در این آزمون برابر با ۳۱,۶ درصد است. با توجه به شاخص هایی که عنوان شد مدل از کفایت لازم برخوردار است

جدول ۴-۱۳ محاسبه معادله رگرسیون توانمند سازی

مدل	ضریب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
۱	مقدار ثابت	۱,۲۹۸	۰,۱۰۳	۰,۵۶۵	۰,۰۰۰
	خدمات فرهنگی و آموزشی	۰,۴۲۰	۰,۰۴۰		
متغیر وابسته: توانمند سازی					

متغیر وارد شده در معادله رگرسیونی هسته اصلی تحلیل رگرسیون می باشد که در جدول فوق آمده است. معادله

رگرسیونی را می توان با استفاده از ستون ضرایب استاندارد نشده به شرح زیر محاسبه کرد:

$$Y = a - b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

$$(0,420) - 1,298 = \text{توانمند سازی}$$

می توان گفت با ارتقاء یک واحد از هر متغیر مستقل به میزان ضریب نوشته شده متغیر وابسته ارتقاء پیدا خواهد کرد. یا به عبارتی با ارتقای یک واحد از خدمات فرهنگی و آموزشی ۰,۴۲۰ واحد انحراف معیار توانمند سازی ارتقاء پیدا مربوط به ضرایب رگرسیون نیز در این جدول برای متغیر مستقل خواهد کرد، در نتیجه ارتباط مثبت دارند. آزمون نشان داده شده است. که این مقدار برای این متغیر برابر با ۰,۰۰۰ بوده، در نتیجه در توانمند سازی مؤثر است.

#### ۴-۵- خلاصه فصل چهارم

در این فصل داده های مورد نیاز جهت آزمون فرضیه های تحقیق جمع آوری شده و از روش های آمار توصیفی، آمار استنباطی و همچنین رسم جداول به منظور آزمون سوالات استفاده شده است. در این فصل، برای آزمون سوالات با استفاده از آمار استنباطی آزمون کلموگروف-اسمیروف برای بررسی کردن توزیع نرمال داده ها برای انتخاب نوع آزمون های پارامتریک و ناپارامتریک تعیین شده، و با استفاده از آزمون رگرسیون میزان تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته بررسی شده است.

## فصل پنجم

### نتیجه گیری و پیشنهادات

## ۵-۱- مقدمه

پس از گرد آوری داده های تحقیق و طبقه بندی و تجزیه و تحلیل آنها نوبت به مرحله پایانی تحقیق، یعنی نتیجه گیری و ارائه پیشنهادات می رسد. این مرحله نتیجه فعالیت های پژوهشی محقق در گام های مختلف فرایند تحقیق است. در این فصل ابتدا با پاسخگویی به سوالات تحقیق، نتایج کلی بدست آمده بیان شده و سپس در مورد نتایج حاصل بحث می شود. در بخش بعدی این فصل پیشنهادات تحقیق در قالب پیشنهادات برگرفته از یافته ها و پیشنهاداتی برای انجام تحقیقات آینده در راستای توسعه اهداف و روش های تحقیق حاضر ارائه می شود. در انتها نیز محدودیت هایی که در تحقیق در انجام مراحل مختلف تحقیق با آنها روبرو بوده بیان می شود.

## ۵-۲- یافته های حاصل از طیف جمعیتی پاسخگویان

یافته ها تحقیق از برآیند نظرات مددجویان کمیته امداد امام خمینی (ره) می باشد که با توجه به حجم نمونه تعداد ۱۴۹ نفر (۶۳/۶ درصد) مرد و ۸۶ نفر (۳۶/۴ درصد) زن تعداد پاسخگویان را تشکیل داده اند؛ که بیشترین فراوانی مربوط به مردان نیز می باشد. از این تعداد ۲۵ نفر (۱۰/۸ درصد) ۲۰ تا ۳۰ سال، تعداد ۶۳ نفر (۲۶/۷ درصد) ۳۱ تا ۴۰ سال، تعداد ۶۶ نفر (۲۸/۱ درصد) ۴۱ تا ۵۰ سال، تعداد ۶۰ نفر (۲۵/۶ درصد) ۵۱ تا ۶۰ سال، تعداد ۲۱ نفر (۸/۸ درصد) ۶۱ سال به بالا سن داشته اند؛ را تشکیل داده اند که بیشترین فراوانی مربوط به توزیع سنی ۴۱ تا ۵۰ سال می باشد. و همچنین تعداد ۴۰ نفر (۱۷/۲ درصد) بیسواد، تعداد ۶۳ نفر (۲۶/۹ درصد) خواندن و نوشتن، تعداد ۶۹

نفر (۲۹/۲ درصد) زیر دیپلم، تعداد ۳۹ نفر (۱۶،۴ درصد) دیپلم و تعداد ۲۴ نفر (۱۰/۳ درصد) دانشگاهی را تشکیل داده اند؛ که بیشترین فراوانی مربوط به افراد دارای تحصیلات زیر دیپلم می باشد. بنابراین تعداد ۶۴ نفر (۲۷/۲ درصد) ۱۰۰-۵۰ هزار تومان، تعداد ۷۷ نفر (۳۲/۸ درصد) ۱۰۱-۲۰۰ هزار تومان، تعداد ۴۳ نفر (۱۸/۱ درصد) ۲۰۱-۳۰۰ هزار تومان، تعداد ۳۹ نفر (۱۶،۴ درصد) ۳۰۱-۴۰۰ هزار تومان و تعداد ۱۳ نفر (۵/۵ درصد) ۴۰۱ هزار تومان به بالا درآمد خود را بیان کرده اند؛ که بیشترین فراوانی مربوط به میزان درآمد ۱۰۱-۲۰۰ هزار تومان می باشد.

### ۵-۳- بحث و نتیجه گیری

امروزه، سازمان ها در سراسر جهان به دلیل تقاضاهایی که از آنها می شود، نیازمند یادگیری در محیط کار با سرعت بیشتر، هزینه کمتر و اثربخش تر هستند. از این رو حضور فعالانه سازمان در عرصه رقابت و تکنولوژی و پیدایش مشاغل جدید و لزوم چند مهارتی شدن کارکنان، توانمندسازی آنان را امری اجتناب ناپذیر کرده است. توانمندسازی جریانی است که با دادن استقلال بیشتر به کارکنان و سهیم کردن آنان در اطلاعاتی که به مهار عواملی که عملکرد شغلی را تحت تاثیر قرار می دهد، می پردازد. برنامه های توانمندسازی، این امکان را به سازمان می دهد که به شیوه ای خلاق و نوآور عمل نموده و برنامه های کسب و کارش ره به گونه ای عرضه کند که موقعیت خود را همواره در بهترین حالت حفظ نماید (لالیان و همکاران، ۱۳۹۰).

کمیته امداد با توجه به جایگاه ویژه ای که نزد مردم و مسئولین محترم کشور دارد، از یک سو همواره مورد عنایت ایشان بوده و از سوی دیگر از این نهاد توقع می رود به عنوان یکی از اثرگذارترین حوزه های کشور در موضوع مدیریت فقر، عملکرد و خروجی قابل قبولی داشته باشد تجارب ۳۲ ساله این نهاد مبین این حقیقت است که تنها راه برون رفت خانواده و فرد از چرخه فقر، فعالیتهای توانمندسازی با مشارکت خود مددجو میباشد فعالیتهای توانمندسازی این نهاد در قالب فرایندها یی است که به یکدیگر پیوسته بوده و هدفی واحد را دنبال میکنند. توانمندسازی مددجویان در امداد در بخش های مختلف از قبیل فرهنگی، حمایتی، تحصیلی، کمک به تأمین مسکن، خدمات درمانی، کمک به ازدواج مددجویان، کمکهای معیشتی، معاضدت های حقوقی و ... انجام شده و زمینه را برای اجرای بخش نهایی یعنی توانمندسازی از طریق اشتغال فراهم مینمایند. توانمندسازی مددجویان با محوریت اشتغال در امداد دارای ویژگیهای منحصر به فردی است که درصد موفقیت این فعالیتهای را به حد اکثر رسانده است، به طوری که نتایج عملکرد امداد در طی سال های اجرای برنامه چهارم توسعه کشور، موید این موفقیت میباشد.

موفقیت حاصله در اجرای برنامه های توانمندسازی مددجویان با محوریت اشتغال در امداد مرهون حمایت‌های بی دریغ مردم و مسئولین محترم بوده و همکاریها و تعاملات فی مابین این نهاد و سایر دستگاهها، سازمانها، بانکهای و ... زمینه ساز آن میباشد. به منظور روز آمد کردن فعالیتهای توانمندسازی مددجویان با محوریت اشتغال در امداد برنامه ها و طرحهای مختلفی در دست بررسی و اقدام است که متکی بر تجارب ۳۲ ساله نهاد و بر اساس نتایج بررسیهای میدانی و این یافته ها با نتایج تحقیقات پورامیری(۱۳۸۹)، مطالعات انجام شده بوده و چشم اندازی نوید بخش را ارائه میدهد خلجی(۱۳۹۴)، مشهدی احمدی(۱۳۹۴)، ناصری(۱۳۹۱)، حسنی(۱۳۹۰)، عزیزی(۱۳۹۰)، علی ملایی(۱۳۸۹)، خاکی(۱۳۸۷)، یعقوبی(۱۳۹۰)، نادری و سیف نراقی(۱۳۷۵)، حقیقی(۱۳۷۷) هم خوانی دارد.

#### ۴-۵- پیشنهادهای تحقیق

با توجه به نتایج بدست آمده از این پژوهش مشخص گردید که حمایت اجتماعی تأثیر مستقیم و موثری بر استان زاهدان دارد. در واقع حمایت اجتماعی در (توانمندسازی مددجویان تحت حمایت کمیته امداد امام خمینی (ره) ابعاد گوناگون آن عامل موثری در توانمند سازی مددجویان تحت حمایت است، بنابراین لازم است که مداخلاتی در این خصوص جهت بهبود و تقویت بهتر وضعیت انجام گیرد. به طور کلی اقداماتی که باید در جهت افزایش سطح توانمندسازی در ابعاد گوناگون آن انجام گیرد به نوعی تقویت کننده و مکمل همدیگر خواهند بود و به صورت مستقیم و غیرمستقیم منجر به ارتقای توانمندی هر مددجو خواهند شد.

پیشنهاد می گردد کمیته امداد امام خمینی (ره) با توجه به فصل بندی بودجه خود که برای هر منطقه تقریباً ۶۲ الی ۶۰ درصد بودجه را به امر خودکفائی و اشتغال اختصاص می دهد این مبلغ را حداقل به ۳۴ الی ۳۲ درصد افزایش داده و حمایت های بلاعوض و موقتی و یک جانبه مالی را کاهش دهد.

ترتیبی اتخاذ شود که مراجعان تازه وارد قبل از تحت پوشش قرار گرفتن با اهم امکانات و وظایف واحد اشتغال و خودکفائی و محاسن این طرح ها آشنایی کافی بدست آورند. به عنوان مثال می توان در این زمینه فعالیت های موجود و طرح های قابل اجرا و همچنین در حال اجرا را با مشخصات مدت و زمان بازدهی ، میزان درآمد مجریان طرح ها و... را به صورت کتابچه ای که در آن تصاویری نیز از مراحل مختلف اجرای طرح چاپ شده باشد را به صورت رایگان در اختیار مراجعان قرار داد.

ترتیبی اتخاذ شود که مراکز کاریابی کارگاه های تولیدی و کارخانه های صنعتی جهت فراهم نمودن زمینه اشتغال مراجعان در این مکان ها، به جای صرف هزینه های فراوان و بی نتیجه تشکیل و راه اندازی شود. بعنوان نمونه در هر

منطقه با توجه به شرایط اقتصادی، اجتماعی و اقلیمی موجود و با توجه به مراجعان تحت حمایت از نظر جنسیت و سن و همچنین میزان بازار جذب نیروی انسانی آموزش دیده مراکز آموزشی دایر شود.

تلاش مضاعفی در جهت رشد فرهنگ کار و خوداتکائی و توانمندی در میان خانواده ها، نه پرتوقع بار آوردن و هدایت آنها به سمت مصرف گرایی مطلق آن هم، حمایت های موقتی یک جانبه صورت گیرد. مثالاً برای تشویق و رشد فرهنگ کار و اشتغال زایی و توانمندی در بین خانواده های تحت پوشش به جای کمک های بلاعوض و موقتی و آن هم بر اساس صلاحدید رئیس منطقه یا سفارشات افراد شاخص هر منطقه بهتر است یکسری امتیازات برای مجریان مثالاً با برگزاری جلسات تشویقی به صورت سالانه یا فصلی از کار آفرینان موفق تقدیر و تشکر. طرح در نظر گرفته شود بعمل آید و یا به خاطر موفقیت در کار خود مقداری از وام های آنها بخشوده شود و از همه مهمتر آنچه تجربه چندین ساله اینجانب نشان می دهد متأسفانه طوری توجیه شده که گرفتن تسهیلات اشتغال زایی به نظر خیلی از مراجعان یعنی قطع همه کمک های مالی از طرف این نهاد که مساله مهمی است و می بایست توسط رئیس منطقه کاملاً برای افرادی که از این تسهیلات استفاده می کنند توضیح داده شود.

لزوم بازبینی و بر طرف شدن قوانین دست و پاگیر اداری موجود در کمیته امداد که مانع از قبول اجرای طرح خود اشتغال زایی از جانب مراجعان می شود. به عنوان نمونه با توجه به اینکه عمده مراجعان کمیته امداد از اقشار ضعیف جامعه می باشند و معمولاً در بین اکثر این خانواده ها افراد کارمند بسیار نادرند و از طرفی متأسفانه به دلیل فرهنگ حاکم بر جامعه هم خود مراجعه کننده از اظهار اینکه تحت پوشش است خود داری می نماید و هم کمتری کسی حاضر است ضمانت وام این افراد را (چک و ضمانت نامه اداری) به عهده بگیرد، لذا پیشنهاد می گردد گرفتن ضمانت نامه های اداری که تجربه نشان میدهد معضل بزرگی در جهت عدم اجرای طرح هاست حذف گردد.

بازاریابی و ایجاد بازارچه های فروش از سوی کمیته امداد امام خمینی (ره) برای محصولات تولید شده توسط

مددجویان.

ارائه مشاوره و آموزش های هرچه بیشتر توسط کمیته امام خمینی (ره) در خصوص طرح های پیشنهادی از سوی

مددجویان.

## ۵-۵- پیشنهاد برای محققین آینده

پیشنهاد می شود پژوهشگران دیگر، این موضوع را در مناطق دیگر شهر زاهدان و همچنین سایر شهرهای ایران بررسی

کنند و نتیجه تحقیق خود را با نتایج به دست آمده از این تحقیق بررسی کنند

شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر توانمندسازی روانشناختی در مددجویان کمیته امداد امام خمینی (ره)

## ۵-۶- محدودیت های پژوهش

در برخی از پرسشنامه های پر شده پاسخگو به سوالات به صورت ناقص پاسخ داده و یا پرسشنامه را نیمه کامل تکمیل کرده بود، که متأسفانه از این پرسشنامه ها استفاده نشد.  
فقدان درک یکسان و مشترک در ارتباط با متغیرهای تحقیق

## منابع

- آخوندی، احمد. (۱۳۸۰)، بررسی رابطه حمایت اجتماعی ادراک شده با سازگاری اجتماعی دانش آموزان شهر تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس
- زارعی، پرویز. (۱۳۸۹)، بررسی مقایسه ای رضایتمندی زنان سرپرست خانوار از خدمات بخش غیر دولتی حوزه اجتماعی - سازمان بهزیستی شهرستان رشت، مرکز آموزش مدیریت دولتی تهران
- اتکینسون، ریتا، اتکینسون، ریچارد، هیلگارد، ارنست. (۱۳۸۶)، زمینه روان شناسی، جلد دوم، ترجمه محمدتقی براهنی و همکاران، تهران: انتشارات رشد
- علی پور، احمد. (۱۳۸۹)، بررسی رابطه ویژگی های شخصیتی حمایت اجتماعی با آسیب پذیری روان تنی در برابر امان زاده، آمنه. (۱۳۹۰)، بررسی رابطه حمایت - استرس، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشگاه تربیت مدرس
- اجتماعی و پیشرفت تحصیلی دانش آموزان مقطع متوسطه شهرستان ساری، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد کارتلج و ملیون (۱۳۸۶)، جامعه شناسی پزشکی، ترجمه محمد توکلی و احمد خزایی، تهران: اسالمی واحد ساری
- انتشارات دانشگاه صنعتی شریف، مؤسسه انتشارات علمی
- فروم (۱۳۸۰)، تفکر نظری در جامعه شناسی، ترجمه علی محمد حاضری و دیگران، قم: پژوهشگاه علوم و فرهنگ اسلامی
- بالینکهام، رونالد. (۱۳۸۴)، تحول فرهنگی در کشورهای پیشرفته صنعتی، ترجمه مریم وتر، تهران: انتشارات کویر



فقیر پور، مقصود. (۱۳۸۹)، بررسی رابطه حمایت اجتماعی ادراک شده و مشکلات روان شناختی نوجوانان، پایان نامه

دکتری، دانشگاه علامه طباطبایی

مفتاحی، مسیح. (۱۳۸۹)، بررسی پیشینه اجتماعی - اقتصادی عزت نفس و حمایت اجتماعی بر افسردگی دانشجویان

دانشگاه رودهن، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن

کارتلیج، جی، میلیون، جی، اف. (۱۳۸۶)، آموزش مهارت های اجتماعی به کودکان، ترجمه محمدحسین نظری نژاد،

آستان قدس رضوی شرکت به نشر: مشهد

هامفریز سفلد، پل. (۱۳۸۲)، بینش ها و گرایش های عمده در جامعه شناسی معاصر، ترجمه غالمعباس توسلی، تهران:

امیر کبیر.

خادمیان، ملیحه سادات. (۱۳۸۹)، بررسی رابطه نگرش های تربیتی والدین با عزت نفس دانش آموزان، پایان نامه

کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت مدرس

فروم، اریک. (۱۳۸۸)، هنر عشق ورزیدن، ترجمه پوری سلطانی، تهران: انتشارات مروارید: شرکت انتشارات علمی و

فرهنگی

دادستان، پریخ. (۱۳۹۰)، روان شناسی مرضی تحولی از مودکی تا بزرگسالی، تهران: انتشارات دریا

مداحی، محمد ابراهیم. (۱۳۹۱)، بررسی رابطه جدایی روان شناختی و الگوهای دلبستگی بر رضایتمندی روانی و

اجتماعی دانشجویان دانشکده های علوم انسانی دانشگاه های دولتی تهران، پایان نامه دکتری دانشگاه تهران

خداپناهی، محمد کریم. (۱۳۸۹)، انگیزش و هیجان، تهران: انتشارات سمت

نجفی، نرگس خاتون. (۱۳۸۹)، اثربخشی مشاوره شغلی شناختی - اجتماعی بندورا بر تغییر نگرش و رفتار کارآفرینانه

مددجویان مرد کمیته امداد امام خمینی (ره) شهرستان سمیرم، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد

مروودشت

رضوانی، علی. (۱۳۹۰)، تأثیر مشاوره پیش از ازدواج بر رضایتمندی زوجین پس از ازدواج با تأکید بر نوعروسان تحت

حمایت کمیته امداد امام خمینی (ره) گالیکش، پایان نامه کارشناسی ارشد، رشته جمعیت شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی

واحد رودهن

محمدی، کوروش. (۱۳۸۹)، بررسی تأثیر نحوه اجرای برنامه های آموزشی مراکز شبانه روزی کمیته امداد امام خمینی در پیشرفت تحصیلی دانش آموزان مقطع راهنمایی، پایاننامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران (ره) مرکز.

شکوهی، غلامرضا. (۱۳۸۸)، بررسی میزان تأثیر عملکرد آموزش خانواده چهره به چهره بر سطح فرهنگی خانواده های تحت پوشش کمیته امداد امام خمینی (ره) شهر کرمان، پایاننامه کارشناسی ارشد، سازمان مدیریت و برنامه ریزی مرکز آموزش مدیریت دولتی.

راجرز و استیونس (۱۹۹۴)، مدیریت تواناسازی کارکنان، ترجمه مهدی ایران نژاد پاریزی، تهران: نشر مدیران  
دنيس، سينتيا، دنيس ، ژافه. (۱۳۷۵)، تواناسازی کارکنان، ترجمه مهدی ایران نژاد پاریزی، کرج: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت

فرنچ، دیوید ای. کیم اس، کمرون. (۱۳۷۹)، توانا سازی و تفویض اختیار، ترجمه بدالدین اوراعی یزدانی، تهران: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.

کیفلا، دنيس سی. (۱۳۸۰)، توانمندسازی منابع انسانی، ترجمه مهدی ایران نژاد پاریزی و معصوم علی سلیمیان، تهران: نشر تهران.

بندانی، علیرضا. (۱۳۸۹)، رویکردهای سازمان و مدیریت رفتار سازمانی با چشم انداز پست مدرن، تهران: انتشارا نگاه دانش

قهرمانی، سید احمد. (۱۳۸۸)، سازمان و مدیریت با رویکردی پژوهشی، تهران: نشر ترمه  
ساجدی، امیر حسین. (۱۳۸۶)، بررسی تأثیر ارائه خدمات حمایتی کمیته امداد امام خمینی (ره) بر وضعیت سلامت سالمندان تحت پوشش طرح شهید رجایی در شهر تهران، پایاننامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن  
حسینی حاجی بکنده، صغری. (۱۳۸۹)، بررسی تأثیر برنامه های آموزشی مراکز شبانه روزی کمیته امداد امام خمینی (ره) بر پیشرفت تحصیلی دانش آموزان دوره راهنمایی تحصیلی، پایاننامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.

قاسمی، حسن. (۱۳۸۷)، بررسی عملکرد کمیته امداد امام خمینی (ره) بر توسعه رفاه اجتماعی بین خانواده های تحت پوشش این نهاد در بخش گالیکش، پایاننامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.

اسلامیه، سعید. (۱۳۸۸)، بررسی میزان تأثیر عوامل اجتماعی در موفقیت تحصیلی دانش آموزان تحت پوشش کمیته امداد امام خمینی (ره) در حوزه های مرکزی و غرب تهران، پایاننامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.

قنبری، اهرنجانی، حسن. (۱۳۸۶)، تجزیه و تحلیل عوامل مؤثر بر وجدان کاری و انضباط اجتماعی، مجموعه مقالات دومین اجلاس بررسی راه های عملی حاکمیت وجدان کاری و انضباط اجتماعی، دانشگاه آزاد اسلامی

خیراندیش، خلیل. (۱۳۸۳)، پژوهش، پژوهشگری و پژوهشنامه نویسی، تهران: انتشارات جامعه شناسان

بابایی، مظفر (۱۳۸۸)، بررسی وضعیت طرحهای خوداشتغالی مددجویان کمیته امداد امام خمینی (ره) در سالهای ۱۳۸۰ - ۱۳۸۶، مرکز پژوهشهای مجلس شورای اسلامی، دفتر مطالعات اجتماعی

رضایی پور، آرزو. (۱۳۸۰)، قانون مدیریت خدمات کشوری، تهران، انتشارات اندیشه عصر، چاپ اول

دستگردی، سمیه. (۱۳۸۷)، بررسی و تبیین عوامل مؤثر بر توانمندسازی نیروی انسانی در شرکت عملیات

جعفری، فضل الله و امیدواری، اعظم (۱۳۸۰)، کارکنان توانمند و سازمانهای امروز، مجله تدبیر شماره ۱۸۱

عبداللهی، علی. (۱۳۸۵)، "سنجش عملکرد کمیته امداد در فقرزدایی از مناطق روستایی با تأکید بر پارامترهای توسعه"،

آقاجار، جواد. (۱۳۸۹)، "طراحی مدل مفهومی فصلنامه مطالعات محیطی هفت حصار، دوره پنجم شماره ۱۷، پائیز ۹۴

توانمندسازی در کمیته امداد با تأکید بر نقش این نهاد در تحقق الگوی ایرانی - اسلامی پیشرفت"، مجموعه مقالات

همایش ملی توانمندسازی بارویکرد جهاد اقتصادی در کمیته امداد امام خمینی (ره).

شریعتمداری، محمد. (۱۳۸۳)، "بررسی موانع فرهنگی خودتکلیبی مددجویان تحت حمایت کمیته امداد مطالعه موردی

مدیریت شهرستان اردبیل". مجموعه مقالات دومین کنفرانس بین المللی اقتصاد، مدیریت و فرهنگ سلامی، ۹ مهر.

رضائیان، محمد (۱۳۸۰)، "نقش توانمندسازی زنان در مدیریت پایدار منابع طبیعی (مطالعه موردی: روستای فروان در

طرح بینالمللی مدیریت پایدار منابع آب و خاک حبلهدود"، اولین همایش ملی زن و توسعه پایدار روستایی، مشهد.

کرامتی، زهرا. (۱۳۸۱)، "شیوه های توانمند سازی زنان سرپرست خانوار"، فصلنامه علمی - پژوهشی رفاه اجتماعی، سال

یازدهم، شماره ۳۱.

جوادین، بهرام. (۱۳۸۵)، "طراحی مدل توانمندسازی روانشناختی ایتم کمیته امداد امام خمینی (ره) استان اصفهان با

رویکرد آینده پژوهی". پایان نامه دکتری رشته مدیریت (آینده پژوهی)، پژوهشکده مدیریت، پژوهشگاه مهندسی

بحرانهای طبیعی شاخص پژوه.

سلطانی، علی. (۱۳۷۹)، طراحی و تبیین الگوی توانمندسازی عدالت محور کمیته امداد امام خمینی (ره) در دهه چهارم انقلاب". مجموعه مقالات همایش ملی توانمندسازی بارویکرد جهاد اقتصادی در کمیته امداد امام خمینی (ره) پورامیری، علی. (۱۳۸۹)، "بررسی عوامل اجتماعی مؤثر بر مشارکت اجتماعی-سیاسی مطالعه ای درباب شهروندان بالا ۱۹ سال شهر کرج"، مجله مطالعات اجتماعی ایران، دوره نهم، شماره ۲، تابستان.

نادر، محمد. (۱۳۸۷)، "تحلیل جایگاه دانش بومی در توسعه روستایی"، فصلنامه مدرس علوم انسانی، دوره ۹، شماره ۱. خلجی، جواد. (۱۳۹۴)، دانش بومی؛ گامی به سوی بومیسازی توسعه روستایی و توانمندسازی روستاییان"، فصلنامه مطالعات توسعه اجتماعی-فرهنگی، دوره ۱ دوم، شماره ۳، بهار مشهدی احمدی، رضا. (۱۳۹۴)، "ارزیابی عوامل مؤثر بر توانمندسازی کارکنان پست بانک". ماهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی کار و جامعه - شماره ۱۴۱. ناصری، محمد. (۱۳۹۱)، "تأثیر برنامه های توانمندسازی با رویکرد اجتماع محوربرافزایش سرمایه اجتماعی ساکنین شهر خرم آباد"، فصلنامه مددکاری اجتماعی، دوره سوم، شماره ۲ حسنی، جواد. (۱۳۹۱)، "رابطه بین توانمندسازی بهبود و تحول". دوره ۲۳. شماره ۷۹. (روانشناختی و عوامل مؤثر بر بهره‌وری منابع انسانی". مطالعات مدیریت عزیزی، جواد. (۱۳۹۰)، بررسی روشهای شناسایی و حمایت از نیازمندان و اقشار آسیب پذیر و ارائه الگوی مناسب. قم:

#### سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان قم

با کمیته امداد امام (NGOs) ملایی، علی (۱۳۸۹)، طراحی و تبیین الگوی تعاملی سازمان های مردم نهاد .

خمینی(ره) به منظور افزایش بهره‌وری ارائه خدمات حمایتی به محرومان. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده

مدیریت. پردیس قم دانشگاه تهران

خاکی، شهرام (۱۳۸۷)، توانمندسازی (راهنمای جامعه ایمن). تهران: نشر شهر

س. و نفوذ آن در جامعه جهانی. اطلاعات سیاسی - اقتصادی (NGOs) یعقوبی، رضا (۱۳۹۰)، سازمانهای مردم نهاد

چهارم. ش پایبی ۱۴۸ و ۱۴۷

ش ۲۰۳. نادری، فاطمه (۱۳۷۵)، الگوی جامع توانمندسازی منابع انسانی. ماهنامه تدبیر. س بیستم

آسایش و مشیری، . مقیمی، سید محمد (۱۳۷۷)، سازمانهای غیر دولتی کارآفرین. فصلنامه فرهنگ مدیریت. ش ۳

احمد (۱۳۸۸)، طراحی صندوقهای اجتماعی: مشارکت، تقاضاگرایی و ظرفیت سازمانی محلی. ترجمه علیرضا کاشانی.

تهران: نشر سروستان

طالبی، کامبیز (۱۳۸۳) سیاستهای موفق توسعه صنایع کوچک (در ۲۰ کشور صنعتی و در حال توسعه)، کارآفرینان بصیر، تهران، چاپ دوم.

اجتماعی با تأکید بر شیدایی آشتیانی، کاظم (۱۳۸۸) مقاله بررسی نقش کمیته امداد در کاهش آسیبهای توانمندسازی مقاله اینترنتی قابل مشاهده از طریق آدرس

<http://www.emdad.iramoozeshfiles/Asibhayeejtemayee>

بررسی فقر و فقرزدایی، ج چراغی، اسماعیل، فروردین و اردیبهشت، (۱۳۸۴) شماره ۲۲ مجموعه مقالات گردهم آیی از طریق سایت اینترنتی به آدرس، تهران: سازمان برنامه و بودجه، ۱۳۷۵ ص ۲۷۵ قابل مشاهده

<http://www.hawzah.net/hawzah/magazines/MagArt.aspx?MagazineNumberID=۳۹۵۹>

سبزیکاران، اسماعیل، (۱۳۸۸) "بررسی عوامل ایجاد کننده احساس توانمندسازی روانشناختی منابع انسانی: مورد کاوی شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران - منطقه تهران"، (تهران: سومین کنفرانس توانمندسازی منابع انسانی،) (۱۳۸۸).

جهانیان، رمضان، (۱۳۸۶) "بررسی ابعاد توانمندسازی مدیران آموزشی به منظور ارایه چارچوب مناسب برای مدیران مدارس ابتدایی و راهنمایی کشور"، "رساله دکتری تخصصی رشته مدیریت آموزشی"، (تهران: دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، ۱۳۸۶).

بستانی املشی، طهمورث، (۱۳۸۸) "توانمندسازی و روشهای اجرای آن در سازمان"، (تهران: سومین کنفرانس توانمندسازی منابع انسانی، ۱۳۸۸).

در سازمان ها"، (تهران: TQM زارع بنادکوکوی، محمد رضا، (۱۳۸۸) "نقش توانمندسازی کارکنان در اجرای موفق سومین کنفرانس توانمندسازی منابع انسانی، ۱۳۸۸).

پور امیری، زهرا (۱۳۹۸) بررسی تأثیر توانمندسازی ساختاری و روانشناختی بر عملکرد شغلی کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره)، پایان نامه کارشناسی ارشد تهران، شماره ۴، ص ۲۴۳

خلجی، مرتضی (۱۳۹۴) بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و توانمندسازی اجتماعی کارکنان ستاد مرکزی کمیته امداد امام خمینی (ره)، پایان نامه کارشناسی ارشد تهران، شماره ۴، ص ۱۲۳

مشهدی احمدی، رضا (۱۳۹۴) بررسی مردم‌شناختی تاثیر حمایت‌های مردمی در توانمندسازی زنان سرپرست خانوار تحت حمایت کمیته امداد امام خمینی (ره) منطقه ۱۴ تهران، کنفرانس بین المللی تهران، چاپ دوم، ص ۷۶

ناصری، جواد (۱۳۹۱) مطالعه عوامل موثر بر ارتقاء توانمندسازی زنان سرپرست خانوار تحت پوشش کمیته امداد امام

- خمینی (ره) (مطالعه موردی: کمیته امداد شهرستان زاهدان)، پایان نامه کارشناسی ارشد زاهدان، شماره ۲، ص ۸۹
- Putnam, R. , Goss, K. A. (2015) . Introduction" In Putnam (ed.), Democracies in Flux, The Evolution of Social Capital in Contemporary Society. Oxford University Press.
- J. (2018) . The Association Between Social Capital and Juvenile Crime. Eurpean Society of Criminology, 3 (2) , 123- 148.
- K. M. (2017) . Social Capital and Adolescent Violent Behavior: Correlates of Fighting and Weapon Use among Secondary School Students. Social Foeces
- Rogers ,C.R & Stevens, B (1978). Person to person: the problem of being human. New York. Pocket Book, pp. 04-00.
- Ratis man, K (1998). Social Support of beheaier human. Sol: Tavy Feeding Social Science. 1: pp. 026- 021.
- Cobb, S. (2009). Regulation of Social Support and positive emotions: A development view. Developmental sociology, 27. pp. 996-912.
- Sarason, L.A(2010). Social development. Cambridge, England. England. Cambridge university press. Pp. 674-672.
- Cohen, sheldon & Thomas Ashby wills (2008), “Stress, Social Support, and the buffering hypothesis; psychological bulletin, 71(2), 364- 29.
- Feleps, L. (2011). An in tradition to social development. New York . p.12.
- Bilinze,F (2009), social class, and identity, science, pp, 692-614.
- Fered,R (2007), develop in through relation ship . Chicago . university of Chicago press, pp.364-324.
- Grish Chdna, (2012) “ Workers Participation must in decision” – making, says labour secretary. Indian express News papers (Bombay) Ltd .
- Fullman, Charlene & Lando , Annr. (2007). The triad of Empowerment; leadership environment and professional traits, Nursing Economic, Vo; 61. Issue. 2.p.230 .
- Quinn, Robert E & Spritzer Gretchen, M. (2010). The road to empowerment: seven Questions every leader shoals consider, organizational dynamics 21(2), 39-26.
- Cobb, S. (2008) . “Social Support as a moderator of life stress’ psychosomatic medicine. 31(2): 232-360.

- Cutrona,C.E, Cole,V. Colangelo , N. Assouline, S.G & Russell, D .(1998). Perceived parental social support and academic achievement an attachment theory perspective. *Journal of personality and social psychology*, 11.317-391 .
- Gottlieb, B. (2010). “Social support as a focus for integrative research in psychology’  
*American psychologist* 31:291-219.
- Leppin,A. Schwarzer,R. (2014). Social support: the many faces of helpful social interactions.  
*International journal of educational research*, 2, 333-302.
- Choen,S (2008). Social supports and physical health: symptoms, health behaviours, and ill in  
E.M. Cummings, A.L. Greene, & K.H. Karraker (Eds), *Life span developmental psychology*.  
*Perspectives on stress and coping*(pp.263-230). Hillsdale, N J: Erlbaum.
- Tolsdorf,C (2015), *Social networks, Support, and coping: An exploratory study family process*, 62, 049-069.

Investigating the impact of support service programs on the empowerment provided to help  
seekers of Zahedan City Relief Committee

Abstract

Empowerment is one of the basic concepts of social development. B. The Imam Relief Committee (RA), with a very wide range of helpers, is one of the most important support institutions in the fight against poverty and reaching the empowerment of people from the lower and vulnerable classes of society. Despite the great efforts of this institution, these efforts and activities have not been able to eliminate poverty among the beneficiaries, one of the most important issues of countries, especially developing countries, is the issue of poverty. On the other hand, empowering the poor is also a category It is something that requires understanding the problem of poverty and its roots, as well as familiarity with the concept of empowerment, so the purpose of this research is to investigate the impact of support service programs on empowerment provided to the help-seekers of Zahedan City Relief Committee. The nature and method of the research is descriptive and correlational in order to collect information first by using interviews with experts and elites and expert professors and an empowerment questionnaire whose validity and reliability were also confirmed. The sample size is 232 households selected using a random method. For data analysis, descriptive and inferential statistics are used. A test that fits the data such as linear regression has been used.

Key words: support service programs, empowerment, help seekers of the relief committee, Zahedan city



### پرسشنامه استاندارد توانمند سازی اسپریتز

پرسشنامه توانمندسازی روانشناختی اسپریتزر ۵ بعد را مورد بررسی قرار می دهد. پرسشنامه مذکور زیر نظر استاد راهنما تغییراتی داده شده است. مولفه اعتماد حذف شده است و به جای آن مولفه مشارکت با دیگران اضافه شده است. برای این مولفه به کمک استاد راهنما ۶ سوال طراحی شده است و به پرسشنامه نهایی اضافه شده است. بنابراین این پرسشنامه در پنج بعد؛ احساس معنی داری شغل، احساس شایستگی در شغل، احساس داشتن حق انتخاب، احساس مؤثر بودن و احساس مشارکت با دیگران و در ۱۹ گویه تنظیم شده است.

ردیف	سوالات	کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم
1	بواسطه هدفمندی برنامه های واحد کاری ام، کاری را که انجام می دهم برایم بسیار مهم است.					
2	برنامه های سازمان طوری طراحی شده است که احساس می کنم فعالیتهای کاری برایم معنی دار هستند.					
3	موفقیت های حاصل از اجرای برنامه هایی که من در آن دخالت داشته ام، انجام کار را برایم با اهمیت و معنی دار نموده است.					
۴	استفاده از برنامه های مشارکت کارکنان باعث شده است به قابلیت هایم برای انجام دادن موفقیت آمیز کار اطمینان پیدا کنم.					

					برنامه های آموزش کارکنان باعث شده است که در مهارتهای مورد نیاز شغلم تسلط کافی پیدا کنم.	۵
					استفاده مستمر مدیریت از نظرات و پیشنهادهایم، موجب افزایش ظرفیت شغلی ام گردیده است.	۶
					سازمان اطمینان لازم در مورد توانایی ام برای انجام دادن کار را در من بوجود آورده است.	۷
					سازمان اختیارات لازم را در مورد تصمیم گیری درباره چگونگی نحوه انجام کار را ، به من داده است.	۸
					واحد کاری به من فرصت می دهد، در مورد چگونگی انجام دادن کارم تصمیم بگیرم.	۹
					مدیریت، فرصت قابل توجهی برای آزادی و استقلال در نحوه انجام کار را به من داده است.	۱۰
					بازخورد مدیریت باعث شده احساس کنم بر آنچه در واحد کاری ام اتفاق می افتد، تاثیر چشمگیری داشته باشم.	۱۱
					اختیارات و امکاناتی که مدیریت به من داده است باعث شده احساس کنم بر آنچه در واحد کاری ام اتفاق می افتد کنترل زیادی دارم.	۱۲
					نتایج برنامه های واحد کاری نشان داده که نقش مهمی در آنچه در سازمانم رخ می دهد دارم.	۱۳
					در این سازمان به کار گروهی و عضویت در تیم اهمیت زیادی داده می شود.	۱۴
					در تصمیم گیری های مرتبط با وظیفه ام مشارکت می کنم.	۱۵
					احساس می کنم در سازمان به نظرات افراد اهمیت داده می شود.	۱۶
					از مهارتها و استعدادهای من در اجرای فعالیتهای استفاده می شود.	۱۷
					در این سازمان از سبک مدیریت مشارکتی استفاده می شود.	۱۸

					به من فرصت و آزادی عمل داده می شود تا در خصوص شیوه انجام کارها اظهار نظر کنم.	۱۹
--	--	--	--	--	---	----



The University of Sistan & Baluchestan  
Graduate School

**The Dissertation of M.A. in Management**

Title:

**The effect of supportive and  
empowerment services programs on the  
clients of Zahedan Relief Committee**

Supervisor:

..... (Ph.D)

Research by:

.....

**Winter 2022**