

## عوامل مؤثر بر توانمندسازی کارکنان ناجا

باقر حسین آبادی<sup>۱</sup>، امیر حسین یآوری<sup>۲</sup>، مجید قزوینه<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۶/۲۵

از صفحه ۱۵۹ تا ۱۸۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۸/۱۸

### چکیده

به منظور افزایش توانمندی کارکنان، پژوهش به شناسایی و مشخص کردن میزان اثرگذاری و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر توانمندسازی کارکنان انتظامی در مقابله با مواد مخدر پرداخته است. پژوهش به لحاظ هدف، کاربردی و از نظر نوع، توصیفی-پیمایشی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان شاغل در ستاد پلیس مبارزه با مواد مخدر و مبادی نظارتی ناجا است که بر اساس فرمول کوکران در مجموع ۶۰ نفر به عنوان حجم نمونه و به روش تصادفی ساده انتخاب شد. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه محقق ساخته بوده که از مطالعه کتابخانه‌ای، بررسی سوابق پرونده‌ها و نظریه‌های مرتبط، تنظیم گردیده و داده‌ها از طریق آزمونهای تی تک نمونه‌ای و رتبه‌ای فریدمن مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. روایی تحقیق با گرفتن نظر استادان و اجرای پری تست و پایایی تحقیق با استفاده از آلفای کرونباخ (۰/۹۱۵) تعیین گردید. مطابق یافته‌های تحقیق، الگوی معادلات ساختاری تحت عنوان عوامل مؤثر بر توانمندی کارکنان در مقابله با قاچاق مواد مخدر با سه متغیر معنادار بوده که عبارت است از: بعد عوامل فردی؛ بعد عوامل سازمانی و بعد عوامل برون سازمانی که از بین این سه بعد، بعد عوامل فردی با ۸۷/۷۰؛ بعد عوامل سازمانی با ۸۷/۱۸ و بعد عوامل برون سازمانی با ۸۶/۷۶ به ترتیب بیشترین تا کمترین بار عاملی را داشت؛ ضمناً خروجی شاخصهای برازش الگوی معادلات ساختاری بیش از ۰/۹۰ نشان می‌دهد که این الگو از برازش قابل قبولی برخوردار است. نتایج تحقیق نشان داد که عوامل سه گانه فردی، درون سازمانی و برون سازمانی به ترتیب و به میزان قابل قبولی بر توانمندسازی کارکنان مؤثر است.

### واژگان کلیدی

توانمندسازی کارکنان، کارکنان ناجا، پلیس مبارزه با مواد مخدر

۱. دانشجوی دکتری رشته جرم‌پایی، دانشکده فرماندهی و ستاد، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران (نویسنده مسئول).  
رایانامه: bagherhoseinpour@gmail.com

۲. دانشیار مدیریت منابع انسانی، گروه اطلاعات، دانشکده اطلاعات و آگاهی، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران.  
رایانامه: yadyar@chmail.ir

۳. دانشجوی دکتری رشته جرم‌پایی، دانشکده فرماندهی و ستاد، دانشگاه علوم انتظامی امین، تهران، ایران.  
رایانامه: ghmajid841@gmail.com

## ۱. مقدمه

مهمترین و با ارزشترین سرمایه هر سازمان، نیروی انسانی متفکر، خلاق و با انگیزه است که بیشتر کاستیهای سازمان را جبران می‌کند و می‌تواند سازمان را به تعالی و بهبود مستمر برساند؛ هم‌چنین می‌تواند از همه منابع برای دستیابی به بهترین مزایا براحتمی استفاده کند (جزنی و رستمی، ۱۳۹۰، ص ۲). امروزه بسیاری از مدیران دریافته‌اند که مزیت رقابتی پایدار سازمانها در گرو سرمایه‌های انسانی و کارکنانی است که با کار عجین شوند و رسیدن به اهداف سازمان را با تحقق اهداف فردی خود همسو بدانند تا مجموعه سازمان بتواند در محیط کسب و کار رقابتی جهان موفق شود (دعایی، ۱۳۹۰، ص ۱۲۲). از آنجا که توانمندسازی کارکنان به عنوان ابزاری قدرتمند برای رفاه کارکنان و افزایش بهره‌وری سازمانها ثابت شده، ضروری است سازمانها به دنبال عواملی باشند که به افزایش ادراک کارکنان از توانمندسازی منجر شود (مندوزا، سیرا و پارتنرز، ۲۰۱۴، ص ۴). این فرایندی است که در آن مدیر به کارکنان کمک می‌کند تا توانایی لازم را برای تصمیم‌گیری مستقل به دست آورند (جلالی، الوانی، حسن پور و محب زادگان، ۱۳۹۶، ص ۲). توانمندسازی روانشناختی نیز به عنوان «افزایش ذاتی انگیزه کار» شناخته، (وگتلین، بوهم و براچ، ۲۰۱۵) و باعث می‌شود کارکنان، سازمان و شغل را از خود بدانند و از کار کردن در آن به خود بیابند.

قاچاق مواد مخدر یکی از جرائم پیچیده و سازمان یافته‌ای است که به دلیل موقعیت خاص کشور جمهوری اسلامی ایران و همجواری با دو کشور افغانستان (به عنوان بزرگترین کشور تولید کننده مواد مخدر در جهان) و پاکستان در بخش شرقی و وجود تقاضای مواد مخدر در داخل و بازار تجارت خارجی آن از یک سو، عوامل مؤثر سیاسی، اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی و سود سرشار حاصل از قاچاق مواد مخدر از سوی دیگر، باعث شده است این خطر بزرگ همچنان و حتی بمراتب بیشتر از گذشته، تأثیرات زیانباری را برای جوانان کشور عزیزمان و جامعه جهانی بر جای گذارد. در این راستا نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران وظیفه مبارزه قاطعانه با مخلان امنیت اجتماعی در جرائم مواد مخدر اعم از مقابله با ورود، تولید، عرضه و تردد مواد مخدر در کشور را بر عهده دارد و تاکنون نیز با صرف هزینه‌های سنگین مادی، معنوی و تقدیم حدود ۴۰۰۰ نفر شهید و ۱۲۰۰۰ نفر جانباز، پرچمدار این اقدام انساندوستانه در جهان است. برای مبارزه قاطعانه با این پدیده شوم و بلای خانمانسوز، بنا به گفته دفتر مقابله با جرائم سازمان یافته و مواد مخدر

1. Mendoza-Sierra & Partners

2. Voegtlin, Boehm, & Bruch

سازمان ملل متحد<sup>۱</sup>، کشور ایران در مقایسه با دیگر کشورهای جهان بیشترین و مؤثرترین اقدامها را انجام داده است که البته موفقیت این نیرو برای تحقق و دستیابی به اهداف کوتاه مدت، میان مدت و بلند مدت مستلزم نظارت دقیق، مؤثر، هدفمند و کارآمد بر عملکرد کارکنان و ارتقای توانمندیهای کارکنان این نیرو است (یوسفوند، ۱۳۹۴، ص ۱۸)؛ چرا که در حال حاضر به رغم مبارزه مستمر با قاچاقچیان مواد مخدر و سوداگران مرگ، هم‌چنان آمار افراد مبتلا به اعتیاد در سطح جامعه، روند افزایشی دارد به گونه‌ای که براساس آمار موجود، دامنه اعتیاد در ایران از ۸۰۰ هزار تا یک میلیون و ۷۰۰ هزار نفر در سال ۱۳۸۶ به دو میلیون و هشت صد و هشت هزار نفر در سال ۱۳۹۶ افزایش یافته است و نزدیک به ۳ درصد جمعیت ۱۵ تا ۶۴ ساله، مواد مخدر مصرف می‌کنند که بیشترین درصد مصرف در جهان است (ستاد مبارزه با مواد مخدر، ۱۳۹۶). البته این موضوع از علل مختلف ناشی می‌شود؛ لیکن بخش اعظمی از آن به دلیل توانمند نبودن کارکنان مبارزه با مواد مخدر است؛ لذا هدف اصلی این پژوهش، تعیین میزان اثرگذاری عوامل مؤثر بر توانمندسازی کارکنان پلیس مبارزه با مواد مخدر و اولویت‌بندی این عوامل است.

نکته حائز اهمیتی که موجب ضرورت این پژوهش شده این است که اگر به این موضوع مهم پرداخته نشود، کارکنان نیروی انتظامی برای مقابله با پدیده قاچاق، بهره‌وری و کارایی لازم را ندارند و از طرفی نیروی انتظامی دچار غافلگیری می‌شود و نمی‌تواند برابر وظایف ذاتی خود برای پیشگیری و مقابله با پدیده قاچاق برنامه‌ای مناسب داشته باشد؛ بنابراین ضرورت دارد در این زمینه برنامه‌ریزی و اقدام مناسب صورت پذیرد و موضوع تحت کنترل قرار گیرد و علاوه بر جلوگیری از کاهش آسیب‌ها و تهدیدات موجود، توانمندی کارکنان به حداکثر ممکن برسد؛ لذا این مقاله با هدف بررسی عوامل کلیدی توانمندسازی کارکنان و با رویکردی تلفیقی از ابعاد توانمندسازی سعی می‌کند با توجه به پژوهش‌های قبلی، که در این زمینه انجام گرفته است، عوامل کلیدی را مورد بررسی قرار دهد که این عوامل شامل عوامل فردی، گروهی و برون‌سازمانی می‌شود.

## ۲. سوالات پژوهش

۱. عوامل فردی به چه میزان بر توانمندی کارکنان در مقابله با قاچاق مواد مخدر اثرگذار است؟
۲. عوامل سازمانی به چه میزان بر توانمندی کارکنان در مقابله با قاچاق مواد مخدر اثرگذار است؟
۳. عوامل برون‌سازمانی به چه میزان بر توانمندی کارکنان در مقابله با قاچاق مواد مخدر اثرگذار است؟

### ۳. پیشینه پژوهش

کولیوند و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان "بررسی و تبیین پیامدهای بی‌اعتنایی سازمانی در نیروی انتظامی" به این نتیجه رسیدند که بی‌اعتنایی سازمانی موجب فرسودگی شغلی و گرایش به ترک خدمت می‌شود و بر عملکرد سازمانی، تعهد سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان تأثیر منفی دارد. نارویی و مسلمی‌زاده (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان "شناسایی عوامل مؤثر در توانمندسازی کارکنان وظیفه (مورد مطالعه سربازان وظیفه شهر زاهدان)" به این نتیجه رسیدند که ده مؤلفه مؤثر بر توانمندسازی شامل ۱. مشخص بودن اهداف، مسئولیتها و اختیارات در سازمان ۲. غنی سازی مشاغل و ارتقای شغلی کارکنان ۳. روحیات و تعلق سازمانی ۴. اعتماد، صمیمیت و صداقت ۵. تشخیص و قدردانی ۶. مشارکت و کار گروهی ۷. ارتباطات ۸. محیط کاری ۹. بهینه‌سازی فرایندها و روشهای کاری ۱۰. اطلاعات، دانش و مهارت شغلی است. اورنگیان و حیدری (۱۳۹۹) در تحقیقی با عنوان "نقش فرماندهان و مدیران ناجا در پیشگیری از تخلفات و جرائم کارکنان با تأکید بر مدیریت اسلامی"، که به روش آمیخته انجام شد به این نتیجه رسیدند که فرماندهان و مدیران در پیشگیری از تخلفات و جرائم کارکنان نقش بسیار مهم و کلیدی دارند و باید نسبت به گزینش در آغاز استخدام، آموزش هنگام خدمت و نظارت و کنترل مستمر بر آنها اهتمام به کار گیرند. جبارزاده و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان "ارائه مدل توانمندسازی فرماندهان و مدیران آموزشی نیروی انتظامی" به این نتیجه رسیدند که ۱۵ عامل بر توانمندسازی فرماندهان و مدیران آموزشی نیروی انتظامی به عنوان عوامل اصلی مؤثر است و با تحلیل میک مک آنها را به چهار دسته خودمختار، وابسته، پیوندی و مستقل تقسیم، و در این بین به در دسترس قرار دادن منابع کافی و استفاده از نظام پاداش دهی مبتنی بر عملکرد و سازوکارهای انگیزشی تأکید کردند. سهیلی، طاهرپور و فاندیز (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان "هدف شناسایی عوامل فردی مؤثر بر توانمندسازی کارکنان بیمه سلامت در سازمان بیمه سلامت در شهر تهران" به این نتیجه رسیدند که هشت عامل مشارکت، حمایت سازمان، آموزش، توجه به کارکنان، واگذاری مسئولیت، روشن بودن اهداف، شفاف بودن نقشها و اعطای اختیارات عوامل فردی بر توانمندسازی مؤثر است. هم‌چنین براساس نتایج رگرسیون چند متغیره از بین هشت عامل شناسایی شده شش عامل مشارکت، توجه به کارکنان، واگذاری مسئولیت، روشن بودن اهداف، شفاف بودن نقشها و اعطای اختیارات بر توانمندسازی کارکنان تأثیر مثبت دارد. ناماسیان و همکاران (۲۰۱۴)<sup>۱</sup>، در پژوهشی درباره توانمندسازی و رضایت مشتری به این

نتیجه رسیدند که رفتارهای توانمندسازی رهبر بر توانمندسازی روانشناختی تأثیر مثبتی دارد و این توانمندسازی باعث افزایش رضایت کارکنان و در نتیجه افزایش سطح تعهد سازمانی می‌شود. اهن و چوی (۲۰۱۵)<sup>۱</sup>، در پژوهشی با عنوان "عوامل مؤثر بر توانمندسازی دانشجویان پرستاری کره" به این نتیجه رسیدند که عزت نفس، تصمیم‌گیری، یادگیری، رضایت، درک و نگرش مربی عوامل مؤثر بر توانمندسازی است. واتکینز و همکاران (۲۰۱۶)<sup>۲</sup>، در پژوهشی با عنوان "نقش عوامل مؤثر در ارتقای دانش و توانمندی" به این نتیجه رسیدند که آموزش، استقلال شغلی و نقش داشتن در پیشبرد اهداف سازمان بر توانمندسازی کارکنان مؤثر است. ویگلین و همکاران (۲۰۱۵)<sup>۳</sup>، در پژوهشی با عنوان "بررسی چگونگی توانمندسازی کارکنان با تأکید بر آموزش" به این نتیجه رسیدند که مشارکت در آموزش باعث افزایش توانمندسازی کارکنان می‌شود و در این میان مدیریت منابع انسانی نقش بسزایی در این مسیر دارد. لی و نی (۲۰۱۷)<sup>۴</sup>، در پژوهشی با عنوان "عوامل مؤثر در پیشرفت رفتار و روانی معلمان" به این نتیجه رسیدند که رهبری سازمان با فراهم کردن شرایط تحریک فکری، تأیید و به رسمیت شناختن، بهبود جو مشارکت و با حمایت خود می‌تواند بر توانمندسازی کارکنان تأثیر بگذارد.

#### ۴. مبانی نظری پژوهش

توانمندسازی<sup>۵</sup> در هر سازمانی به ماهیت، فرهنگ و نیازهای آن سازمان بستگی دارد. محققان دیگر از زوایای مختلف به آن نگریده‌اند؛ به عنوان مثال خودکنترلی، خودمدیریتی شغلی، گروه، نظام‌های مبتنی بر عملکرد و ... همگی تواناسازی یا توانمندسازی خوانده شده‌اند. منون<sup>۶</sup> (۱۹۹۵) آن را نوعی «حالت توانایی» می‌داند. موضوعاتی چون غنی‌سازی شغلی، پرداخت براساس عملکرد و سهم کارگران از کارخانه تنها به توانمندسازی فردی بر نمی‌گردد؛ بلکه اینها روشهای مدیریتی است که محیط را ایجاد، و تمهیداتی فراهم می‌کند که کارکنان به حالت توانمندی خو بگیرند (احمدی، صفری کهره و نعمتی، ۱۳۹۰، ص ۱۸).

مفهوم توانمندسازی، بین رشته‌ای است (به عنوان مثال، جامعه‌شناسی، روانشناختی، کار

- 
1. Ahn & Choi
  2. Watkins
  3. Voegtlin
  4. Lee & Nie
  5. Empowerment
  6. Mennen

اجتماعی و آموزگاری) و می‌توان آن را چتری در نظر گرفت که می‌تواند تلاشهای افراد و خودشکوفایی گروهی را مرتبط سازد (والنگرن لینچ، ۲۰۱۶، ص ۲۶).<sup>۱</sup> توانمندسازی به مجموعه فنون انگیزشی اطلاق می‌شود که به دنبال افزایش سطح مشارکت کارکنان به منظور بهبود عملکرد آنان است. ویژگی اصلی توانمندسازی کارکنان، همسو کردن اهداف فردی و سازمانی است (یوسف، امران، کراشی و کازی، ۲۰۱۶، ص ۳).<sup>۲</sup>

توانمندسازی کارکنان یکی از فنهای مؤثر برای افزایش بهره‌وری کارکنان و استفاده بهینه از ظرفیت و تواناییهای فردی و گروهی آنها در راستای اهداف سازمانی است. توانمندسازی فرایندی است که در آن از طریق توسعه و گسترش نفوذ و توان افراد و گروه‌ها به بهبود و بهسازی مستمر عملکرد کمک می‌شود؛ به عبارت دیگر توانمندسازی راهبرد توسعه و شکوفایی سازمانی است. توانمندسازی در کارکنان شرایطی را ایجاد می‌کند که آنان زندگی کاری خود را در پرتو آن کنترل می‌کنند و به رشد کافی برای پذیرش مسئولیتهای بیشتر در آینده دست می‌یابند (نارویی و مسلمی‌زاده، ۱۳۹۹، ص ۵۲). پژوهشگران توانمندسازی را به عنوان مفهومی مهم مورد توجه قرار داده‌اند؛ زیرا به طور بالقوه نتایجی را تحت تأثیر قرار می‌دهد که به نفع افراد و سازمان است (هان، مون و یان، ۲۰۰۹، ص ۲).

"توانمندسازی" در دو حوزه تعریف می‌شود: نخست در حالت فردی، گروهی یا اجتماعی و دیگری به فرایند تحقق اهداف مطلوب اشاره می‌کند. دفت<sup>۳</sup> (۲۰۰۱) نیز توانمندسازی را ارائه کنترل، آزادی و اطلاعات به کارکنان برای مشارکت کردن در تصمیم‌گیری و امور سازمانی تعریف کرده است. در تعریف دیگری (به عنوان فرایند)، توانمندسازی فرایندی است که حس خودکارآمدی میان اعضای سازمان را از طریق تشخیص شرایطی که موجب پرورش ناتوانی است تقویت می‌کند. اجیت<sup>۴</sup> (۲۰۱۳) توانمندسازی را فرایند انتقال قدرت، اختیار همراه با مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی از مدیر به کارکنان تعریف کرده است (چیکزی، زوی و الادیجی، ۲۰۱۵).<sup>۵</sup> توانمندسازی، تقویت باورها، افزایش دانش و مهارتها، بهبود ویژگیهای روانشناختی کارکنان و بهسازی شرایط سازمانی و محیطی است به گونه‌ای که افراد بتوانند با بیشترین کارایی و اثربخشی در سازمان فعالیت کنند (بختیاری و احمدی مقدم، ۱۳۸۹، ص ۴۳).

1. Wallengren Lynch

2. Yosef, Imran, Qureshi & Kazi

3. Daft

4. Ajit

5. Chiekezie, Nzewi, & Oladimeji

الگوی باون و لاولر<sup>۱</sup>، عامل توانمندی را در چهار جزء سازمانی می‌داند: اطلاعات درباره عملکرد سازمان، پاداش بر مبنای عملکرد سازمانی، قدرت در تصمیم‌گیریهای مؤثر در جهت اهداف سازمان و قدرت در تصمیم‌گیریهای مؤثر در جهت عملکرد سازمان. نتایج پژوهش نشان می‌دهد وقتی توانمندی وجود دارد که شرکتها قدرت، اطلاعات، دانش و پاداشها را در سازمان توزیع کنند و اگر یکی از این چهار عنصر صفر باشد، توانمندی نیز صفر خواهد بود (باون و لاولر، ۱۹۹۲، ص ۷۸).

توانمندسازی دربرگیرنده قدرت و آزادی عمل بخشیدن برای اداره خود است و در مفهوم سازمانی به معنای تغییر در فرهنگ و شهامت در ایجاد و هدایت محیط سازمانی است؛ به بیان دیگر، توانمندسازی به معنای طراحی ساختار سازمان است، به گونه‌ای که در آن افراد ضمن کنترل خود، آمادگی پذیرش مسئولیتهای بیشتری را نیز داشته باشد. توانمندسازی در کارکنان شرایطی را ایجاد می‌کند که آنان زندگی کاری خود را در پرتو آن کنترل می‌کنند و به رشد کافی برای پذیرش مسئولیتهای بیشتری در آینده دست می‌یابند (ابطحی و عابسی، ۱۳۹۳، ص ۱۲). شایستگی یا خودکارآمدی، اعتقادی است شخصی که افراد در مورد توان خود در اجرای فعالیتها با مهارت لازم دارند (جوز و مامپیلی، ۲۰۱۴، ص ۹۷).<sup>۲</sup> توماس و ولتهوس (۱۹۹۰)<sup>۳</sup> معتقدند که توانمندسازی انگیزشی درونی است که نقش فعال کارکنان را در سازمان توصیف می‌کند (میرمحمدی و همکاران، ۱۳۹۶، ص ۹۶). توانمندسازی، مفهومی چند سطحی است و نمی‌توان ماهیت آن را با مفهومی واحد توضیح داد. آنها چهار بعد شایستگی، خودتعیینی، معناداری و اثرگذاری را در یک الگوی مفهومی مشخص کرده‌اند که شامل تأثیرگذاری در کار، خودتعیینی در کار، شایستگی در کار و معنا داشتن در کار است (خداداد حسینی و همکاران، ۱۳۹۷، ص ۵).

اغلب هدف از توانمندسازی، القای بینشی مثبت در افراد، و نیز فرایندی است که می‌تواند به شکوفا کردن استعدادهای بالقوه افراد کمک کند تا بدین طریق آنها برای کنترل بیشتر بر کار و زندگی خود توانمند شوند؛ بنابراین، توانمندسازی شیوه‌ای ارائه می‌کند که افراد را قادر می‌سازد تا بر مشکلات موجود در مسیر توسعه خود فائق آیند و توانمندی بیشتری برای تحقق امیال خود کسب کنند. از این «دیدگاه»، توانمندکنندگان، یعنی کسانی که از مهارتهای خود برای توانمندسازی دیگران از طریق توسعه مهارتها، ارائه پند و نصیحت و اطلاعات استفاده می‌کنند،

1. Bowen & Lowler
2. Jose & Mampilly
3. Thomas & Velthouse

می‌توانند بهتر و با اطلاعات بیشتری تصمیم‌گیری کنند (مک لافلین، ۲۰۱۶، ص ۵).<sup>۱</sup> لیندا (۱۹۹۷)<sup>۲</sup> نیز بیان می‌کند که به منظور موفقیت‌آمیز بودن توانمندسازی کارکنان، هر سازمانی باید توانمندسازی را ابتدا برای خود تعریف، و سپس ایجاد کند. توانمندسازی باید نیازها و فرهنگ هر هویت منحصر به فردی را مورد خطاب قرار دهد.

منابع انسانی با ارزشترین عامل تولید، مهمترین سرمایه و ایجاد کننده توان اساسی هر سازمانی به شمار می‌آید. سازمانهای امروزی نیازمند انعطاف، چابکی و توانایی کارکنان برای پذیرش کار هستند. می‌توان گفت تحول و پویایی هر سازمان به میزان توانمندی نیروی انسانی آن سازمان بستگی دارد. توانمندسازی روشی است که توان کارکنان را در راستای بهره‌وری سازمان و نیروی انسانی توسعه می‌دهد. بنابراین، نقش سازمان، ایجاد زمینه اقدامات توانمندساز است. مطالعات نشان می‌دهد که توانمندسازی زیردستان بخش مهمی از اثربخشی سازمانی و مدیریتی است. بنابراین، برنامه‌ریزی در راستای توانمندسازی منابع انسانی، باید جزو برنامه‌های راهبردی سازمان قرار گیرد (حسینیان و عیسی‌آبادی، ۱۳۹۶، ص ۱۰۱).

در محیط‌های سازمانی جدید، که اغلب با پیچیدگی، آشفتگی، تغییرات و سرعت شتابان توصیف می‌شود، کارکنان باید انعطاف‌پذیر، خودفرمان، کارآفرین، مسئولیت‌پذیرتر، طالب ابتکار و آزادی عمل باشند. در ساختارهای سازمانی و سبک‌های مدیریت باید تغییرهای اساسی رخ دهد به طوری که همه کارکنان در فرایند تصمیم‌گیری مشارکت داده شد، و گروه‌های کاری تشکیل شود؛ قدرت و اختیار بیشتری به زیردستان واگذار، و ساختار سازمانی شبکه، جانشین ساختار سلسله‌مراتبی شود (صحرايي و همکاران، ۱۳۹۴، ص ۳۲). بنابراین تغییر در شرایط سازمانهای عصر حاضر به تغییر در نگرش آنها به نیروی انسانی منجر شده است. در این شرایط کارکنان سازمان، ابزار موفقیت مدیر نیستند و به عنوان سرمایه‌های سازمان به گردانندگان اصلی جریان کار و شرکای محیط کار تبدیل شده‌اند؛ بنابراین، داشتن مهارت‌های رهبری برای مدیران کافی نیست و کارکنان نیز به آموزش روشهای خود راهبری نیازمند هستند (صفرزاده، نادری، عنایتی، ۱۳۹۲، ص ۱۴۵).

مطالعات کلاسیک عمدتاً چندین عامل در رابطه با عوامل و چالشهای توانمندسازی مطرح کرده است که در این باره، اجماع نظر و شفافیت وجود ندارد (گادن و پارتنرز، ۲۰۱۵، ص ۴۸۹).<sup>۳</sup> توانمندسازی توجه به منابع انسانی و مدیریت جنبه‌های انسانی به دلیل تأثیرات مثبتی که بر

1. McLaughlin

2. Linda

3. Gadenne & Partners



سازمان و بر کارکنان دارد، باعث بهبود رضایت شغلی، دلبستگی شغلی، بهره‌وری کار، عملکرد و رفتارهای شهروندی سازمانی می‌شود (هان و پارتنرز، ۲۰۱۶، ص ۳۶)<sup>۱</sup>. توانمندسازی، طراحی و ساخت سازمان است به گونه‌ای که افراد ضمن کنترل خود، آمادگی قبول مسئولیت‌های بیشتری را نیز داشته باشند. توانمندسازی، فرایندی ارزشی است که از مدیریت عالی سازمان تا پایین‌ترین رده امتداد می‌یابد (سهیلی و همکاران، ۱۳۹۸، ص ۱۹۳).

کانگر و کانانگو (۱۹۸۸)<sup>۲</sup> توانمندسازی را فرایند افزایش احساس خودکارآمدی در افراد از طریق شناسایی و حذف شرایطی می‌دانند که موجب ناتوانی کارکنان شده است. محققان نشان داده‌اند که عوامل مختلفی بر توانمندسازی کارکنان مؤثر است که از جمله آنها می‌توان به رضایت شغلی (لی، کیم و پردو، ۲۰۱۶، ص ۱۰۵)<sup>۳</sup>، کیفیت خدمات (چان، یانگ و کاسیمیر، ۲۰۱۰، ص ۲۰۱)<sup>۴</sup>، تعهد سازمانی (کیم، لی، مورمن و جورج، ۲۰۱۲، ص ۸۹)<sup>۵</sup>، آموزش (ویگلین، بوهم و براچ، ۲۰۱۵ و جلالی و همکاران، ۱۳۹۶، ص ۳۵)<sup>۶</sup>، محیط سازمانی (نواچوکو، ۲۰۱۶)<sup>۷</sup> و ابعاد راهبردی مانند چشم‌انداز و خط مشی (جزنی و رستمی، ۱۳۹۰، ص ۲۵) اشاره کرد.

به اعتقاد بسیاری از متفکران علم مدیریت، سرمایه و فناوری قابل تأمین است؛ یعنی می‌توان آن را وارد کرد یا با جمع کردن سرمایه‌های اندک به سرمایه بزرگی دست یافت؛ ولی نیروی انسانی ماهر و توانمند را در طول یک یا دو سال نمی‌توان به وجود آورد. منابع انسانی هر سازمان و بویژه نیروی انسانی توانمند می‌تواند نقطه قوت سازمان و مزیت رقابتی به شمار آید به گونه‌ای که سازمان‌هایی که این مزیت را دارند براحتی می‌توانند در سطوح مختلف فعالیت، حرفی برای گفتن داشته باشند (میرمحمدی و همکاران، ۱۳۹۶، ص ۹۴).

بررسی مبانی نظری پژوهش نشان می‌دهد که عوامل زیادی بر توانمندسازی کارکنان تأثیر دارد. از دیدگاه کانتر<sup>۸</sup> اطلاعات، اختیار، تجربه اندوزی، روشن بودن اهداف و خط‌مشی‌ها، دسترسی به منابع، پاداش، حمایت مدیر و اعتماد به نفس در توانمندسازی کارکنان مؤثر است (سهیلی و همکاران، ۱۳۹۸، ص ۱۹۳).

با بررسی مبانی نظری و پیشینه پژوهش مشخص شد که در بحث توانمندسازی کارکنان،

- 
1. Han & Partners
  2. Conger & Kanungo
  3. Lee, Kim & Perdue
  4. Chan, Yong & Casimir
  5. Kim, Lee, Mormon & George
  6. Voegtlin, Boehm & Bruch
  7. Nwachukwu
  8. Kantor

گروهی از اندیشمندان به ابعاد فردی و روانشناختی، گروهی دیگر به ابعاد سازمانی و گروهی نیز به ابعاد دیگر از جمله بعد محیطی و راهبردی سازمان پرداخته‌اند.

در این پژوهش ابعاد سه گانه نظریه شناخت اجتماعی و الگوی اولیه آقای اسپرینگر مبنای قرار گرفته است. دلیل این امر جامعیت و همچنین نیاز جامعه آماری پژوهش به یک الگوی کامل است؛ بنابراین با توجه به عوامل کلیدی، که وی برای موفقیت توانمندسازی در نظر گرفته، سعی شده است این عوامل در جامعه آماری مد نظر نیز مورد بررسی قرار گیرد؛ لذا این مقاله با هدف مشخص کردن میزان اثرگذاری و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر توانمندسازی کارکنان نیروی انتظامی و با رویکردی تلفیقی از ابعاد توانمندسازی سعی می‌کند با توجه به پژوهش‌های قبلی، که در این زمینه انجام گرفته، مؤلفه‌های جدیدی را که در تحقیق‌های پیشین مورد توجه قرار نگرفته است را مورد بررسی قرار دهد که این مقوله به ترتیب اولویت شامل اثرگذاری عوامل فردی، عوامل سازمانی و محیطی (برون سازمانی) می‌شود.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
رتال جامع علوم انسانی

جدول (۱): جدول نظری ابعاد و مؤلفه‌های توانمندسازی کارکنان

عنوان	عوامل	شاخص‌ها	منبع
عوامل مؤثر بر توانمندی کارکنان	عوامل فردی	تربیت صحیح (بر مبنای آموزه‌های دینی) و رشد در خانواده اصیل و مذهبی	سهیلی و همکاران (۱۳۹۸)
		کاهش حس زیاده‌خواهی خانواده کارکنان ناشی از تجمل‌گرایی	نظریه شناخت اجتماعی
		برطرف کردن مشکلات مالی و اقتصادی کارکنان	چان، یانگ و کاسمیر (۲۰۱۰)
		از بین بردن زمینه‌ها و عوامل روانی و درونی بروز ارتکاب جرم	نظریه توانمندسازی روان شناختی
		کاهش حس طمع‌ورزی و زیاده‌طلبی برخی از کارکنان	نظریه توانمندسازی روان شناختی
		ارتقای ویژگیهای شخصیتی و تقویت اعتماد به نفس و حس عزت نفس در بین کارکنان	اهن و چوی (۲۰۱۵)
		تبیین حرمت قاچاق و تشریح اهمیت و حساسیت مبارزه با قاچاق مواد مخدر برای کارکنان	مصاحبه با خبرگان و بررسی اسناد و پرونده‌ها
		توجه جدی به فریضه امر به معروف و نهی از منکر بین کارکنان	جلالی و همکاران (۱۳۹۶)
		ارتقای مبانی شرعی و اعتقادی کارکنان و تقویت پایبندی آنان به موازین شرعی و اخروی	سهیلی و همکاران (۱۳۹۸)
		عوامل سازمانی	ارزیابی صحیح از توان و ویژگی‌های شخصیتی فرد برای اجرای مأموریت مبارزه با مواد مخدر در زمان جذب
ارائه آموزشهای متناسب با مأموریت تخصصی مبارزه با مواد مخدر	نارویی و مسلمی زاده (۱۳۹۹)		
استفاده از مربیان با صلاحیت ارزشی و اعتبار علمی در ارائه آموزش	سلطانی، رجبی، فرجاد و کاملی (۱۳۹۵)		

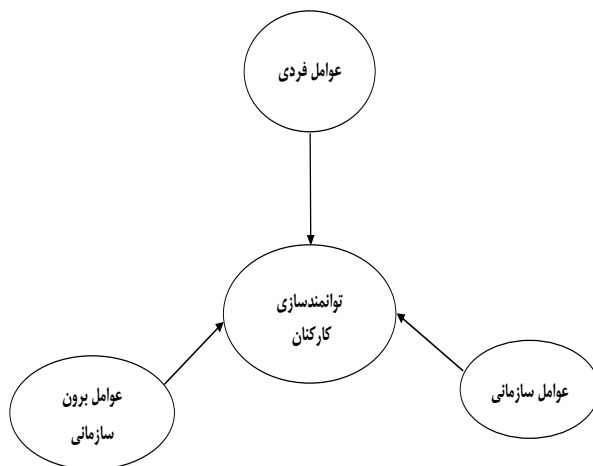
ادامه جدول (۱): جدول نظری ابعاد و مؤلفه‌های توانمندسازی کارکنان

عنوان	عوامل	شاخص‌ها	منبع
عوامل مؤثر بر توانمندی کارکنان	عوامل سازمانی	جلوگیری از حضور طولانی مدت کارکنان مسئله‌دار در یگانهای مبارزه با مواد مخدر	مصاحبه با خبرگان و بررسی اسناد و پرونده‌ها
		تأمین کافی نیروی انسانی در یگانهای مبارزه با مواد مخدر	جزنی و رستمی (۱۳۹۰)
		استفاده از تجهیزات جدید و مدرن رصد و پایش قاچاقچیان	نظریه توانمندسازی ساختاری
		فراهم کردن امکانات مورد نیاز یگان‌های مبارزه با مواد مخدر به منظور جلوگیری از وابستگی به افراد نفوذی و قاچاقچیان	نظریه شناخت اجتماعی
		عرضه خدمات پشتیبانی و امکانات مورد نیاز از قبیل خودرو، تجهیزات واپایشی، جیره غذایی و ...	نارویی و مسلمی زاده (۱۳۹۹)
		آگاهسازی کیفی کارکنان مرزبانی در زمینه تهدیدات و آسیبهای پیشرو	الگوی توانمندسازی باون و لاولر (۱۹۹۲)
		حمایت و پشتیبانی قاطع و همه جانبه از کارکنان متعهد و مسئولیت پذیر	لی و نی (۲۰۱۷)
		به کارگیری مدیران و مسئولان مدبر، متعهد و با انگیزه در مبارزه با مواد مخدر	صالح و همکاران (۱۳۹۵)
		کشف و شناسایی، رصد و پایش بموقع باندهای قاچاق مواد مخدر	الگوی توانمندسازی باون و لاولر
		عوامل برون سازمانی	جلوگیری از فعالیت باندهای متعدد و سازمان یافته قاچاق در سطح منطقه و کشور
رایزنی سیاسی به منظور کنترل کشورهای همجوار بر مرزهای رسمی خود	گزارش مراجع رسمی		

ادامه جدول (۱): جدول نظری ابعاد و مؤلفه‌های توانمندسازی کارکنان

منبع	شاخص‌ها	عوامل	عنوان
بررسی اسناد و سوابق مرتبط	رصد و کنترل رفت و آمد قاچاقچیان مواد مخدر به یگانهای انتظامی تحت عناوین مختلف	عوامل برون سازمانی	عوامل مؤثر بر توانمندی کارکنان
مصاحبه با خبرگان و تجربیات محقق	تعیین تکلیف وضعیت روستاهای همجوار با نقطه صفر مرزی به منظور کاهش رفت و آمد مکرر افراد بومی به نوار مرز		
بررسی پرونده ها، اسناد و سوابق مرتبط	تبیین و تشریح زشتی پدیده قاچاق مواد مخدر و گسترش آن در سطح جامعه		
مصاحبه با خبرگان و بررسی اسناد و پرونده ها	برخورد جدی و قاطع با قاچاقچیان از سوی مراجع قضایی و نهادهای امنیتی		
نظریه توانمندسازی ساختاری	هماهنگی منسجم بین دستگاه‌های ذی‌ربط در مبارزه با قاچاق مواد مخدر		
گزارش مراجع رسمی و مصاحبه با خبرگان	فراهم کردن منزل مسکونی مناسب برای کارکنان شاغل در زمینه مبارزه با مواد مخدر (منازل سازمانی)		
نظریه شناخت اجتماعی و مصاحبه با خبرگان	کاهش مشکلات اقتصادی موجود در استانهای محروم و هم‌چنین برطرف کردن فقر و بیکاری در جامعه		
مصاحبه با خبرگان و بررسی اسناد و پرونده ها	افزایش هزینه ارتکاب جرم قاچاق مواد مخدر		





نمودار (۱): الگوی مفهومی پژوهش

## ۵. روش شناسی پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و روش آن با توجه به ماهیت جمع آوری داده‌ها توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان شاغل در پلیس مبارزه با مواد مخدر و هم‌چنین مبادی نظارتی است که براساس فرمول کوکران در مجموع ۶۰ نفر از کارکنان به عنوان حجم نمونه این تحقیق مدنظر گرفت. نمونه‌گیری نیز از نوع احتمالی (تعمیم‌پذیر) و روش تصادفی ساده صورت گرفته است. برای جمع‌آوری داده‌های مربوط به ادبیات پژوهش از روش کتابخانه‌ای، و برای جمع‌آوری داده‌های مربوط به جامعه آماری از روش میدانی استفاده شد. ابزار جمع‌آوری داده‌های مربوط به ادبیات پژوهش، مطالعه و فیشبرداری، و ابزار جمع‌آوری داده‌های مربوط به جامعه آماری پرسشنامه محقق ساخته است. پرسشنامه پژوهش شامل ۳۱ گویه در سه بعد برون سازمانی، سازمانی و فردی است. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای آماری SPSS و LISREL و آزمونهای t-test و رتبه‌ای فریدمن تحلیل شد. برای بررسی و تعیین روایی و اعتبار پرسشنامه از روش اعتبار سازه‌ای استفاده شده است. در این روش ابتدا تعدادی پرسشنامه بین چندتن از افراد صاحب‌نظر و کارشناسان توزیع، و تمام ابهامات کارشناسان در مورد سؤالات مشخص شد؛ بدین ترتیب تعدادی از سؤالات اصلاح، و تعدادی حذف و تعدادی دیگر جایگزین شد. پس از گرفتن نظر کارشناسان خبره، مطالعه اسنادی سوابق و پرونده‌های گذشته و توزیع ده نسخه پرسشنامه بین افراد مطلع، سرانجام پس از شفاف‌سازی و رفع ابهامات، پرسشنامه نهایی تهیه و توزیع شد. بنابراین اعتبار محتوای پرسشنامه توسط افراد صاحب‌نظر مورد تأیید قرار گرفت

و مشخص شد می‌توان با اطمینان ۹۵٪ درصد بیان کرد که هر سه بعد مورد استفاده دارای اعتبار سازه‌ای در حد مطلوب، و از اعتبار لازم برخوردار است.

هم‌چنین در این تحقیق برای برآورد پایایی پرسشنامه از روش ضریب آلفای کرونباخ صورت پذیرفته، ضریب آلفای محاسبه شده از طریق نرم‌افزار SPSS، ۰/۹۱۵ است. بنابراین می‌توان گفت که پرسشنامه از پایایی کافی برخوردار است.

جدول (۲): نتایج محاسبه ضریب آلفای کرونباخ

موضوع	مقدار
تعداد گویه‌ها	۳۱
میانگین	۴
انحراف معیار	۰/۲۶۴
آلفای کرونباخ	۰/۹۱۵

#### ۶. تجزیه و تحلیل داده‌ها

##### ۶-۱. یافته‌های توصیفی (ویژگیهای جمعیت‌شناختی)

در مجموع، ۳۳/۳ درصد پاسخگویان، درجه‌دار؛ ۴۸/۳ درصد، افسر جزء؛ ۱۱/۷ درصد، افسر ارشد و ۶/۷ درصد سردار بودند. سابقه شغلی ۱۱/۷ درصد پاسخگویان، زیر ۵ سال؛ ۳۱/۷ درصد بین ۶ تا ۱۰ سال؛ ۴۸/۳ درصد، بین ۱۱-۲۰ سال و ۸/۳ درصد، بیش از ۲۰ سال بود و در نهایت، میزان تحصیلات ۵ درصد پاسخگویان، دیپلم، ۳۱/۷ درصد، کاردانی، ۴۳/۳ درصد، کارشناسی و ۲۰ درصد، کارشناسی ارشد و بالاتر بودند.

##### ۶-۲. یافته‌های استنباطی

سؤال اول: عوامل فردی به چه میزان بر توانمندی کارکنان در مقابله با قاچاق مواد مخدر اثرگذار است؟

جدول (۳): تجزیه و تحلیل سؤال اول (آزمون تی تک نمونه‌ای)

سؤال اول تحقیق	سطح معنی‌دار	درجه آزادی	آماره آزمون t	انحراف معیار	میانگین	تعداد
	۰/۰۰	۵۹	۲۴/۳۲۵	۰/۲۱۸	۴/۲	۶۰

در تحلیل بررسی سؤال از آنجا که آماره آزمون t استودنت بیش از میزان میانگین ( $\mu = 3$ ) است،  $H_0$  رد و آماره آزمون در ناحیه  $H_1$  قرار می‌گیرد.

بر همین اساس با توجه به سطح معنی‌دار  $0/05$  معنادار بودن آماره آزمون قابل قبول است. از طرفی با توجه به اینکه میانگین مکتسبه از آزمون با عدد  $4/2$  تبیین شده، این عدد در ناحیه  $H_1$  قرار می‌گیرد و از عدد متوسط یعنی عدد ۳ بزرگتر است.

$$H_1: \mu = 4/2 \geq 3$$

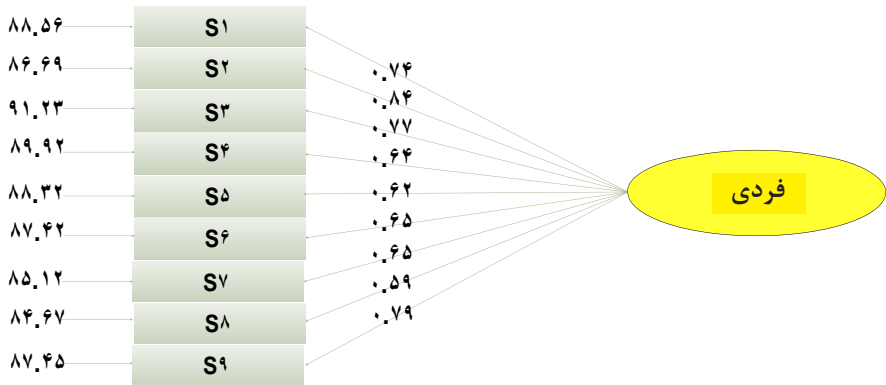
بنابراین سؤال اول تحقیق با سطح اطمینان ۹۵٪ تأیید می‌شود. با این توصیف مشخص می‌شود که عوامل فردی بر توانمندی کارکنان در مقابله با قاچاق مواد مخدر مؤثر است.

جدول (۴): تحلیل آماری متغیرهای عوامل فردی به تفکیک مؤلفه‌ها و شاخص‌ها با استفاده از آزمون رتبه‌ای فریدمن

سؤال	بار عاملی	شاخص	رتبه	بار عاملی
وضعیت خانوادگی ۸۸/۸۲	۸۸/۶۵	۱. تربیت صحیح (بر مبنای آموزه‌های دینی) و رشد در خانواده اصیل و مذهبی	۳	۸۸/۶۵
		۲. کاهش حس زیاده‌خواهی خانواده کارکنان ناشی از تجمل‌گرایی	۷	
		۳. برطرف کردن مشکلات مالی و اقتصادی کارکنان	۱	
سؤال اول تحقیق (عوامل فردی) ۸۷/۷۰	۸۹/۹۲	۴. از بین بردن زمینه‌ها و عوامل روانی و درونی بروز ارتکاب جرم	۲	۸۹/۹۲
		۵. کاهش حس طمع‌ورزی و زیاده‌طلبی برخی از کارکنان	۴	
		۶. ارتقای ویژگیهای شخصیتی و تقویت اعتماد به نفس و حس عزت نفس در بین کارکنان	۶	
وضعیت اعتقادی ۸۵/۷۴	۸۵/۱۲	۷. تبیین حرمت قاچاق و تشریح اهمیت و حساسیت مبارزه با قاچاق مواد مخدر برای کارکنان	۸	۸۵/۱۲
		۸. توجه جدی به فریضه امر به معروف و نهی از منکر بین کارکنان	۹	
		۹. ارتقای مبانی شرعی و اعتقادی کارکنان و تقویت پایبندی آنان به موازین شرعی و اخروی	۵	



تحلیل آماری سؤال اول تحقیق که شامل نه مؤلفه است در شکل زیر درج شده است:



Chi-Square=۷۵۵.۰۷۲ df=۶۰ p-value=۰.۰۰۰۰۰ RMSEA=۰.۰۱۱۵

نمودار (۲): تحلیل آماری سؤال اول تحقیق با استفاده از نرم‌افزار لیزرل

Normed Fit Index (NFI) = ۰/۹۵

خروجی شاخصهای برازش الگوی معادلات ساختاری بیش از ۰/۹۰ نشان می‌دهد که این الگو از برازش قابل قبولی برخوردار است. همچنین همان گونه که در جدول توزیع فراوانی مشاهده می‌شود از نظر پاسخگویان بین گویه‌های عوامل فردی مؤثر بر توانمندی کارکنان در مقابله با قاچاق مواد مخدر، گزاره شماره ۳ "برطرف کردن مشکلات مالی و اقتصادی کارکنان" با رتبه میانگین "۹۱/۲۳" بیشترین تأثیر را دارد و گزاره‌های شماره ۴ "از بین بردن زمینه‌ها و عوامل روانی و درونی بروز ارتکاب جرم" و شماره ۱ "تربیت صحیح (بر مبنای آموزه‌های دینی) و رشد در خانواده اصیل و مذهبی" به ترتیب با رتبه میانگین "۸۹/۹۲" و "۸۸/۵۶" در رتبه دوم و سوم قرار دارد.

سؤال دوم: عوامل سازمانی به چه میزان بر توانمندی کارکنان در مقابله با قاچاق مواد مخدر اثرگذار است؟

جدول (۵): تجزیه و تحلیل سؤال دوم (آزمون تی تک نمونه‌ای)

سؤال دوم تحقیق	سطح معنی‌دار	درجه آزادی	آماره آزمون t	انحراف معیار	میانگین	تعداد
	۰/۰۰	۵۹	۲۴/۱۳۱	۰/۲۱۶	۴	۶۰

در تحلیل بررسی سؤال از آنجا که آماره آزمون t استودنت بیش از میزان میانگین ( $\mu = 3$ ) است،  $H_0$  رد و آماره آزمون در ناحیه  $H_1$  قرار می‌گیرد.

بر همین اساس با توجه به سطح معنی‌دار ۰/۰۵ معنادار بودن آماره آزمون قابل قبول است. از طرفی با توجه به اینکه میانگین مکتسبه از آزمون با عدد ۴ تبیین شده، این عدد در ناحیه  $H_1$  قرار می‌گیرد و از عدد متوسط یعنی عدد ۳ بزرگتر است.

$$H_1: \mu = 4 \geq 3$$

بنابراین سؤال دوم تحقیق با سطح اطمینان ۹۵٪ تأیید می‌شود. با این توصیف مشخص می‌شود که عوامل سازمانی بر توانمندی کارکنان در مقابله با قاچاق مواد مخدر مؤثر است.

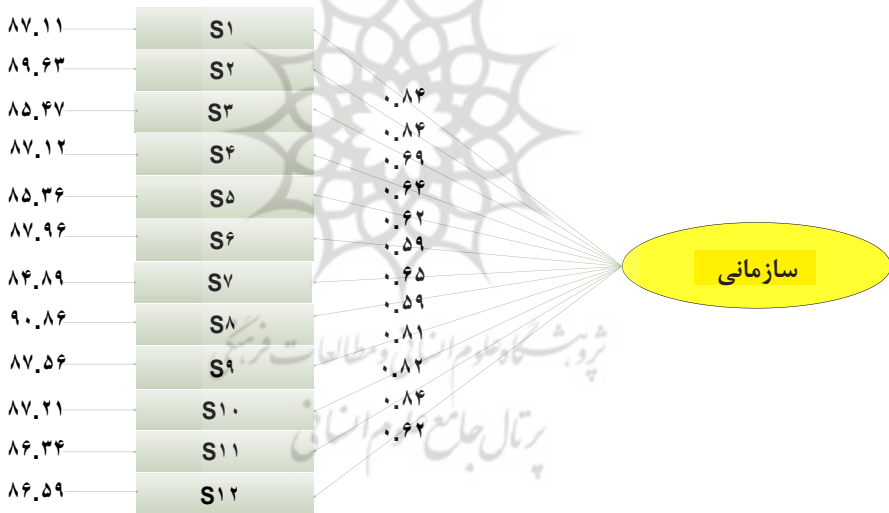
جدول (۶): تحلیل آماری متغیرهای عوامل سازمانی به تفکیک مؤلفه‌ها و شاخص‌ها با استفاده از آزمون رتبه‌ای فریدمن

سؤال	بار عاملی	شاخص	رتبه	بار عاملی
جذب نیرو و آموزش ۸۷/۴۰	۸۷/۱۱	۱. ارزیابی صحیح از توان و ویژگیهای شخصیتی فرد برای اجرای مأموریت مبارزه با مواد مخدر در زمان جذب	۷	۸۷/۱۱
		۲. ارائه آموزشهای متناسب با مأموریت تخصصی مبارزه با مواد مخدر	۲	
		۳. استفاده از مربیان با صلاحیت ارزشی و اعتبار علمی در ارائه آموزش	۱۰	
سؤال دوم تحقیق (عوامل سازمانی) ۸۷/۱۸	۸۷/۱۲	۴. جلوگیری از حضور طولانی مدت کارکنان مسئله‌دار در یگانهای مبارزه با مواد مخدر	۶	۸۷/۱۲
		۵. تأمین کافی نیروی انسانی دریگانهای مبارزه با مواد مخدر	۱۱	
		۶. استفاده از تجهیزات جدید و مدرن رصد و پایش قاچاقچیان	۳	
		۷. فراهم کردن امکانات مورد نیاز یگانهای مبارزه بامواد مخدر به منظور جلوگیری از وابستگی به افراد نفوذی و قاچاقچیان	۱۲	
ساختار و سازمان ۸۷/۲۳	۹۰/۸۶	۸. عرضه خدمات پشتیبانی و امکانات مورد نیاز از قبیل خودرو، تجهیزات واپایشی، چیره غذایی و ...	۱	۹۰/۸۶

ادامه جدول (۶): تحلیل آماری متغیرهای عوامل سازمانی به تفکیک مؤلفه‌ها و شاخص‌ها با استفاده از آزمون رتبه‌ای فریدمن

سؤال	بار عاملی	شاخص	رتبه	بار عاملی
سؤال دوم تحقیق (عوامل سازمانی)  ۸۷/۱۸	مدیریت و نظام‌های کنترلی ۸۶/۹۲	۹. آگاهسازی کیفی کارکنان مرزبانی در زمینه تهدیدات و آسیبهای پیش‌رو	۴	۸۷/۵۶
		۱۰. حمایت و پشتیبانی قاطع و همه‌جانبه از کارکنان متعهد و مسئولیت‌پذیر	۵	۸۷/۲۱
		۱۱. به‌کارگیری مدیران و مسئولان مدبر، متعهد و با انگیزه در مبارزه با مواد مخدر	۹	۸۶/۳۴
		۱۲. کشف و شناسایی، رصد و پایش بموقع باندهای قاچاق مواد مخدر	۸	۸۶/۵۹

تحلیل آماری سؤال دوم تحقیق که شامل ۱۲ مؤلفه است در شکل زیر درج شده است:



Chi-Square=۶۸۲.۰۷۲df=۶۰ p-value=۰.۰۰۰۰۰ RMSEA=۰.۰۱۱۹

نمودار (۳): تحلیل آماری سؤال دوم تحقیق با استفاده از نرم‌افزار لیزرل

Normed Fit Index (NFI) = ۰/۹۵

خروجی شاخصهای برازش الگوی معادلات ساختاری بیش از ۰/۹۰ نشان می‌دهد که این الگو از برازش قابل قبولی برخوردار است. همچنین همانگونه که در جدول توزیع فراوانی مشاهده

می‌شود، از نظر پاسخگویان بین گویه‌های عوامل سازمانی مؤثر بر توانمندی کارکنان در مقابله با قاچاق مواد مخدر، گزاره شماره ۸ "عرضه خدمات پشتیبانی و امکانات مورد نیاز از قبیل خودرو، تجهیزات واپایشی، جیره غذایی و ..." با رتبه میانگین "۹۰/۸۶" بیشترین تأثیر را دارد و گزاره‌های شماره ۲ "ارائه آموزشهای متناسب با مأموریت تخصصی مبارزه با مواد مخدر" و شماره ۶ "استفاده از تجهیزات جدید و مدرن رصد و پایش قاچاقچیان" به ترتیب با رتبه میانگین "۸۹/۶۳" و "۸۷/۹۶" در رتبه دوم و سوم قرار دارد.

سؤال سوم: عوامل برون سازمانی به چه میزان بر توانمندی کارکنان در مقابله با قاچاق مواد مخدر اثرگذار است؟

جدول (۷): تجزیه و تحلیل سؤال سوم (آزمون تی تک نمونه‌ای)

سؤال سوم تحقیق	سطح معنی‌دار	درجه آزادی	آماره آزمون t	انحراف معیار	میانگین	تعداد
	۰/۰۰	۵۹	۲۴/۱۵۵	۰/۲۳۸	۳/۹	۶۰

در تحلیل بررسی سؤال از آنجا که آماره آزمون t استودنت بیش از میزان میانگین ( $\mu = 3$ ) است،  $H_0$  رد و آماره آزمون در ناحیه  $H_1$  قرار می‌گیرد.

بر همین اساس با توجه به سطح معنی‌دار ۰/۰۵ معنادار بودن آماره آزمون قابل قبول است. از طرفی با توجه به اینکه میانگین مکتسبه از آزمون با عدد ۳/۹ تبیین شده، این عدد در ناحیه  $H_1$  قرار می‌گیرد و از عدد متوسط یعنی عدد ۳ بزرگتر است.

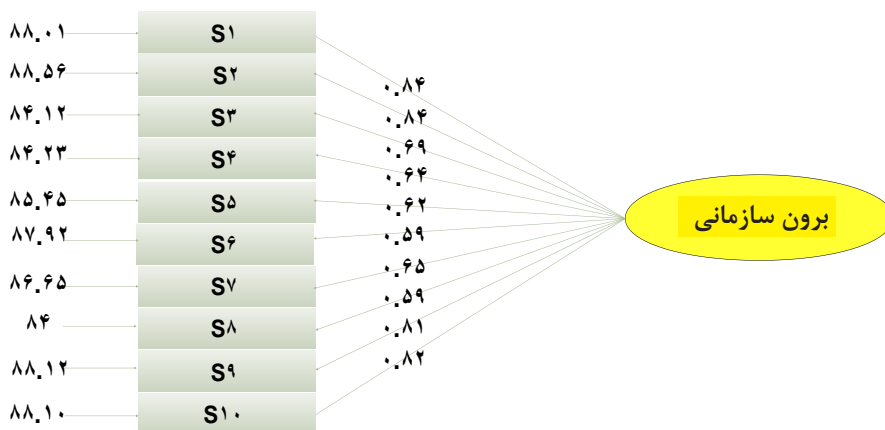
$$H_1: \mu = 3/9 \geq 3$$

بنابراین سؤال سوم تحقیق با سطح اطمینان ۰/۹۵ تأیید می‌شود. با این توصیف مشخص می‌شود که عوامل سازمانی بر توانمندی کارکنان در مقابله با قاچاق مواد مخدر مؤثر است.

جدول (۸): تحلیل آماری متغیرهای عوامل برون سازمانی به تفکیک مؤلفه‌ها و شاخص‌ها با استفاده از آزمون رتبه‌ای فریدمن

سؤال	بار عاملی	شاخص	رتبه	بار عاملی
سؤال سوم تحقیق عوامل برون سازمانی ۸۶/۷۶	وضعیت جغرافیایی و منطقه‌ای ۸۶/۸۹	۱. جلوگیری از فعالیتهای باندتهای متعدد و سازمان یافته قاچاق در سطح منطقه و کشور	۴	۸۸/۰۱
		۲. رایزنی سیاسی به منظور کنترل کشورهای همجوار بر مرزهای رسمی خود	۱	۸۸/۵۶
		۳. رصد و کنترل رفت و آمد قاچاقچیان مواد مخدر به یگانهای انتظامی تحت عناوین مختلف	۹	۸۴/۱۲
		۴. تعیین تکلیف وضعیت روستاهای همجوار با نقطه صفر مرزی به منظور کاهش رفت و آمد مکرر افراد بومی به نوار مرز	۸	۸۴/۲۳
	وضعیت سیاسی و فرهنگی ۸۶/۶۷	۵. تبیین و تشریح زشتی پدیده قاچاق مواد مخدر و گسترش آن در سطح جامعه	۷	۸۵/۴۵
		۶. برخورد جدی و قاطع با قاچاقچیان از سوی مراجع قضایی و نهادهای امنیتی	۵	۸۷/۹۲
		۷. هماهنگی منسجم بین دستگاههای ذی ربط در مبارزه با قاچاق مواد مخدر	۶	۸۶/۶۵
	وضعیت اقتصادی ۸۶/۷۴	۸. فراهم کردن منزل مسکونی مناسب برای کارکنان شاغل در زمینه مبارزه با مواد مخدر (منازل سازمانی)	۱۰	۸۴
		۹. کاهش مشکلات اقتصادی موجود در استانهای محروم و همچنین برطرف کردن فقر و بیکاری در جامعه	۲	۸۴/۱۲
		۱۰. افزایش هزینه ارتکاب جرم قاچاق مواد مخدر	۳	۸۸/۱۰

تحلیل آماری سؤال سوم تحقیق، که شامل ده مؤلفه است در شکل زیر درج شده است:



Chi-Square=۷۲۵.۰۷۲df=۶۰ p-value=۰.۰۰۰۰۰ RMSEA=۰.۰۱۱۲

نمودار (۴): تحلیل آماری سؤال سوم تحقیق با استفاده از نرم افزار لیزرل

Normed Fit Index (NFI) = ۰/۹۵

خروجی شاخصهای برازش الگوی معادلات ساختاری بیش از ۰/۹۰ نشان می‌دهد که این الگو از برازش قابل قبولی برخوردار است. همچنین همان گونه که در جدول توزیع فراوانی مشاهده می‌شود، از نظر پاسخگویان بین گویه‌های عوامل برون سازمانی مؤثر بر توانمندی کارکنان در مقابله با قاچاق مواد مخدر، گزاره شماره ۲ "رایزنی سیاسی به منظور کنترل کشورهای همجوار بر مرزهای رسمی خود" با رتبه میانگین "۸۸/۵۶" بیشترین تأثیر را دارد و گزاره‌های شماره ۹ "کاهش مشکلات اقتصادی موجود در استانهای محروم و همچنین برطرف کردن فقر و بیکاری در جامعه" و شماره ۱۰ "افزایش هزینه ارتکاب جرم قاچاق مواد مخدر" به ترتیب با رتبه میانگین "۸۸/۱۲" و "۸۸/۱۰" در رتبه دوم و سوم قرار دارد.

الگوی معادلات ساختاری تحقیق تحت عنوان عوامل مؤثر بر توانمندی کارکنان در مقابله با قاچاق مواد مخدر با سه متغیر معنادار است که عبارت است از:

- بعد عوامل فردی
- بعد عوامل سازمانی
- بعد عوامل برون سازمانی

از بین این سه بعد، بعد عوامل فردی با  $۸۷/۷۰$ ؛ بعد عوامل سازمانی با  $۸۷/۱۸$  و بعد عوامل برون سازمانی با  $۸۶/۷۶$  به ترتیب بیشترین تا کمترین بار عاملی را دارد.

جدول (۹): جدول رتبه‌ای (فریدمن) بعدهای تحقیق با توجه به بار عاملی

رتبه	بار عاملی	بعد	ردیف
۱	$۸۷/۷۰$	بعد عوامل فردی	۱
۲	$۸۷/۱۸$	بعد عوامل سازمانی	۲
۳	$۸۶/۷۶$	بعد عوامل برون سازمانی	۳
$۸۷/۲۱$		میانگین کلی	

تحلیل آماری کل تحقیق که شامل سه بعد است در شکل زیر درج شده است:



$$\text{Chi-Square}=۶۷۵.۰۳ \text{ df}=۶۰ \quad \text{p-value}=۰.۰۰۰۰۰ \quad \text{RMSEA}=۰.۰۱۲۱$$

نمودار (۵): تحلیل آماری ابعاد تحقیق با استفاده از نرم‌افزار لیزرل

$$\text{Normed Fit Index (NFI)} = ۰/۹۵$$

خروجی شاخصهای برازش الگوی معادلات ساختاری بیش از  $۰/۹۰$  نشان می‌دهد که این الگو از برازش قابل قبولی برخوردار است. بنابراین بعد عوامل فردی به عنوان مهمترین بعد تحقیق مورد قبول واقع شده است.

## ۷. نتیجه‌گیری

قاچاقچیان مواد مخدر اغلب با استفاده از شیوه و شگردهای گوناگون از جمله وجود خلأهای مختلف قانونی و پلیسی و یا غفلت، سهل انگاری و روزمرگی کارکنان انتظامی از جمله پاسگاه‌های مرزی، گلوگاه‌ها و ایست و بازرسیها، واحدهای مبارزه با مواد مخدر و ... ، محموله‌های قاچاق را در اوزان مختلف وارد کشور، و ضمن توزیع بخش عمده‌ای از مواد مخدر در داخل کشور در برخی موارد محموله‌های مواد مخدر را از کشور خارج می‌کند. از آنجا که برابر آزمونها ۱. در بحث عوامل فردی به ترتیب (برطرف کردن مشکلات مالی و اقتصادی کارکنان - از بین بردن زمینه‌ها و عوامل روانی و درونی بروز ارتکاب جرم- تربیت صحیح (بر مبنای آموزه‌های دینی) و رشد در خانواده اصیل و مذهبی)؛ ۲. در بحث عوامل سازمانی (عرضه خدمات پشتیبانی و امکانات مورد نیاز از قبیل خودرو، تجهیزات واپاشی، جیره غذایی و ... - ارائه آموزشهای متناسب با مأموریت تخصصی مبارزه با مواد مخدر- استفاده از تجهیزات جدید و مدرن رصد و پایش قاچاقچیان)؛ ۳. در بحث عوامل برون سازمانی (رایزنی سیاسی به منظور کنترل کشورهای همجوار بر مرزهای رسمی خود- کاهش مشکلات اقتصادی موجود در استانهای محروم و همچنین برطرف کردن فقر و بیکاری در جامعه- افزایش هزینه ارتکاب جرم قاچاق مواد مخدر)؛ عوامل مؤثر بر توانمندی کارکنان انتظامی در مقابله با قاچاق مواد مخدر است، همچنین در بین سه عامل بالا به ترتیب عوامل فردی بیشترین، عوامل درون سازمانی رتبه دوم و عوامل برون سازمانی نیز رتبه سوم را کسب کرده است.

در پژوهش مشخص شد که (به ترتیب اثرگذاری) عوامل فردی ، عوامل درون سازمانی و سپس عوامل برون سازمانی بر توانمندی کارکنان ناجا در مقابله با قاچاق مواد مخدر مؤثر است که با نظریه شناخت اجتماعی سازگار است که براساس آن سه دسته عوامل کلیدی بر ادراک افراد از احساس توانمندی خود وجود دارد. این سه دسته عوامل عبارت است از: عوامل فردی (تحصیلات، سابقه کار، کانون کنترل، عزت نفس)؛ عوامل گروهی (اثربخشی گروه، اهمیت گروه، اعتماد درون گروهی، ادراک افراد گروه نسبت به تأثیرشان بر مدیران و عوامل سازمانی (ابهام در نقش، دسترسی به منابع، حیطه کنترل، دسترسی به اطلاعات، حمایت اجتماعی- سیاسی، جایگاه فرد در سلسله مراتب سازمانی، جو مشارکتی واحد کار) همسو و منطبق است.

در پایان به منظور رفع مشکلات، کاهش میزان ورود قاچاق مواد مخدر به داخل کشور و کاهش تهدیدات امنیتی و از طرفی ارتقای توانمندی، اثربخشی و کارایی کارکنان انتظامی در مقابله با قاچاق و با توجه به نتایج تجزیه و تحلیل اطلاعات پیشنهادهای ذیل بر پایه سؤالهای تحقیق ارائه می‌شود:



## ۸. پیشنهادهای کاربردی

- توجه جدی به مقوله گزینش کارکنان انتظامی بویژه اجرای برخی آزمونها و آزمایشهای روانشناسی و روانشناختی در آغاز استخدام با هدف شناسایی زمینهها و استعدادهای ارتکاب جرم در برخی از افراد
- ارتقای بینش و بصیرت اعتقادی و دینی کارکنان کارکنان شاغل در یگانهای انتظامی متولی مبارزه با مواد مخدر به منظور افزایش خود کنترلی در کارکنان از طریق برگزاری کلاسهای آگاهسازی کیفی، حضور فعال مبلغان دینی در یگانهای مرزی، اعزام به سفرهای زیارتی و ... با محوریت ساعس ناجا
- افزایش و ارتقای کیفیت و کمیت فیلمها و کلاسهای آگاهسازی برگزار شده از سوی حفاظت اطلاعات برای کارکنان انتظامی بویژه تمرکز بر تهدیدها و آسیبهای مبتلی به کارکنان
- برطرف کردن مشکلات، نواقص و امکانات مورد نیاز یگانهای انتظامی از قبیل سوخت، مواد غذایی، وسیله نقلیه رفت و آمد و ... به منظور حذف وابستگی کارکنان به افراد محلی و بومی و همچنین ساخت منازل سازمانی مناسب و کافی برای کارکنان متأهل شاغل در یگانهای انتظامی متولی مبارزه با مواد مخدر
- ارتقای سطح معیشت کارکنان کارکنان شاغل در یگانهای انتظامی متولی مبارزه با مواد مخدر در حد متوسط جامعه و بر طرف کردن مشکلات مالی و اقتصادی کارکنان و توجه به ایجاد و افزایش حس عزت نفس بین کارکنان
- تمرکز اقدامهای اطلاعاتی و فنی به صورت ویژه و هدفمند به منظور برخورد قاطع با قاچاقچیان و اشراف اطلاعاتی بر باندهای بزرگ قاچاق و همچنین برخورد قاطع قضایی با قاچاقچیان و افراد آلوده کننده بیرونی کارکنان انتظامی به منظور کاهش میزان قاچاق و افزایش ضریب ریسک نزدیک شدن قاچاقچیان به کارکنان ناجا

## ۹. سپاسگزاری

پژوهشگران از دست اندرکاران و داوران محترم فصلنامه علمی نظارت و بازرسی، کمال تقدیر و تشکر را دارند.

## فهرست منابع

- ابطحی، سید حسین و عابسی، سعید (۱۳۹۳). توانمندسازی (واگذاری کار و تفویض اختیار). چ دوم. تهران: فوژان
- احمدی، پرویز؛ صفری کهره، محمد و نعمتی، سمیه (۱۳۹۰). مدیریت توانمندسازی کارکنان (رویکردها، الگوها، راهبردها، برنامه‌ها و ارزیابی). چ دوم. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- اقدسی، سمانه و نوروززاده، رضا (۱۳۹۲). عوامل مؤثر بر توانمندسازی منابع انسانی. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۵ (۱)، ص ۱۹۷-۲۲۲.
- اورنگیان، غلامعلی و حیدری، غلام حیدر (۱۳۹۹). نقش فرماندهان و مدیران ناجا در پیشگیری از تخلفات و جرائم کارکنان با تأکید بر مدیریت اسلامی. فصلنامه علمی نظارت و بازرسی، (۵۲)، ص ۷۵-۹۴.
- بختیاری، حسن و احمدی مقدم، اسماعیل (بهار ۱۳۸۹). نقش راهبردهای مدیریتی در توانمندسازی مدیران. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی. ۱ (۵). ص ۳۹-۵۳.
- جبارزاده، یونس؛ شاه محمدزاده، علی؛ سروری، رحیم و حسینی، سیدصمد (۱۳۹۸). ارائه مدل توانمندسازی فرماندهان و مدیران آموزشی نیروی انتظامی. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۱۴ (۲)، ص ۲۵۹-۲۸۰.
- جزنی، نسرين و رستمی، علی (۱۳۹۰). طراحی و توسعه مدل استراتژیک توانمندسازی منابع انسانی در سازمانهای دانش محور، پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی، ۱ (۳)، ص ۵۳-۲۳.
- جلالی، رامین؛ الوانی، سید مهدی؛ حسن پور، اکبر و محب زادگان، یوسف (۱۳۹۶). شناسایی و مدل سازی عوامل مؤثر بر توانمندسازی مدیران، آموزش علوم دریایی، ۴ (۱)، ص ۱۴-۲۹.
- حسن‌بیگی، ابراهیم؛ دلاور، علی و انجم شجاع، رضا (۱۳۹۶). طراحی مدل توانمندسازی مدیران سطوح عالی وزارت نیرو، مطالعات دفاعی استراتژیک، ۱۵ (۶۹)، ص ۲۲۱-۲۵۰.
- حسینیان، شهامت و عیسی آبادی، مجید (۱۳۹۶). ابعاد استراتژی توانمندسازی منابع انسانی معاونت نیروی انسانی ناجا، فصلنامه مدیریت منابع در نیروی انتظامی، س پنجم، ش ۳، پاییز ۱۳۹۶، ص ۹۹ تا ۱۲۸.

- خداداد حسینی، سیدحمید؛ مینائی، مهدی و داودی دهقانی، ابراهیم (۱۳۹۷). تأثیر رهبری خدمتگزار بر توانمندسازی کارکنان با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه کارکنان پلیس اطلاعات و امنیت عمومی استان همدان). فصلنامه علمی پژوهش‌های مدیریت انتظامی، دوره ۱۳، ش ۳، ص ۴۸۵ - ۵۰۴.
- دعایی، حبیب الله (۱۳۹۰). اثر توانمندسازی بر تمایل به ترک خدمت در سازمان. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع). (۷ و ۸)، ص ۱۲۱-۱۴۷.
- ستاد مبارزه با مواد مخدر (۱۳۹۶). گزارش‌های سالانه ستاد مبارزه با مواد مخدر ریاست جمهوری - سلطانی، علی؛ رجبی فرجاد، حاجیه و کاملی، محمدجواد (۱۳۹۵). تأثیر ویژگی‌های رهبری خدمتگزار در فرماندهان و مدیران بر توانمندسازی کارکنان نیروی انتظامی، پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۱۱(۴)، ص ۵۵۲-۵۷۷.
- سهیلی، حمید؛ طاهرپور کلانتری، حبیب اله و فاندیز، حسین (۱۳۹۸). شناسایی عوامل فردی مؤثر بر توانمندسازی کارکنان بیمه سلامت (مورد مطالعه: سازمان بیمه سلامت)، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ۱۲ (۲)، ص ۱۸۹-۲۱۵.
- شاهبندرزاده، حمید و بهرامی، پروانه (۱۳۹۲). بررسی عوامل مؤثر بر توانمندسازی و محرک سرمایه انسانی در نیروی انتظامی (شهر بوشهر)، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۸ (۳)، ص ۳۱۹-۳۴۰.
- صالح، سیده مهسا؛ زارعی، آیدا و مهردوست، کامران (۱۳۹۵). اولویت بندی عوامل مؤثر در توانمندسازی کارکنان به روش **Topsis** (مطالعه موردی: بانک سینا در رشت)، اولین کنفرانس ملی مدیریت مهندسی، آستانه اشرفیه، مؤسسه آموزش عالی مهر آستان گیلان.
- صحرایی، رضامراد؛ عرفانی، نصراله؛ شعبانی بهار، غلامرضا؛ منصف، علی و حسین‌نژاد، علی عباس (۱۳۹۴). رابطه توانمندسازی و حمایت سازمانی ادراک شده با رضایت شغلی دبیران تربیت بدنی شهر همدان. فصلنامه مدیریت رفتار سازمانی در ورزش. ۲ (۶)، ص ۸۱-۹۱.
- صفرزاده، سحر؛ نادری، فرح و عنایتی، میرصلاح الدین (۱۳۹۲). رابطه سلامت سازمانی، اشتیاق شغلی و جو سازمانی نوآورانه با توانمندسازی روان شناختی در کارکنان یک شرکت صنعتی. مجله روانشناسی اجتماعی ۸ (۲۷)، ص ۵۵-۶۹.

- طالبیان، احمدرضا و وفایی، فاطمه (۱۳۸۸). الگوی جامع توانمندسازی منابع انسانی. تدبیر، (۲۰۳)، ص ۱-۲۰.
- قربانی‌زاده، وجه‌الله؛ شریعتی، مسعود؛ ولی‌پور، مهدی و هاشمی، محمد (۱۳۹۷). الگوی توانمندسازی منابع انسانی سازمانی عقیدتی سیاسی نیروی انتظامی. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، ۱۳(۲)، ص ۲۶۱-۲۸۴.
- کولیوند، علیرضا؛ آزادی‌ریکنده، حمید و کریمی‌خوزانی، علی (۱۳۹۹). بررسی و تبیین پیامدهای بی‌اعتنایی سازمانی در نیروی انتظامی. فصلنامه علمی نظارت و بازرسی، (۵۳)، ص ۱۳-۳۸.
- میرمحمدی، سید محمد؛ حسین‌پور، داود و قاسمی‌بنابری، حمیدرضا (۱۳۹۶). عوامل کلیدی موفقیت توانمندسازی کارکنان، فصلنامه مطالعات مدیریت، س ۲۵، ش ۸۳، ص ۹۳-۱۱۴.
- نارویی، رحیم و مسلمی‌زاده، محمد (۱۳۹۹). شناسایی عوامل مؤثر در توانمندسازی کارکنان وظیفه (مورد مطالعه سربازان وظیفه شهر زاهدان)، فصلنامه علمی مطالعات خدمت‌سربازی، س سوم، ش دوم (۷)، ص ۴۲-۶۲.
- یوسفوند، جواد (۱۳۹۴). پروژه تحقیقاتی آسیب‌شناسی جرائم امنیتی در مرزهای استان کردستان در سال ۹۳ (مطالعه موردی پرونده)، تهران، مرکز مطالعات و پژوهش‌های امنیتی ساحفاناجا.
- Ahn, Y. H., & Choi, J. (2015). Factors affecting Korean nursing student empowerment in clinical practice. *Nurse education today*, 35(12), pp 1301-1306.
- Gadenne, D., and Sharma, B. (2015). An investigation of the hard and soft quality management factors of Australian SMEs and their association with firm performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 12 (9), pp 528-550.
- Han, S. H., Seo, G., Li, J., & Yoon, S. W. (2016). The mediating effect of organizational commitment and employee empowerment: how transformational leadership impacts employee knowledge sharing intention. *Human Resource Development International*, 19(2), pp 98-115
- Jaiswal, D., & Dhar, R. L. (2016). Impact of perceived organizational support, psychological empowerment and leader member exchange on commitment and its subsequent impact on service quality. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 65(1), pp 58-79.
- Lawler, E, Moher man, S & Ledford, G, (1992), **Employee Involvement & Total Quality Management**, Sanfrancisco: Jossy Bass Publisher.
- Lee, A. N., & Nie, Y. (2017). Teachers' perceptions of school leaders' empowering

behaviours and psychological empowerment: Evidence from a Singapore sample. **Educational Management Administration & Leadership**, 45(2), pp 260-283.

- Mendoza-Sierra, M. I., Orgambidez-Ramos, A., León-Jariego, J. C., & García-Carrasco, A. M. (2014). Service climate as a mediator of organizational empowerment in customer- service employees. **The Spanish Journal of Psychology**, 17, pp 1-10.
- Thomas·K.W and Velthouse, B.A. (1990), “Cognitive elements of empowerment: an interpretive model of intrinsic task motivation”. **Acad Manage Rev**; 15(4): pp 66–81.
- Watkins, C., Hart, P. L., & Mareno, N. (2016). The effect of preceptor role effectiveness on newly licensed registered nurses’ perceived psychological empowerment and professional autonomy. **Nurse education in practice**, 17, pp 36-42.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
 پرتال جامع علوم انسانی



شروېشگاه علوم انساني و مطالعات فرهنگي  
پرتال جامع علوم انساني