



## Analyzing the Process of Empowerment Clients (From the Point of View of the Workers of the Support and Charitable Institutions of Mashhad)

Mojtaba Hemayatkah<sup>1</sup>  | Abolfazl Ramazani<sup>2</sup> 

1. Corresponding author, Department of Social Science, Faculty of Social and Economic Sciences, Payam Noor University, Tehran, Iran. E-mail: [m.hemayatkah@pnu.ac.ir](mailto:m.hemayatkah@pnu.ac.ir)

2. Department of Social Science, Faculty of Social and Economic Sciences, Payam Noor University, Tehran, Iran. E-mail: [abolfazl.ramezani6@gmail.com](mailto:abolfazl.ramezani6@gmail.com)

### Article Info

#### Article type:

Research Article

#### Article history:

Received: 18 May 2022

Received in revised form: 22  
November 2022

Accepted: 13 February 2023

Published online: 13 February  
2023

#### Keywords:

Empowerment, Supporting  
Institutions, Charity, Poverty,  
Sense of Self-Efficacy

### ABSTRACT

The monthly payment of welfare benefits not only fosters problematic dependencies, but also requires substantial resources. There is no holistic approach to empowerment among support institutions; rather, each institution concentrates on particular aspects of empowerment. Existing research has focused more on the concept of empowerment than on the empowerment process. This study aims to analyze the dimensions of the empowerment process in support institutions so as to formulate the operational process.

This study was conducted using a qualitative approach grounded in grounded theory. The method of sampling was theoretical sampling. In 2020, semi-structured interviews were conducted with 20 support organization administrators in Mashhad. The text of the interviews was analyzed utilizing the Strauss and Corbin method and the MAXQDA-10 program.

Environmental resources, identification of individual abilities, a sense of self-efficacy, expectations and values, choice and action, and accomplishments were identified as dimensions of the empowerment process.

Empowerment is a gradual and cyclical process, and individuals with varying degrees of empowerment and capability engage this cycle. With each cycle, one's abilities gain new capabilities. As a result, their self-efficacy and motivation to choose and practice for future empowerment are enhanced.

**Cite this article:** Hemayatkah, M., & Ramezani, A. (2023). Analyzing the Process of Empowerment Clients (From the Point of View of the Workers of the Support and Charitable Institutions of Mashhad). *Quarterly of Social Studies and Research in Iran*, 12(2), 331-348. <https://doi.org/10.22059/JISR.2023.343269.1308>



© The Author(s).

Publisher: University of Tehran Press.

DOI: <https://doi.org/10.22059/JISR.2023.343269.1308>



## تحلیل فرآیند توانمندسازی مددجویان

### (از دیدگاه مددکاران نهادهای حمایتی و خیریه‌ای مشهد)

مجتبی حمایت خواه<sup>۱</sup> | ابوالفضل رضانی<sup>۲</sup>۱. گروه علوم اجتماعی، دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران، رایانامه: [m.hemayatkhah@pnu.ac.ir](mailto:m.hemayatkhah@pnu.ac.ir)۲. گروه علوم اجتماعی، دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران، رایانامه: [abolfazl.ramezani6@gmail.com](mailto:abolfazl.ramezani6@gmail.com)

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: مقاله پژوهشی	پرداخت کمک‌های رفاهی به صورت مقرر ماهیانه نه تنها وابستگی‌های ناسالمی را ایجاد می‌کند بلکه نیاز به منابع گسترده‌ای دارد. نهادهای حمایتی از رویکردی جامع جهت توانمندسازی برخوردار نیستند و هر کدام بر برخی از عناصر توانمندسازی توجه دارند. مطالعات موجود بیشتر به صورت مفهومی به موضوع توانمندسازی پرداخته‌اند و به فرآیند توانمندسازی توجه کمتری شده‌است. هدف این پژوهش واکاوی ابعاد فرآیند توانمندسازی مددجویان در نهادهای حمایتی و خیریه‌ای به منظور تدوین فرآیند عملیاتی است.
تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۲/۲۸	این مطالعه با روش کیفی و بر اساس رهیافت نظریه زمینه‌ای انجام شد. نمونه‌گیری تحقیق به شیوه نمونه‌گیری نظری بود. با مدیران ۲۰ نهاد حمایتی شهر مشهد در سال ۱۳۹۹ مصاحبه نیمه‌ساختاریافته انجام شد. متن مصاحبه‌ها با رویکرد اشتراوس و کوربین و به کمک نرم‌افزار مکس کیو دی‌ای ۱۰ تحلیل شد.
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۹/۱	ابعاد شناسایی شده فرآیند توانمندسازی عبارتند از منابع محیطی، شناسایی توانمندی‌های فرد، احساس خودکارآمدی، انتظارات و ارزش‌ها، انتخاب و عمل و دستاوردها.
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۱/۲۴	توانمندسازی فرآیندی تدریجی و چرخشی است و افراد با سطوح متفاوت توانمندی و قابلیت وارد این چرخه می‌شوند. افراد در هر چرخه توانمندی جدیدی کسب می‌کنند، در نتیجه احساس خودکارآمدی و انتظاراتشان برای انتخاب و عمل جهت کسب توانمندی بعدی افزایش می‌یابد.
تاریخ انتشار: ۱۴۰۱/۳/۱۶	
کلیدواژه‌ها:	
توانمندسازی، نهادهای حمایتی، خیریه، فقر، احساس خودکارآمدی	

استناد: جهرمی، مجتبی و رضانی، ابوالفضل (۱۴۰۲). تحلیل فرآیند توانمندسازی مددجویان (از دیدگاه مددکاران نهادهای حمایتی و مؤسسات خیریه مشهد)، فصلنامه

مطالعات و تحقیقات اجتماعی در ایران، ۱۲(۲): ۳۴۸-۳۳۱. doi: 10.22059/JISR.2023.343269.1308

ناشر: مؤسسه انتشارات دانشگاه تهران. © نویسندگان.

DOI: <https://doi.org/10.22059/JISR.2023.343269.1308>

## ۱. مقدمه و طرح مسئله

با وجود مؤسسات خیریه فراوان در جامعه ایران، شاهد تداوم مسئله فقر و آسیب‌های همراه با آن هستیم. پرداخت سبدهای غذایی و مقرری، وابستگی‌های ناسالمی به وجود می‌آورد که انگیزه کارکردن را کاهش می‌دهد. در جامعه ایران بسیاری از افراد با انگیزه‌های مذهبی و خیرخواهانه اقدام به راه‌اندازی مؤسسه خیریه می‌کنند، اما به دلیل آشنایی نداشتن با اصول توانمندسازی اقدامات مؤسسه به خروج از فقر جامعه هدف کمک نمی‌کنند و در بسیاری از مواقع با ایجاد وابستگی ناسالم انگیزه کار و تلاش را کاهش می‌دهند.

اگرچه درباره توانمندسازی بسیار نوشته‌اند، اجماع کمی درباره معنای آن وجود دارد. توانمندسازی اصطلاحی با کاربرد گسترده در مددکاری اجتماعی و رشته‌های دیگر است (اُورت<sup>۱</sup>، هومستد<sup>۲</sup> و دریسکو<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷). در بیشتر موارد این مسئله که توانمندسازی افراد یا اجتماعات، چه محسوب می‌شود با نوعی ابهام مواجه است. توانمندسازی فردی به‌طور کلی به فرایند افزایش توان فرد یا گروه در زمینه انتخاب و تبدیل انتخاب‌های مزبور به اقدامات و نتایج مطلوب تعریف می‌شود. کانون این فرایند اقداماتی است که دارایی‌های فردی و همچنین جمعی را ایجاد می‌کنند و کارایی و منصفانه‌بودن زمینه سازمانی و نهادی را بهبود می‌دهند که بر استفاده از این دارایی‌ها حکم می‌رانند (الکاک و همکاران، ۱۳۹۲)؛ از این‌رو منظور از توانمندی‌ها، هر نوع دارایی ملموس یا غیرملموسی است که به فرد، گروه یا سازمان در دستیابی به دستاوردهای مطلوبش کمک کند. مثال‌هایی از توانمندی‌ها عبارت‌اند از: سلامتی، تحصیلات، مهارت، تجربه شغلی، سرمایه و حمایت اجتماعی. قابلیت‌ها توانمندی‌های مشاهده‌نشده هستند و در نتیجه ناملموس‌اند.

هدف فرایند توانمندسازی احساس قدرت و افزایش در قدرت واقعی است. به‌منظور دستیابی به اهداف، فرد باید اقدام کند. این امر به کمک اهداف خاص بر مبنای ارزش‌های شخصی و باور به قابلیت‌ها در دستیابی به اهداف هدایت می‌شود و اقدام با اطلاع از دانش و با استفاده از مهارت‌های مربوط صورت می‌گیرد؛ از این‌رو توانمندسازی سبب گسترش دامنه انتخاب مردم می‌شود و این آزادی به آنان اجازه می‌دهد زندگی خودشان را شکل دهند و به همین دلیل توانمندسازی، ابزاری برای رسیدن به سایر اهداف نیز قلمداد می‌شود. در رویکرد جدید توانمندسازی هدف اصلی توسعه است.

رویکرد غالب نهادهای حمایتی و خیریه‌ها پرداخت مستمری و سبدهای غذایی به مددجویان است. توانمندسازی اقشار فقیر در نفس خود هدف نهایی محسوب می‌شود و برای اثربخشی توسعه بسیار حیاتی است. این رویکرد راهبردی مجزا و منفعل نیست، بلکه روش ایفای نقش در توسعه است که اقشار فقیر را مجاب می‌کند خودشان وظیفه کاهش فقر را عهده‌دار شوند. رویکردهای توانمندساز دربرگیرنده رفتارها و الگوهای هستند که به شایستگی و توانایی آنان احترام می‌گذارند، به مردم اعتماد به نفس می‌دهند و اعتماد آن‌ها را راحت‌تر جلب می‌کنند. در مجموع نیاز به قالب‌ریزی سیاست‌گذاری و برنامه‌های توانمندساز در سیاست‌های کاهش فقر گسترده‌تر دولت و همچنین در دستیابی به اهداف توسعه هزاره وجود دارد (کوآپونگ<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸).

پرداخت مقرری و سبب غذایی رویکرد غالب نهادهای حمایتی و خیریه‌ها است که به آن رویکرد مشکل‌محور نیز گفته می‌شود و به شکل‌گیری وابستگی‌های ناسالم می‌انجامد (مورفی<sup>۵</sup>، ۲۰۱۷). ارائه خدمات نه تنها باید مبتنی بر اصول توانمندی باشد، بلکه درک فرایند توانمندشدن نیز ضروری است. عمده تحقیقات انجام‌شده درباره توانمندسازی تنها عوامل توانمندساز را شناسایی کرده‌اند و درک فرایندی

1 Everett  
2 Homstead  
3 Drisko  
4 Kwapong  
5 Murphy

مغفول مانده است (روشنی و همکاران، ۱۳۹۹). برای این منظور در این پژوهش نهادها و خیریه‌هایی بررسی شدند که اولویتشان توانمندسازی خدمت‌گیرندگان بوده است. نظریه‌پردازان مختلف هر کدام به ابعاد خاصی از توانمندسازی توجه نشان کرده‌اند. مسئله اصلی در فرایند مداخله کنار هم قراردادن این ابعاد و طراحی فرایندی عملی برای اقدام است. تا زمانی که این عناصر در فرایندهای سازمانی جای نگیرند، توانمندسازی ناقص و پراکنده انجام می‌شود؛ بنابراین با توجه به این مسئله، هدف این پژوهش ارائه مدلی از فرایند توانمندسازی از نگاه کارکنانی است که با افراد محروم کار می‌کنند و اینکه آن‌ها چگونه در زمینه شغلی خود، اصول توانمندسازی را اجرا می‌کنند. نتایج این مطالعه به اجرای فرایند ارائه خدمات مبتنی بر اصول توانمندسازی در نهادهای حمایتی کمک می‌کند.

## ۲. چارچوب نظری

براساس تعریف، توانمندسازی مفهومی پیچیده و فرایندی چندسیستمی است که دلالت‌های شخصی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی دارد. در سطح فردی، توانمندسازی به وضعیت ذهنی، احساس شایستگی و تجربه احساس کنترل اشاره دارد. در سطح بین‌فردی به احساس استقلال، حمایت و موقعیت قابل احترام و در سطح سیاسی، به واقعیت عینی فرصت‌ها در ساختار اجتماعی و بازجایی قدرت به کمک اصلاح ساختارهای اجتماعی اشاره می‌کند.

واژه توانمندسازی<sup>۱</sup> از فعل قدرت‌دادن<sup>۲</sup> به معنای «دادن قدرت یا اختیار به شخصی برای انجام عملی» گرفته شده است و بر «توانمندسازی فردی» دلالت دارد. مددکاران اجتماعی مراجع را به منظور احساس شایستگی و کنترل بر منابع توانمند می‌کنند؛ با این حال نمی‌توانند توانمندسازی را به نظام‌های دیگر اعطا کنند. توانمندسازی چیزی نیست که شخص بتواند به دیگری بدهد. تنها آن‌هایی که به دنبال قدرت هستند می‌توانند این فرایند را آغاز کنند و ادامه دهند. حتی اگر کسی بتواند قدرت را اعطا کند، بخشیدن آن به خودی‌خود ناتوانمندسازی است. مددکاران اجتماعی با رویکرد توانمندسازی، فعالانه شراکت مراجع در فرایندهای مشارکتی را به کار می‌گیرند تا منابع تغییر را آزاد کنند. براساس تعریف، توانمندسازی به مشارکت کامل مراجع نیاز دارد. در این میان، به جای دادن توانایی بر توانمندی‌های داخلی و خارجی تأکید می‌شود و آن را از داخل سیستم و محیط‌های آن‌ها تولید می‌کند (میلی<sup>۳</sup>، اوملیا<sup>۴</sup> و دوبویس<sup>۵</sup>، ۲۰۱۳). سن فقر را از دو جنبه بررسی می‌کند: الف) فقر درآمدی که بعد مادی و اقتصادی دارد. ب) محرومیت قابلیت که ناتوانی در تحقق تمام قابلیت‌هایی است که شخص به‌منزله انسان محسوب می‌شود. فقیر کسی نیست که درآمدش از سطحی حداقلی کمتر است، بلکه از قابلیت‌های پایه برای نقش‌آفرینی در جامعه محروم است؛ یعنی کسی که نمی‌تواند از وضعیت فقر خارج شود؛ برای مثال افراد دارای قابلیت در صورت اخراج از کار یا شکست کسب‌وکار می‌توانند کار دیگر پیدا کنند یا کسب‌وکار دیگری را راه‌اندازی کنند و نیازهای زیستی و اجتماعی خود را تأمین کنند. همچنین بر تأمین و پیشبرد زندگی‌شان کنترل دارند. سن معتقد است سنجش فقر بر پایه قابلیت‌های افراد (فقر قابلیت) در دستیابی به دستاوردها سزاوارتر از سنجش دستاوردهای عملی (تأمین نیازهای اساسی و اجتماعی) به‌تنهایی است (سن، ۱۳۹۱). دستاورد از نظر سن نه‌تنها تأمین نیازهای اساسی و اجتماعی را شامل می‌شود، بلکه هر چیزی را دربرمی‌گیرد که فرد دلیلی برای ارزشمند شمردن آن دارد؛ بنابراین توانمندسازی می‌تواند به‌صورت فرایند چندوجهی تعریف شود که به افراد کمک می‌کند بر زندگی‌شان کنترل داشته باشند. توانمندسازی فرایندی است که با اقدام درباره موضوعاتی که افراد مهم تلقی

1 Empowerment

2 Empower

3 Miley

4 O'Melia

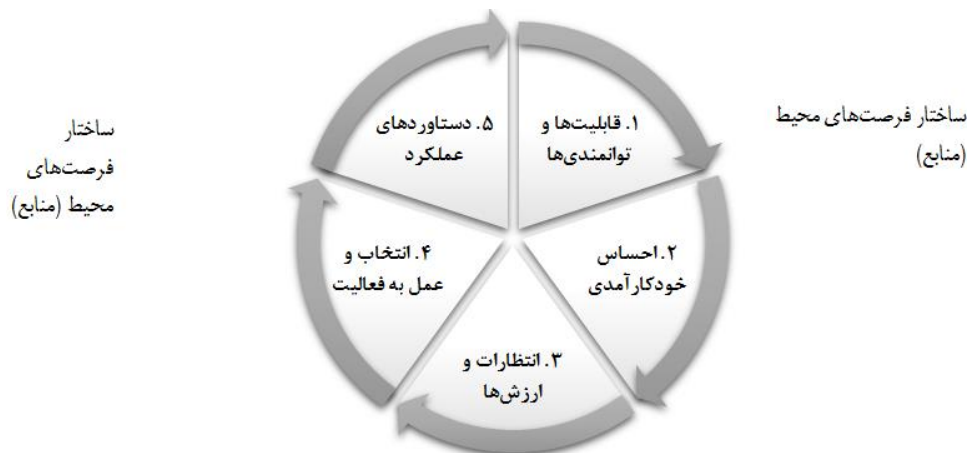
5 DuBois

می‌کنند، قدرت آن‌ها را در زندگی، روابط و جامعه افزایش می‌دهد. به دنبال رویکرد سن، سالیس و راوود تأکید کردند به جای پرداختن به کمبود درآمد، سیاست‌های اجتماعی باید به چیزی بپردازند که مردم می‌توانند با منابع در اختیارشان به دست آورند (بلا و لاپیره، ۱۳۹۵). سیاست‌های اجتماعی برای مبارزه با فقر نه تنها باید قابلیت‌های مردم درباره بازار کار، بلکه مهارت‌های آن‌ها برای زندگی روزمره را نیز برانگیخته کند (همان). به عبارت دیگر شکل‌گیری و تقویت روحیه کارآفرینی در افراد جامعه، به کمک تصویر و درکی صورت می‌گیرد که آن جامعه به تغییر و نوآوری نشان می‌دهد (باقری و همکاران، ۱۴۰۱).

در رویکرد توانمندسازی به توانمندی‌های (ظرفیت‌ها یا فرصت‌های بلااستفاده) فرد، گروه و اجتماع توجه زیادی می‌شود که می‌تواند برای رشد فردی و اجتماعی به کار گرفته شود. به دنبال این نگاه افراد با اتکا به قابلیت‌های خود به اهداف مطلوب زندگی‌شان دست می‌یابند. پیامد به‌کارگیری این رویکرد در طرح‌های کاهش محرومیت، کاهش هزینه‌ها، اثربخشی بالا و پایداری طرح‌های توانمندسازی است (میلی، اوملیا، دوبویس، ۲۰۱۳).

نظریه توانمندسازی نشان می‌دهد تغییر در باورها و نگرش‌ها به مشارکت افراد در تغییر اجتماعی مؤثر است و فرض می‌کند افراد در صورت احساس آگاهی انتقادی، برای منفعت جمعی کار می‌کنند. نتایج یک آزمایش درباره نمونه ۷۳ نفری از دانشجویان لاتین با تمرکز بر هویت قومی و وجدان جمعی نشان می‌دهد آگاهی تأثیر مستقیمی بر جنبه‌های شناختی توانمندسازی سیاسی دارد و بر جنبه‌های رفتاری آن تأثیری ندارد (گوتی یرز<sup>۱</sup>، ۱۹۹۵). در توانمندسازی گروهی علاوه بر آگاهی جمعی به منابع و قابلیت‌هایی برای اقدام جمعی نیاز است.

مرور مدل‌های توانمندسازی وجود اشتراکاتی در این مدل‌ها را نشان می‌دهد. مدل زیر از تلفیق عناصر توانمندی موجود در تعاریف مختلف و با توجه به مدل لورین بیت<sup>۲</sup> ایجاد شده است. بیت (۲۰۱۰) با اتکا به تئوری سن سعی کرده است آن را به صورت فرایند عملیاتی کند. این پژوهش با جایگذاری راهبردهای عملیاتی نهادهای حمایتی در مدل فرایندی یک برنامه عملی توانمندسازی را توسعه می‌دهد.



شکل ۱. فرایند توانمندسازی

1 Gutierrez

2 Lauren Bennett

### ۳. پیشینه پژوهش

پژوهش کرمانی و همکاران (۱۳۹۴) نشان می‌دهد در میان عوامل متنوع اثرگذار بر «توانمندی سرپرستی خانوار» بالاترین میزان تأثیر مربوط به بعدی از توانمندی اقتصادی است که بر انگیزه پیشرفت، خودمختاری، برخورداری از مهارت‌های فنی، اشتغال و درآمدزایی و درنهایت سلامت جسمی نظارت دارد. پژوهش اورت و همکاران (۲۰۰۷) با ۲۸ متخصص حمایت‌های خانوادگی، مددکاران اجتماعی و رهبران تیم چهار مرکز «منابع خانواده کیسی»<sup>۱</sup> طی یک دوره دوساله نشان می‌دهد کارکنان صف شش مرحله فرایند توانمندسازی با مراجعان محروم را به صورت پذیرش، مشارکت، مواجهه، نگهداری، شراکت و رهبری توصیف کردند. کاتنائو و چاپمن<sup>۲</sup> (۲۰۱۰) با ترکیب عناصر موجود در تعاریف مختلف از توانمندی، مدلی ترکیبی ارائه کردند. عناصر این مدل عبارت‌اند از: اهداف شخصاً معنادار و با جهت‌گیری به قدرت، دانش، قابلیت، اقدام و تأثیر. آن‌ها نتیجه گرفتند مدل فرایند توانمندسازی باید این عناصر را در خود داشته باشد. در این مدل افراد با توجه به اهداف خاص، به کمک این فرایند هدایت می‌شوند، همواره به عقب برمی‌گردند و با هر انتخاب و اقدامی به دستاورد جدیدی دست می‌یابند. این دستاوردهای جدید، منابع، قابلیت‌ها و احساس خودکارآمدی آن‌ها را برای اقدام بعدی افزایش می‌دهد. چاکراواری<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهشی در هند نشان دادند برنامه‌های توانمندسازی زنان در هند به دلیل تمرکز بر جنبه‌های اقتصادی و بی‌توجهی به موضوعاتی مانند بهداشت، آموزش و سواد موفق نبوده‌اند. شتار<sup>۴</sup> (۲۰۱۵) در پژوهشی مهم‌ترین موانع توانمندسازی زنان در هند را کم‌سواد، فقر، نداشتن سلامتی و ایمنی مناسب، مهارت اندک، نابرابری جنسیتی و برابری نبودن در تقسیم کار منزل دانسته است.

مرور پژوهش‌های داخلی و خارجی نشان می‌دهد این پژوهش‌ها بیشتر به نتایج برنامه‌ها، مداخلات و موانع توانمندسازی پرداخته‌اند (رحمانی و همکاران، ۱۳۸۷؛ غیاثوند و عمار، ۱۳۹۱؛ فال سلیمان و همکاران، ۱۳۹۱؛ ناصری و سالارزهی، ۱۳۹۱؛ نوغانی و همکاران، ۱۳۹۳؛ یگانه و همکاران، ۱۳۹۳؛ توفیق‌یان فر و همکاران، ۱۳۹۵؛ محبوبی، کیانوش و عابدی، ۱۳۹۷؛ محمدی، آمار و مولایی، ۱۳۹۸؛ شجاعی فر، ۱۳۹۹؛ کاتنائو و چاپمن، ۲۰۱۰؛ چاکراواری و همکاران، ۲۰۱۳؛ شتار، ۲۰۱۵) و به فرایند توانمندسازی توجه کمتری شده است. همچنین پژوهش‌های اندکی درباره این موضوع انجام شده است که مددکاران نهادهای حمایتی چگونه توانمندسازی را مفهوم‌سازی و عملیاتی می‌کنند. این پژوهش تلاشی برای شناسایی و به‌دست‌آوردن بینش درباره ابعاد مربوط به فرایند توانمندسازی است که تاکنون در ادبیات پژوهش نادیده گرفته شده است.

### ۴. روش تحقیق

هدف اصلی این پژوهش تشریح «ابعاد فرایند توانمندسازی در نهادهای حمایتی» براساس رهیافت کیفی و با استفاده از روش نظریه زمینه‌ای است. مطالعه فرایند پیچیده‌ای مانند توانمندسازی از جنبه‌های مختلف محیطی، سازمانی و تعامل نهادها با مددجویان متأثر است؛ به همین دلیل از روش تحقیق کیفی از نوع نظریه زمینه‌ای استفاده شده است. در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌ها رویکرد سیستماتیک استراوس و کوربین (۱۳۹۰) به کار گرفته شد. پس از هر مصاحبه، متن مصاحبه‌ها اجرا و به کمک نرم‌افزار ماکس کیو دی‌ای<sup>۵</sup> نسخه ۱۰ کدگذاری شدند. ابتدا فایل صوتی مصاحبه‌ها ضبط و به صورت متن درآمد. برای کدگذاری باز، متن مصاحبه‌ها

1 Casey

2 Cattaneo & Chapman

3 Chakravarty

4 Shettar

5 MAXQDA

چندین بار خواننده و مفاهیم اصلی استخراج و به صورت کد ثبت شد. سپس کدها براساس شباهت دسته‌بندی شدند. در کدگذاری محوری طبقات به طبقات محوری خود ربط داده شدند تا تبیین‌های دقیق‌تر و کامل‌تری درباره پدیده ارائه شود. کدگذاری انتخابی برای برقراری ارتباط میان مقولات در قالب مدل پارادایمی انجام شد که در شکل ۲ در پایان بخش یافته‌ها نشان داده شده است. از روش نمونه‌گیری نظری برای نمونه‌گیری از داده‌ها، غنی‌سازی مقولات و مفاهیم به قصد نظریه‌سازی استفاده شده است. هدف از نمونه‌گیری نظری، تعریف ایده‌ها است نه افزایش حجم نمونه اولیه. در این پژوهش نهادهای حمایتی با رویکرد توانمندسازی از شهر مشهد در سال ۱۳۹۹ انتخاب شدند. در پرتو مفاهیم و مقوله‌هایی که طی تحقیق شکل گرفتند برای انتخاب نمونه‌ها تصمیم‌گیری شد. پژوهش پس از ۲۰ مصاحبه به اشباع نظری رسید. وضعیت اشباع شامل پدیدارنشدن داده‌های جدید، شفاف‌شدن ارتباطات میان مفاهیم و زیرطبقات، ظهور نیافتن طبقات جدید، تکامل یافتگی طبقات محوری و ظهور تدریجی نظریه بود. پاسخگویان مددکاران نهادهای حمایتی بودند. از میان کل شرکت‌کنندگان در پژوهش کیفی، ۱۱ نفر زن و بقیه مرد بودند. همه شرکت‌کنندگان متأهل بودند و از نظر میزان تحصیلات تنها یک نفر تحصیلات دیپلم داشت و بقیه تحصیلات دانشگاهی داشتند. از کل مصاحبه‌شوندگان ۳ نفر بین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۵ نفر بین ۴۰ تا ۵۰ سال و مابقی بین ۵۰ تا ۶۰ سال داشتند. روش اصلی گردآوری داده‌ها مصاحبه عمیق نیمه‌ساختاریافته با استفاده از سؤال‌های باز بود. مدت مصاحبه‌ها به‌طور متوسط ۶۰ دقیقه بود. قبل از شروع هر مصاحبه درباره اهداف پژوهش، علت ضبط جلسه مصاحبه، محرمانه‌ماندن اطلاعات و هویت آن‌ها توضیحات لازم ارائه و رضایت مصاحبه‌شوندگان برای شرکت در مطالعه و ضبط صدا گرفته شد. مصاحبه‌ها نیز در محل خیریه‌ها انجام شد. راهبرد اصلی استفاده‌شده برای تضمین اعتبار درونی یا باورپذیری، مطالعات نظری گسترده، درگیری عمیق و طولانی مدت محققان و رسیدن به اشباع نظری بود. برای تعیین صحت یافته‌های تحقیق کیفی، گزارش نهایی، مضمون‌ها و نظریه ایجادشده به مشارکت‌کنندگان بازگردانده شد و آن‌ها صحت این نتایج را تأیید کردند. استراتژی اصلی استفاده‌شده برای تضمین اعتبار بیرونی ارائه توصیف‌های غنی همراه با نقل‌قول‌هایی از پاسخ‌گویان بود. همچنین تنوع حداکثری نمونه امکان انتقال‌پذیری نتایج تحقیق به موقعیت‌های مختلف را فراهم می‌کرد.

## ۵. یافته‌های تحقیق

با در نظر گرفتن مدل استخراج‌شده از فرآیند توانمندسازی در نهادهای حمایتی، مقوله‌های استخراج‌شده به صورت ساختار فرصت‌های محیط یا منابع محیطی، شناسایی قابلیت‌ها و توانمندی‌ها، احساس خودکارآمدی، ارزش‌ها و انتظارات، اقدام و عمل و دستاوردهای عملکرد دسته‌بندی شدند (جدول ۱).

جدول ۱. کدگذاری

کد انتخابی	کد محوری	کد باز	متن
منابع و قابلیت‌ها	استقرار فرایند توانمندسازی	ساختار سازمانی قوی	مدل هشت گام: استعدادسنجی، آموزش، پرداخت تسهیلات، منابع امدادی بانکی، نظارت بر طرح‌های خودکفایی، کارایی، کمک به بازاریابی و بحث اشتغال و نمایشگاه‌های فصلی، خوشه‌سازی و شبکه‌سازی از برنامه‌های بازاریابی امداد است.
	منابع توانمندساز	راه‌اندازی کارگاه	کارگاه‌های مختلف چوب، خیاطی، تعمیر موبایل، دوخت و غیره در این آسایشگاه وجود دارد و یکی از مراحل در فرایند توانمندسازی معلولان است.

کد انتخابی	کد محوری	کد باز	متن
	فعال سازی منابع اجتماعی	منابع اجتماعی	وقتی کسی کار ما را می بیند که اشتغال است و بازدهی کار را می بیند، خیلی راغب می شود به این کار. همه ارگان های دولتی با ما همکاری دارند؛ مثلاً برای گرفتن جواز و غیره نامه ای می دهیم؛ چون زمینه کار ما را می شناسند همکاری لازم را دارند؛ مثلاً وقتی تقاضای وام برای مددجویان از امداد می کردیم موافقت می کردند. روابط اجتماعی مدیر و حضور در صحنه اجتماعی می تواند در اعتمادسازی مؤثر باشد.
	استفاده از منابع ارزشی	ارزش های اجتماعی مردم	وقتی مردم می فهمند این جنس، تولید بچه های انجمن است، رغبتشان برای خرید بیشتر می شود. مردم هم نگاه می کنند و می بینند این کار با کاری که فرد عادی انجام می دهد تفاوتی ندارد و این را تهیه می کنند.
شناسایی قابلیت ها و توانمندی های مراجع	شناسایی توانمندی ها	شناسایی توانمندی و خانوادگی و گروهی	ما بیشتر سازمان ها را به این سمت حمایت و تشویق می کنیم. الان رویکرد جدید که ما به آن ها ابلاغ کردیم این است که محرومیت را از افراد نمی خواهند؛ یعنی وقتی افراد می آیند بگویند محرومیت های را برای ما لیست کن و چه مشکلی داری، رویکرد جدید این است که ما از افراد بخواهیم که بگویند چه توانمندی هایی دارند، در خانواده چه چیز دارند؛ یعنی پسر جوانشان چه کاری می تواند انجام بدهد. درسته معلول و محرومی، ولی خودت می توانی کاری انجام بدهی. این امر خودبه خود سبب پیدایش این ایده در افراد خواهد شد که دنبال توانمندی هایشان بگردند. ما هم از نظر مالی، مشاوره ای و آموزشی حمایت می کنیم تا بتوانند این کار را خودشان انجام دهند.
	شناسایی توانمندی ها	زمان برای شناخت توانمندی ها	هرکسی که اینجا می آید در آن چارچوب آموزش کار می خواهد و ممکنه قرار نگیرند. خانم مؤمنی (رئیس مؤسسه) می گوید: خب من به شما کار می دهم. بیاین اینجا کار کنیم. این در این مدت خودشون نشون می ده که چه جور آدمی هست. چه توانمندی هایی دارد. بعضی مواقع کسی که در ابتدا می آید فکر می کنیم که این در چارچوب ما نیست و نمی تونه موفق بشه، ولی بارها ثابت شده که ما اشتباه می کردیم. آدم خیلی توانمندی بوده و تونسته با چند راهنمایی در مسیر قرا بگیره و موفق بشه.
	اعتماد	اعتماد کردن و فرصت دادن	خانم مدیر ویژگی ای که دارند ابتدا همه را قبول می کند و اعتماد می کنند. بعد تو این مسیر به اطرافیان شان فضا را می دهند. اون فرد به خودش که بطور استفاده بکند، هرکسی که اینجا می آید کار می خواهد و ممکن است توی چارچوب مدل توانمندی ما قرار نگیرد. خانم مدیر می گوید: خوب من به شما کار می دهم بیاین اینجا کار کنیم. این در این مدت خودشون نشون می ده که چه جور آدمی هست. چه توانمندی هایی دارد. بعضی مواقع کسی که در ابتدا می آید فکر می کنیم که این در چارچوب ما نیست و نمی تونه موفق بشه، ولی بارها ثابت شده که ما اشتباه می کردیم. آدم خیلی توانمندی بوده و تونسته با چند راهنمایی در مسیر قرا بگیره و موفق بشه.
افزایش احساس خودکارآمدی مراجع	اعتماد	هویت بخشی	آدم هایی که در جامعه فرصت دیگری ندارند موقعیت جدید را بیشتر از یک فرصت می بینند. آن ها به دلیل فقدان جایگاه در جامعه با دادن کمترین موقعیتی، اعتماد می کنند و بیشترین سعیشان را برای پاسخ دادن به این اعتماد می کنند. وقتی افراد اینجا می آیند می شه گفت از جامعه طرد شده اند. درواقع به خاطر سوء پیشینه ای که دارند جامعه به آن ها اعتماد نمی کند و کار بهشان نمی دهد. آن ها تمام تلاششان اینه با حسن نیت به ما ثابت کنند شما به درستی به ما اعتماد کردید.
	نشان دادن الگوهای موفق	نقش الگو برای مددجویان	چون کسی هم که به این ها آموزش می دهد خودش هم بیمار است، رفته یاد گرفته و کلاس برگزار کرده است. همین باعث شده بچه های دیگر هم ببینند چون ایشان توانسته من هم می تونم.
	به کارگیری نمادها و برچسب های مناسب	تعریف از فقر	مدیر مؤسسه واژه معلولیت را اصلاً به رسمیت نمی شناسند. به معلول توان یاب می گویند. این واژه الان دارد جا می افتد. یک سنگ قبر نمادینی اینجا درست شده به نام من نمی توانم.



کد انتخابی	کد محوری	کد باز	متن
اقدام و عمل	تسهیل انتخاب	تعیین هدف قابل دستیابی	یکی از کلاس‌های خوب کلاس معرق است؛ چون می‌بیند از یک تکه چوب یک اثر هنری را ایجاد بکند و بعد این کارش را می‌بیند؛ چون انعکاس کارش را می‌بیند روحیه‌اش خوب می‌شود. معرق کوتاه‌مدت است، زود بازخورد می‌گیرد و روحیه‌اش خوب می‌شود.
	تسهیل عمل	تدوین برنامه گام به گام اقدام	یک فرم تهیه کردیم که از متقاضیان کار می‌خواهیم استعدادها، رغبت‌های شغلی و انتظارات شغلی‌شان را ثبت کنند. سپس لیست مراکز کارپایی طرف قرارداد با امداد را در یک جدول آوردیم و از مراجع می‌خواهیم طی یک برنامه زمان‌بندی شده به مراکز کارپایی مراجعه کند و نتیجه را در پایین فرم بنویسند.
دستاوردها	افزایش احساس خودکارآمدی	کمک به فرایند درمان	اما بچه‌ها MS دارند کار بیرون انجام نمی‌دهند، واردش نمی‌شوند به‌خاطر بیماری‌شان. یک کلاس چندروزه‌ای گذاشتیم و حالا کارهایشان را جمع می‌کنیم و توی نمایشگاه‌ها شرکت می‌کنیم. بعدش کلاس زبورآلات برایشان گذاشتند و این باعث یک پویایی شد تا از آن حالت دربیایند. در روند درمانی MS لازمه که فرد از آن حالتش خارج شود و روحیه خوبی داشته باشد. هرچقدر این‌ها افسردگی و حالت ترس‌شان کمتر بشود، به روند درمانیشان کمک می‌کند. به‌خاطر همین چند نفر آمده‌اند و پی گیرند و کار هم می‌کنند.
		افزایش عزت‌نفس	اشتغال باعث می‌شود عزت‌نفسش از بین نرود. مضاف بر اینکه بهش ماهیگیری یاد دادیم اینجا و هر جای دیگری می‌تواند کار کند.
		مشارکت در زندگی اجتماعی	همین که اول زندگی می‌خواستیم خانه رهن کنیم آسایشگاه داد. جهیزیه هر چی کم داشتیم آسایشگاه داد. بالاخره این‌ها بود که تونستم پیش برم. وابسته بشم به زندگی، دل‌زده نشم از زندگی و مسیرم را ادامه بدهم و کم نیارم.
مشارکت اجتماعی	کسب قابلیت‌های جدید		یک خانواده یا یک سری از افراد اگر تخصص داشته باشند مشغول به کار بشوند هم برای روحیه خودشان بهتره که احساس می‌کنند سربار نیستند، احساس نمی‌کنند که ماهانه یک مبلغ جزئی در اختیارشان قرار داده می‌شود. هم خودشان مولدند برای جامعه، هم پول بیشتری می‌گیرند؛ چون کارفرمایش می‌بیند که داره یک کار مثبتی انجام می‌دهد؛ مثلاً می‌بیند یک تومن داره درمیاره، ۸۰۰ تومن بهش حقوق می‌ده. در کل این نگاه بهتری است. مگر اینکه افرادی باشند که واقعاً از کارافتاده باشند و نتونن کار کنند. مثلاً می‌بینید سرپرست خانوار از کارافتاده است و معلول است و آن‌ها نیاز دارند که کمک بشود و خیریه هم در این زمینه خیلی زیاد است.

### ۱-۵. مقوله‌های مرتبط با منابع

پاسخ‌های مربوط به منابع در چهار مقوله اصلی کدگذاری شدند. معرف‌ترین پاسخ‌ها در انتهای توضیح‌های مربوط به هر مقوله آمده است.

**توانمندسازی فرایندی چرخشی:** توانمندشدن فرایندی تدریجی است و توانمندی جدید با اتکا به توانمندی‌های فعلی کسب می‌شود؛ برای مثال شخصی که از سلامت جسمی و ذهنی برخوردار است می‌تواند مهارت جدیدی یاد بگیرد و سپس با کارآموزی در محیط یک کسب‌وکار، تجربه شغلی کسب کند و به همین ترتیب توانمندی‌های جدیدتری به‌دست بیاورد. برخورداری از فرایند چرخشی در نهادهای حمایتی که گاهی به ساختار سازمانی تبدیل می‌شود، تدریجی و چرخشی بودن توانمندسازی را عملیاتی می‌کند:

«به دلیل برخورداری از مدل هشت گام، استعدادسنجی، آموزش، پرداخت تسهیلات، منابع امدادی بانکی، نظارت بر طرح‌های خودکفایی، کاربایی، کمک به بازاریابی و بحث اشتغال و نمایشگاه‌های فصلی، خوشه‌سازی، شبکه‌سازی و انحراف تسهیلات پرداختی در امداد خیلی پایین است.»

**راه‌اندازی کارگاه:** بیشتر مؤسسات مدنظر خودشان دست به کار شده‌اند و کارگاه‌های آموزش مهارت راه‌اندازی کرده‌اند: «کارگاه‌های مختلف چوب، خیاطی، تعمیر موبایل، دوخت و... در این آسایشگاه وجود دارد و یکی از مراحل در فرایند توانمندسازی معلولان است.»

**فعال‌سازی منابع:** نهادهای حمایتی مدنظر با شبکه‌سازی، تعامل و همکاری با سازمان‌ها و مؤسسات دیگر، منابع آن‌ها را برای توانمندسازی جامعه هدف خودشان فعال می‌کنند:

«همه ارگان‌های دولتی با ما همکاری دارند؛ مثلاً برای گرفتن جواز و غیره نامه‌ای می‌دهیم؛ برای مثال وقتی برای مددجویان تقاضای وام از امداد می‌کردیم، موافقت می‌کردند. روابط اجتماعی مدیر و حضور در صحنه اجتماعی می‌تواند در اعتمادسازی مؤثر باشد.»

**توجه به ارزش‌های اجتماعی مردم:** خرید محصولات تولیدی مددجویان از سوی مردم، اهمیت توانمندسازی را برای مردم نشان می‌دهد و یکی از منابع اجتماعی است:

«وقتی مردم می‌فهمند این جنس، تولید بچه‌های انجمن است، رغبتشان بیشتر برای خرید می‌شود. مردم هم نگاه می‌کنند و می‌بینند که این کار با کاری که فرد عادی انجام می‌دهد تفاوتی ندارد و آن را تهیه می‌کنند.»

## ۲-۵. مقوله‌های مرتبط با شناسایی قابلیت‌ها و توانمندی‌ها

شناسایی قابلیت‌ها و توانمندی‌های خدمت‌گیرندگان، گام نخست برای تدوین برنامه اقدام به‌منظور کسب توانمندی‌های بیشتر است. برخورداری از قابلیت‌هایی مانند سلامت جسمانی، قابلیت‌های منشی (خرد، شجاعت، میان‌روی و معنویت) تحصیلات، مهارت، تجربه شغلی، برخورداری از ابزارآلات شغلی و فضای کسب‌وکار، امکان دریافت وام (سابقه اعتباری و ضامن) تعیین‌کننده نوع مسیر توانمندسازی فرد است:

«اگر فردی مهارت شغلی نداشته باشد، او را به مراکز فنی و حرفه‌ای با توجه به رغبت و علاقه‌اش هدایت می‌کنیم. چنانچه فقط مهارت یا تمایل به کار دستمزدی داشته باشد، او را به کاربایی‌ها برای استخدام در شرکت‌ها معرفی می‌کنیم و اگر علاوه بر موارد فوق تجربه شغلی و امکان دریافت وام را نیز داشت او را به دریافت تسهیلات ارزان‌قیمت اشتغال برای راه‌اندازی کسب‌وکار مستقل تشویق می‌کنیم.»

**توانمندی خانوادگی و گروهی:** در مواردی که زنان تحت پوشش سالخورده هستند، قابلیت‌های اعضای خانواده مدنظر قرار می‌گیرد:

«ما از افراد می‌پرسیم چه توانمندی‌هایی داری. بگو در خانواده چی داری؛ یعنی پسر جوانت چه کاری می‌تواند انجام دهد. درست است که معلولی، محرومی، ولی خودت می‌توانی یک کاری انجام بدهی. این خودبه‌خود باعث پیدایش این ایده در افراد خواهد شد که بگردند دنبال توانمندی‌هایشان. خوب حالا ما هم از نظر مالی، مشاوره‌ای و آموزشی حمایت می‌کنیم تا بتوانی این کار را خودت انجام بدهی.»

**اختصاص زمان برای کشف توانایی‌ها:** شناسایی توانمندی‌ها و قابلیت‌های افراد به گذشت زمان نیاز دارد:

«هرکسی که اینجا می‌آید کار می‌خواد، در اون چارچوب آموزش ممکنه قرار نگیره. خانم مؤمنی (رئیس مؤسسه) می‌گه: خب من به شما کار می‌دم بیان اینجا کار کنین. این در این مدت خودشون نشون می‌ده که چه جور آدمی هست. چه توانمندی‌هایی داره. بعضی

مواقع کسی که در ابتدا می‌آد، فکر می‌کنیم این در چارچوب ما نیست و نمی‌تونه موفق بشه، ولی بارها ثابت شده که ما اشتباه می‌کردیم. آدم خیلی توانمندی بوده و تونسته با چند راهنمایی در مسیر قرار بگیره و موفق بشه.»

### ۳-۵. مقوله‌های مرتبط با احساس خودکارآمدی

راهبردهای مؤسسات در تقویت احساس خودکارآمدی مراجعان عبارت‌اند از:

**تأکید بر قابلیت‌ها به جای ضعف‌ها:** گام اول در برقراری رابطه‌ای همراه با اعتماد، توجه به قابلیت‌ها و توانمندی‌های مراجع است که در قسمت قبل توضیح داده شد.

**اعتماد به خدمت‌گیرندگان:** یکی از پیامدهای درپیش‌گرفتن رویکرد توانمندسازی، ایجاد اعتماد میان مددکار و خدمت‌گیرنده است. تأیید و تقدیر از توانمندی‌های فرد موجب مشارکت او در فرایند تغییر می‌شود. در روابطی که فرد چیزی برای ارائه دارد، پتانسیل مشارکت بیشتر است. برای مواجهه خدمت‌گیرنده، باید این فهم مشترک به‌وجود بیاید که این فرد منابعی برای مشارکت در فرایند دارد: «خانم مدیر ویژگی‌ای که دارن اول همه رو قبول می‌کنن و اعتماد می‌کنن. بعد تو این مسیر به اطرافیانسون فضا می‌دن. اون فرد به خودش که چطور استفاده بکنه.»

ارزش اعتمادی که به یک زندانی آزادشده یا معتاد بهبودیافته می‌شود، خیلی بیشتر از اعتماد به فردی معمولی است. در مقابل این اعتماد، آن‌ها سعی می‌کنند پاسخ این اعتماد را با تلاش و کوشش بیشتر بدهند:

«آدم‌هایی که در جامعه فرصت دیگری ندارند، موقعیت جدید را بیشتر از یک فرصت می‌بینند. آن‌ها به دلیل نداشتن جایگاه در جامعه، با دادن کمترین موقعیتی اعتماد می‌کنند و بیشترین سعیشان را برای پاسخ‌دادن به این اعتماد می‌کنند. وقتی افراد اینجا می‌آیند، می‌شود گفت از جامعه طرد شده‌اند. درواقع به‌خاطر سوءپیشینه‌ای که دارند، جامعه به آن‌ها اعتماد نمی‌کند و کار به آن‌ها نمی‌دهد. آن‌ها تمام تلاششان این است که با حسن نیت به ما ثابت کنند شما به‌درستی به ما اعتماد کردید.»

**نشان‌دادن الگوهای موفق:** مشاهده مددجویانی که شرایط مشابه مراجع داشته‌اند و توانسته‌اند به خوداتکایی برسند:

«چون کسی هم که به این‌ها آموزش می‌دهد خودش هم بیمار است، رفته یاد گرفته و کلاس برگزار کرده است. همین باعث شده بچه‌های دیگر هم ببینند چون ایشان توانسته من هم می‌تونم.»

**به‌کارگیری نمادها و برچسب‌های مناسب:** در این مؤسسات از واژگان خدمت‌گیرنده یا مراجع به‌جای مددجو و توان‌یاب

به‌جای معلول استفاده می‌شود:

«مدیر مؤسسه واژه معلولیت را اصلاً به رسمیت نمی‌شناسند. به معلول توان‌یاب می‌گویند. این واژه الان دارد جا می‌افتد. یک سنگ قبر نمادینی اینجا درست شده به نام من نمی‌تونم.»

### ۴-۵. مقوله‌های مرتبط با انتظارات و ارزش‌ها

**کسب امنیت مالی:** کسب امنیت مالی مهم‌ترین انتظاری است که خدمات‌گیرندگان نهادهای حمایتی دارند. توانمندی‌های کم و احساس خودکارآمدی پایین که در برخی موارد همراه با حمایت‌های مادی اعضای فامیل همراه می‌شود، سبب می‌شود انتظارات پایین بیاید و تنها به دریافت مقرری‌ها و سبدهای غذایی اکتفا شود:

«این‌ها یه سبد دستشون هست و از این خیریه به اون خیریه دور می‌زنه. این جور عادت کرده‌ن.»

حمایت نکردن هنجاری از اشتغال زنان سرپرست خانوار یکی از موانعی است که سبب می‌شود انتظارات خدمت‌گیرندگان پایین بیاید. یکی از خدمت‌گیرندگان در این باره می‌گوید:

«محیط‌های کاری، محیط‌های بدی هستند. مدتی سرکار رفتم، ولی بعد ترجیح دادم در خانه بمانم.»

**برقراری تعادل بین کار و زندگی:** بخشی از زنان سرپرست خانوار به دلیل نگهداری از فرزند خردسال یا والدین سالخورده یا بیمار، ناگزیرند مشاغل خانگی مثل خیاطی را انتخاب کنند.

**خلاقیت و نوآوری، خودمختاری و استقلال:** بخشی از زنان سرپرست خانوار که قابلیت‌های لازم برای راه‌اندازی کسب‌وکار مستقل را دارند ارزش‌های دیگری مانند خلاقیت و نوآوری، خودمختاری و استقلال را با راه‌اندازی کسب‌وکار مستقل جست‌وجو می‌کنند.

## ۵-۵. مقوله‌های مرتبط با انتخاب و عمل

**تعیین هدف دست‌یافتنی:** انتخاب هدفی که در کمترین زمان بیشترین تأثیر را داشته باشد، خدمات‌گیرندگان را برای کسب اهداف بزرگ‌تر امیدوار می‌کند:

«یکی از کلاس‌های خوب کلاس معرق است؛ چون می‌بیند از یک تکه چوب یک اثر هنری را ایجاد کند و بعد این کارش را می‌بیند.

چون انعکاس کارش را می‌بیند، روحیه‌اش خوب می‌شود. معرق کوتاه‌مدت است، زود بازخورد می‌گیرد و روحیه‌اش خوب می‌شود.»

**تدوین برنامه گام‌به‌گام اقدام:** تدوین برنامه اقدام با مشارکت خدمت‌گیرنده و ارائه تکلیف به او، ترس مراجع را کاهش و احتمال اقدام را افزایش می‌دهد:

«یک فرم تهیه کردیم که از متقاضیان کار می‌خواهیم استعدادها، رغبت‌های شغلی و انتظارات شغلی‌شان را ثبت کنند. سپس لیست

مراکز کاربایی طرف قرارداد با امداد را در یک جدول می‌آوریم و از مراجع می‌خواهیم طی یک برنامه زمان‌بندی شده به مراکز کاربایی

مراجعه کند و نتیجه را در پایین فرم بنویسند.»

## ۵-۶. مقوله‌های مرتبط با دستاوردها

در ادامه پیامدهای توانمندسازی در سطح فرد و جامعه جداگانه آورده شده است.

**کمک به فرایند درمان:** تعهد به توانمندی‌های افراد در برخی نهادهای حمایتی آن قدر بالا است که می‌تواند حتی توانمندی‌های افراد با بیماری صعب‌العلاج را مشاهده و از آن در مسیر درمان استفاده کنند:

«افرادی که MS دارند به‌خاطر بیماری‌شان کار بیرون انجام نمی‌دهند. کلاس چندروزه‌ای گذاشتیم و حالا کارهایشان را جمع

می‌کنیم و توی نمایشگاه‌ها شرکت می‌کنیم. بعد از کلاس ما، کلاس زیورآلات برایشان گذاشتند و این باعث پویایی شد تا از آن

حالت دربیایند. در روند درمانی MS لازم است فرد از آن حالت خارج شود و روحیه خوبی داشته باشد. هرچقدر این‌ها افسردگی و

حالت ترسشان کمتر شود، به روند درمانی‌شان کمک می‌کند.»

**احساس خودکارآمدی:** یکی از پیامدهای درپیش‌گرفتن رویکرد توانمندسازی افزایش احساس خودکارآمدی فرد است:

«اشتغال باعث می‌شود عزت‌نفسش از بین نرود. مضاف بر اینکه به او ماهیگیری یاد دادیم اینجا و هر جای دیگری می‌تواند کار کند.»

**مشارکت اجتماعی:** یکی از ابعاد توانمندسازی، توانمندسازی اجتماعی است. پیوند دادن فرد با اجتماع و افزایش سرمایه اجتماعی یکی از پیامدهای مثبت اشتغال است. پیامد توانمندسازی اقتصادی و اجتماعی، امید به زندگی و خودباوری (توانمندسازی روانی) است. یکی از معلولان توانمندشده در این باره می‌گوید:

«همین‌که اول زندگی می‌خواستیم خونه رهن کنیم، آسایشگاه داد. جهیزیه هرچی کم داشتیم، آسایشگاه داد. بالاخره این‌ها بود که تونستم پیش برم. وابسته بشم به زندگی، دل‌زده نشم از زندگی و مسیرم رو ادامه بدهم و کم نیارم.»

## ۷-۵. مقوله‌های مرتبط با چرخه توانمندسازی

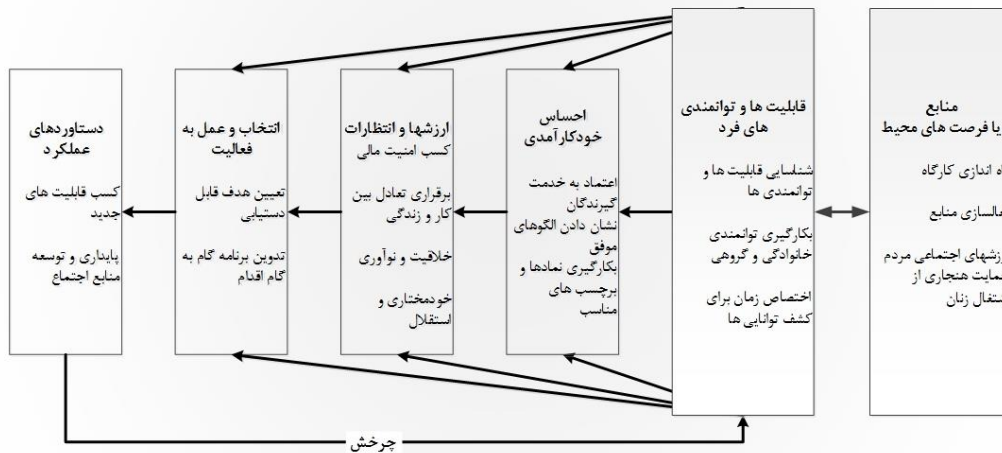
**کسب قابلیت‌های جدید:** نتیجه درپیش گرفتن رویکرد توانمندساز در نهاد حمایتی، با هر دستاورد جدیدی، احساس خودکارآمدی و انتظارات خدمت‌گیرنده را افزایش می‌دهد:

«یه خانواده یا یه سری از افراد اگر تخصص داشته باشن مشغول به کار بشن، هم برای روحیه خودشون بهتره که احساس می‌کنن سربار نیستن. احساس نمی‌کنن ماهانه یه مبلغ جزئی در اختیارشون قرار داده می‌شه. هم خودشون مولدند برای جامعه، هم پول بیشتری می‌گیرن؛ چون کارفرماش می‌بینه که داره یه کار مثبتی انجام می‌ده؛ مثلاً می‌بینه به تومن داره درمی‌آره، ۸۰۰ تومن بهش حقوق می‌ده. در کل این نگاه بهتریه. مگه اینکه افرادی باشن که واقعاً از کارافتاده باشن و نتونن کار کنن؛ مثلاً می‌بینید سرپرست خانوار از کارافتاده‌ست و معلوله و خانواده نیاز دارن بهشون کمک بشه و خیریه هم در این زمینه خیلی زیاده.»

پایداری و توسعه منابع اجتماع: یکی دیگر از پیامدهای به‌کارگیری رویکرد توانمندسازی پایداری منابع و توسعه ساختار فرصت‌های اجتماع است. با توانمندشدن افراد و متکی شدن آن‌ها به توانمندی‌های خودشان، نه تنها از نیاز به بودجه رفاهی دولت کاسته می‌شود، بلکه با بهره‌گیری از فرصت‌های اجتماع به توسعه اجتماعی نیز کمک می‌کنند.

## ۶. بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش، اصول و گام‌های توانمندسازی در نهادهای حمایتی در قالب فرایند تشریح شد تا این نهادها بتوانند با اجرای ارائه خدمات متکی بر توانمندی‌ها و قابلیت‌های مراجعان، به خروج آن‌ها از فقر کمک کنند. یافته‌های این مطالعه نشان می‌دهد مددکاران نهادهای حمایتی مورد مطالعه براساس دسته‌ای پراکنده از راهبردها عمل می‌کنند. این راهبردها را می‌توان در مدل فرایندی توانمندسازی در کنار هم گذاشت. این فرایند در شکل ۲ نشان داده شده است. با توجه به هدف این تحقیق مبنی بر شناسایی فرایند توانمندسازی، تمرکز این پژوهش بر راهبردها و پیامدها بوده است. براساس مستندات نظریه زمینه‌ای، شرایط علی همان منابع، قابلیت‌ها و ارزش‌های مراجع هستند. فرایند نیز جزئی از شرایط علی است. در این پژوهش بررسی شد که مددکاران نهادهای حمایتی با چه راهبردهایی این منابع و قابلیت‌ها را شناسایی و فعال می‌کنند. راهبردها در مستطیل‌های سمت چپ آورده شده است. پیامدها نیز همان دستاوردها در مدل هستند.



شکل ۲. مقوله‌های مرتبط با فرایند توانمندسازی مددجویان از نظر مددکاران نهادهای حمایتی

وجود منابع، پیش‌نیازی ضروری برای توانمندسازی اقشار آسیب‌پذیر است، اما در دسترس بودن منابع به‌خودی‌خود سبب کسب توانمندی بیشتر نمی‌شود. فرایند توانمندسازی بر مجموعه‌ای اهداف متمرکز است که برای شخص معنادار و قدرت‌آور هستند. هدف توانمندسازی به‌جای صرف تغییر در وضعیت روانی فرد تغییر در نفوذ اجتماعی فرد است. مقوله کانونی این پژوهش «فرایند توانمندسازی» است. راهبرد کارکنان درباره منابع یا فرصت‌های محیطی تأثیرگذار بر فرایند توانمندسازی عبارت‌اند از: فعال‌سازی منابع، بهره‌گیری از ارزش‌های اجتماعی مردم و راه‌اندازی کارگاه. راهبردهای دیگر، به‌کارگیری توانمندی خانوادگی و گروهی و اختصاص زمان برای کشف توانایی‌ها بود. راهبردهای افزایش احساس خودکارآمدی مراجع شامل اعتماد به خدمت‌گیرندگان، نشان دادن الگوهای موفق و به‌کارگیری نمادها و برچسب‌های مناسب بود. فراخوانی و شفاف‌سازی انتظارات و ارزش‌های مراجع گام مهم دیگر در فرایند توانمندسازی است. این ارزش‌ها شامل کسب امنیت مالی، برقراری تعادل میان کار و زندگی، خلاقیت و نوآوری و خودمختاری و استقلال بودند. برخی مددکاران نهادهای مدنظر به‌منظور قابل‌دسترس کردن انتظارات مراجعان، برای آن‌ها اهداف دست‌یافتنی تعیین و برنامه گام به گام اقدام تدوین می‌کردند. کسب قابلیت‌های جدید، پایداری و توسعه منابع اجتماع، دستاوردهای فرایند توانمندسازی بودند.

افراد با سطوح متفاوت توانمندی‌ها و قابلیت‌ها وارد فرایند توانمندسازی می‌شوند. ارزش‌ها و انتظارات هر مراجع نیز متفاوت است؛ برای مثال بین دو نفر با توانمندی‌ها یکسان، یک نفر ممکن است انتظار درآمد حداقلی و شخص دیگر انتظار درآمد بسیار بالا را داشته باشد؛ به همین دلیل در تدوین برنامه اقدام مشارکتی برای کسب توانمندی جدید باید به سطح توانمندی‌های مراجع و ارزش‌ها و انتظاراتش توجه کرد. کسب توانمندی‌های جدید فرایندی تدریجی و چرخشی است. برای اقدام جدید، احساس خودکارآمدی تنها برای همان اقدام لازم است؛ برای مثال اگر راه‌اندازی کسب‌وکاری مستقل هدف درازمدت مراجع است، در ابتدا باید مهارت لازم را کسب کند. در این صورت احساس خودکارآمدی لازم برای کسب توانمندی بعدی یعنی تجربه شغلی در بازار را پیدا می‌کند. کسب این توانمندی جدید، احساس خودکارآمدی برای دریافت تسهیلات اشتغال را ایجاد می‌کند و الی آخر. با کسب هر توانمندی، احساس خودکارآمدی برای اقدام به‌منظور کسب توانمندی بعدی افزایش می‌یابد.

نتایج تحقیق ما یافته‌های کرمانی و همکاران (۱۳۹۴) را پشتیبانی می‌کند که نشان می‌دهد انگیزه پیشرفت، خودمختاری، برخورداری از مهارت‌های فنی، اشتغال و درآمدزایی و درنهایت سلامت جسمی از مؤثرترین عوامل در توانمندسازی زنان سرپرست خانوار هستند. براساس این مطالعه خودمختاری، برخورداری از مهارت‌های فنی، اشتغال و درآمدزایی و درنتیجه سلامت جسمی را می‌توان مصداق‌های توانمندی دانست و انگیزه پیشرفت را مصداق احساس خودکارآمدی که بر توانمندسازی تأثیر می‌گذارد. پژوهش کاتانو و چاپمن<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) نشان می‌دهد اهداف شخصاً معنادار و با جهت‌گیری به قدرت، دانش، قابلیت، اقدام و تأثیر از عناصر فرایند توانمندسازی هستند. در مطالعه ما نیز مشخص شد این عناصر در فرایند توانمندسازی وجود دارند (مقوله دانش را می‌توان به‌منزله مصداق قابلیت و مقوله «اهداف شخصاً معنادار و با جهت‌گیری به قدرت» را می‌توان مصداق انتظارات و ارزش‌ها در نظر گرفت).

توانمندسازی با اتکا به توانمندی‌های خدمت‌گیرنده و منابع و ساختار فرصت‌های محیطی امکان‌پذیر می‌شود. یکی از جنبه‌های مهم توانمندسازی، شناسایی و فعال کردن منابع محیطی است؛ به همین دلیل بهتر است کل کارکنان با شناسایی و فعال کردن منابع محیطی مواجه شوند و به عبارت دیگر چرخه‌های توانمندسازی مددجو، به کمک یک مددکار انجام شود. در این صورت همه کارکنان نهاد حمایتی در جست‌وجوی منابع و فرصت‌های محیطی خواهند بود؛ درحالی که تقسیم کار سبب می‌شود این وظیفه به واحدهای اشتغال و خودکفایی محدود شود. در این حالت کارایی فرایند توانمندسازی بسیار کاهش می‌یابد.

افراد با اتکا به منابع، توانمندی‌ها، قابلیت‌ها و ارزش‌های خودشان انتخاب و اقدام می‌کنند. مشکلات زندگی در فقر سبب می‌شود آن‌ها این قابلیت‌ها و ارزش‌ها را نبینند. مددکاران نهادهای حمایتی با برجسته کردن این قابلیت‌ها می‌توانند مددجویان را برای حل مشکلاتشان ترغیب کنند. شناسایی قابلیت‌های مراجع گاه به چند جلسه گفت‌وگو و حتی بازدید از محل سکونتش نیاز دارد. با اقدامات ساده‌ای مانند نصب تصویر خدمت‌گیرندگان موفق، توصیه به مطالعه زندگی افراد موفق و استفاده از واژه‌هایی مانند خدمت‌گیرنده به جای مددجو می‌توان احساس خودکارآمدی مراجع را افزایش داد.

اقدام براساس فرایند توانمندسازی امکان بهبود مدام فرایند و رفع نواقص آن در سازمان را فراهم می‌کند. همچنین موجب اجتناب از افتادن در دام اقدام از روی ترحم و اضطرار می‌شود که وابستگی ناسالم را ایجاد می‌کند؛ بنابراین ضروری است فرایند توانمندسازی در نهادهای حمایتی نهادینه و همه خدمات به مراجعان مطابق با آن ارائه شود. از آنجا که این مطالعه از چشم‌انداز مددکاران نهادهای حمایتی به فرایند توانمندسازی انجام شده است، پیشنهاد می‌شود مطالعه مشابهی درباره خدمات‌گیرندگان این نهادها انجام شود. همچنین پیشنهاد می‌شود برای توسعه مدل فرایندی در زمینه‌های مختلف، پژوهش‌های موردی جداگانه انجام شود.

**مأخذ مقاله:** تالیف مستقل، در این مقاله تعارض منافی وجود ندارد.

## ۷. منابع

- استراوس، آنسلم و کوربین، جولیت ام. (۱۳۹۰). *اصول روش تحقیق کیفی*. بیوک محمدی. تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- الکاک، پیتر، می، مارگارت و راولینگسون، کارن (۱۳۹۲). *مرجع سیاست‌گذاری اجتماعی*. علی‌اکبر تاج‌مزیانی و محسن قاسمی. تهران: دانشگاه امام صادق (ع).
- باقری، معصومه، شهریار، مرضیه، بوداقی، علی و فاضلی‌پور، سیده منا (۱۴۰۱). واكوی فرایند توسعه زیست بوم کارآفرینی در استان خوزستان. *مطالعات و تحقیقات اجتماعی در ایران*، ۱۱(۱)، ۱۱۳-۱۴۲. <https://doi.org/10.22059/jisr.2022.319891.1190>
- بلا، امار و لاپیره، فردریک (۱۳۹۵). *فقر و طرد در دنیای جهانی*. ترجمه محسن نیازی و فاطمه منصوریان. تهران: سخنوران.
- توفیقیان فر، علی، عزیزی، جمشید، صیفوری، بتول، بهجتی‌اصل، فخرالدین و قایدگیوی، فرود (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین طرح‌های خودکفایی کمیته امداد امام خمینی (ره) و توانمندسازی زنان سرپرست خانوار (مطالعه موردی: استان کهگیلویه و بویراحمد). *زن و جامعه*، ۲۶(۷)، ۸۹-۱۱۴.
- رحمانی، مریم، زندرضوی، سیامک، ربانی، علی و ادیبی، مهدی (۱۳۸۷). نقش اعتبارات خرد در توانمندسازی زنان: مطالعه موردی روستای پشت رود بم. *فصلنامه مطالعات اجتماعی روان‌شناختی زنان*، ۳(۱۸)، ۱۰۵-۱۳۲. <https://doi.org/10.22051/jwsps.2008.1363>
- روشنی، شهره، تافته، مریم، خسروی، زهره و خادمی، فاطمه (۱۳۹۹). شرایط تاثیرگذار بر وضعیت زندگی زنان سرپرست خانوار در ایران و راهکارهای کاهش آسیب‌ها. *مطالعات و تحقیقات اجتماعی در ایران*، ۹(۳)، ۶۹۳-۷۱۷. <https://doi.org/10.22059/jisr.2020.272848.799>
- سن، آمارتیا (۱۳۹۱). *اندیشه عدالت*. احمد عزیزی. تهران: نشرنی.
- شجاعی فر، علی (۱۳۹۹). توانمندسازی و ایجاد اولویت‌های اقتصادی کسب‌وکارهای متوسط کشاورزی در مددجویان مورد حمایت کمیته امداد امام خمینی. *تحقیقات اقتصاد کشاورزی*، ۱۲(۴)، ۲۶۲-۲۴۳.
- غیاثوند، احمد و عمار، حسن (۱۳۹۱). ارزیابی تأثیر اجتماعی مجموعه‌های فرهنگی بانوان (شهربانوی) بر توانمندسازی زنان در شهر تهران. *برنامه‌ریزی رفاه و توسعه اجتماعی*، ۳(۱۲)، ۱۴۷-۱۶۸.
- فال سلیمان، محمود، صادقی، حجت‌اله و موحدی‌پور، معصومه (۱۳۹۱). تحلیلی بر نقش پروژه ترسیب کربن در توانمندسازی زنان روستایی (مطالعه موردی: حسین آباد غیناب-شهرستان سربیشه). *برنامه‌ریزی منطقه‌ای*، ۲(۱)، ۱۳-۲۸.
- کرمانی، مهدی، مظلوم خراسانی، محمد، بهروان، حسین و نوغانی، محسن (۱۳۹۴). توانمندسازی مبتنی بر کارآفرینی اجتماعی: ارائه یک نظریه زمینه‌ای (مطالعه موردی: ستاد توانمندسازی زنان سرپرست خانوار شهرداری تهران). *علوم اجتماعی (دانشگاه فردوسی مشهد)*، ۱۲(۲)، ۱۰۷-۱۳۶. <https://doi.org/10.22067/jss.v12i2.33507>
- محبوبی، محمدرضا، کیانوش، پرستو و عابدی، احمد (۱۳۹۷). موانع توانمندسازی مددجویان در طرح‌های اشتغال‌زای کشاورزی کمیته امداد امام خمینی در استان گلستان. *مجله مددکاری اجتماعی*، ۷(۱)، ۴۶-۵۵.
- محمدی، علیرضا، آمار، تیمور و مولایی، نصراله (۱۳۹۸). نقش سیاست‌های کمیته امداد امام (ره) در توانمندسازی اجتماعی خانوارهای زیرپوشش روستایی ناحیه مرکزی استان گیلان. *مجله تحقیقات اقتصاد و توسعه کشاورزی ایران*، ۵۰(۳)، ۵۷۷-۵۹۳. <https://doi.org/10.22059/ijaedr.2019.275809.668721>
- محمدی یگانه، بهروز، چراغی، مهدی و احمدی، کبری (۱۳۹۳). بررسی آثار اعتبارات خرد بر توانمندسازی اقتصادی فقرای روستایی؛ مطالعه موردی: دهستان غنی بیگلوزنجان. *فصلنامه جغرافیا و توسعه*، ۱۲(۳۵)، ۲۳۳-۲۴۷. <https://doi.org/10.22111/gdij.2014.1565>
- نارایان پارکر، دیبا (۱۳۹۴). *توانمندسازی و کاهش فقر*. ترجمه فرامرز پوراصغر و جواد رضانی. شیراز: کریم‌خان زند.



ناصری، سمیه و سالارزهی، حبیب‌اله (۱۳۹۱). بررسی تأثیر خدمات کمیته امداد بر توانمندسازی زنان سرپرست خانوار. *بانوان شیعه*، ۲۸(۹)، ۲۱۷-۲۳۴.

نوغانی، محسن، برادران کاشانی، زهرا، کرمانی، مهدی و اصغرپور ماسوله، احمدرضا (۱۳۹۳). توانمندسازی مهارت‌محور کارگران خدماتی زن (مطالعه‌ای کیفی در مراکز اقامتی شهر مشهد). *زن در توسعه و سیاست*، ۳(۱۲)، ۳۶۳-۳۸۶.

<https://doi.org/10.22059/jwdp.2014.53688>

Bagheri, M., Shahryari, M., Boudaghi, A., & Fazelipour, S. M. (2022). Analysis of the process of entrepreneurial ecosystem development in Khuzestan Province. *Quarterly of Social Studies Research in Iran*, 11(1), 113-142. <https://doi.org/10.22059/jisr.2022.319891.1190>. (In Persian)

Bella, A., & Lapire, F. (2017). Poverty and exclusion in the world. Translated by M. Niazi & F. Mansoorian. Tehran: Sokhanvaran. (In Persian)

Alcock, P., May, M., & Rawlingson, K. (2013). The student's companion to social policy. Translated by A. A. Tajmazinani & M. Ghasemi. Tehran: Imam Sadeq University. (In Persian)

Fal Soleiman, M., Sadeghi, H., & Movahedipour, M. (2012). Analysis of the role of carbon sequestration project in empowerment of rural women (Case study: Hossein Abad Ghinab-Sarbisheh city). *Regional Planning*, 2(1), 13-28.

Ghyasvand, A., & Ammari, H. (2012). Assessing the social impact of women's cultural collections (Shahrbanoo) on women's empowerment in Tehran. *Welfare Planning and Social Development*, 3(12), 147-168.

Kermani, M., Mazlum Khorasani, M., Behravan, H., & Noghani, M. (2015). Empowerment based on social entrepreneurship: Presenting a background theory (Case Study: Empowerment of Women Heads of Households in Tehran Municipality). *Social Sciences*, 12(2), 107-136. <https://doi.org/10.22067/jss.v12i2.33507> (In Persian)

Mahboubi, M., Kianoosh, P., & Abedi, A. (2018). Barriers to client empowerment in agricultural employment projects of Imam Khomeini Relief Committee in Golestan province. *Journal of Social Work*, 7(1), 46-55. <https://doi.org/10.22069/jead.2018.15147.1336>(In Persian)

Mohammadi, A. R., Amar, T., & Molaei, N. (2019). The role of Imam Khomeini Committee policies in social empowerment of rural households in the central part of Guilan province. *Iranian Journal of Agricultural Economics and Development Research*, 50(3), 593-577. <https://doi.org/10.22059/ijaedr.2019.275809.668721> (In Persian)

Murphy, J., Teo, A., Murphy, C., & Liu, E. (2017). The BEST Society: From charity to social entrepreneurship. *Social entrepreneurship and tourism: Philosophy and practice*, 237-249. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-46518-0\\_14](https://doi.org/10.1007/978-3-319-46518-0_14)

Narayan-Parker, D. (2015). *Empowerment and poverty reduction: A sourcebook*. F. Pourasghar & J. Ramezani. Shiraz: Karim Khan Zand.

Naseri, S., & Salarzehi, H. (2012). Assessing the impact of relief committee services on the empowerment of women heads of household. *Shiite Women*, 28(9), 217-234.

Noghani, M., Baradaran Kashani, Z., Kermani, M., & Asgharpour Masouleh, A. (2014). Empowerment-oriented skills of female service workers (A qualitative study in residential centers of Mashhad). *Women in Development and Politics*, 3(12), 363-386. <https://doi.org/10.22059/jwdp.2014.53688> (In Persian)

Rahmani, M., Zand Razavi, S., Rabbani, A. S., & Adibi, M. (2008). The role of micro credits in women's empowerment: A case study of Posht Rud Bam village. *Quarterly Journal of Women's Psychological Social Studies*, 3(18), 105-132. <https://doi.org/10.22051/jwsps.2008.1363> (In Persian)

- Roshni, S., Tafteh, M., Khosravi, Z., & Khademi, F. (2019). Conditions affecting the living conditions of women heads of households in Iran and ways to reduce harm. *Quarterly of Social Studies Research in Iran*, 9(3), 693-717. <https://doi.org/10.22059/jisr.2020.272848.799> (In Persian)
- Sen, A. (2012). *The idea of justice*. Translated by A. Azizi. Tehran: Ney.
- Shojaeifar, A. (2020) Empowering and creating economic priorities of medium-sized agricultural businesses in clients supported by Imam Khomeini Relief Committee. *Agricultural Economics Research*, 12(4), 262-243. (In Persian)
- Strauss, A. L., & Corbin, J. M. (2011). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. Translated by B. Mohammadi. Tehran: Institute of Humanities and Cultural Studies.
- Tofighianfar, A., & Azizi, J. (2015). Study of the relationship between self-sufficiency plans of Imam Khomeini Relief Committee (RA) and empowerment of women heads of households (Case study: Kohgiluyeh and Boyer-Ahmad Provinces). *Women and Society*, 26(7), 89-114.
- Mohammadi, Yeganeh, B., Cheraghi, M., & Ahmadi, K. (2014). Study of the effects of microcredit on the economic empowerment of rural poor; case study: Ghani Biglozanjan rural district. *Geography and Development Quarterly*, 12(35), 233-247. <https://doi.org/10.22111/gdij.2014.1565> (In Persian)