

العوامل المسهمة في بناء التمكين النفسي في مرحلة المراهقة «نظرياً»

Contributing Factors of Establishing Psychological
Empowerment in Adolescence "Theoretically"

بحث مقدم ضمن متطلبات الحصول على

درجة الدكتوراه في التربية

(تخصص صحة نفسية)

من الباحثة

جهاد جمال علي حسن

إشراف

أ.م.د. عزة خضري عبد الحميد

أستاذ الصحة النفسية المساعد

كلية التربية جامعة حلوان

أ.د. أحمد علي بديوي

أستاذ الصحة النفسية

كلية التربية جامعة حلوان

مستخلص

يتمثل هدف البحث الحالي في التعرف على العوامل المسهمة في بناء التمكين النفسي في مرحلة المراهقة وكذلك الخصائص الشخصية لدى الفرد والمتمثلة في القيام بما عليه من واجبات ومهام وقدرته على الابتكار حتى وإن كان واقعاً تحت أي مصدر للضغط والتوتر كما يتعرض أيضاً لدور الأسرة وجماعة الرفاق في تعزيز بنية التمكين النفسي لدى المراهق، والجهود التي يبذلها الوالدين في تعزيز التمكين في نفوس أبنائهم كالثقة بالنفس وغيرها من العوامل التي يتناولها البحث بالشرح والتحليل. كما يلقي الضوء أيضاً على دور جماعة الرفاق في مساعدة الأقران في اكتساب العديد من المهارات والقدرات المرغوب فيها اجتماعياً، فهي بمثابة المجال الحيوي الذي يمكن أن يكتسب فيه الفرد المهارات الاجتماعية التي تعزز التمكين النفسي لديه ومن ثم يصبح قادراً على السيطرة على حياته وتحديد أهدافه والنجاح في تحقيقها.

الكلمات المفتاحية: التمكين النفسي - مرحلة المراهقة

Abstract

The current research aims to identify the contributing factors in establishing psychological empowerment in adolescence “theoretically” as well as highlighting the personal characteristics of individual shown in doing his duties and tasks and his ability to innovate even under pressure and stress. It also explores the family and peers role in strengthening the psychological empowerment of the adult. as well as efforts made by the parents such as boosting their children self- confidence which results at the end in enhancing the level of their psychological empowerment and reaching their goals.

Key Words: Psychological Empowerment – Adolescence

مقدمة

لقد حظى مفهوم التمكين النفسي Psychological Empowerment باهتمام واسع في العلوم الإدارية لما له من أهمية تعود لعدة أسباب أهمها أن تمكين الأفراد يعتبر من العناصر الأساسية المؤثرة على الفعالية الإدارية والتنظيمية.

ورغم أن للتمكين جذوراً تاريخية عبر عدة عقود سابقة إلا أن هذا المفهوم لم يكتسب الأهمية العملية والتطبيقية إلا بعد أن نشر توم بيترس (Tom Peters) كتابه المشهور "Thriving on Chaos" في عام 1987. وبعد ذلك ظهرت العديد من الأدبيات حول موضوع التمكين التي تناولت إسهامات فكرية وتطبيقية خاصة فترة التسعينات التي تزايدت فيها الأبحاث والدراسات التي تناولت موضوع التمكين تزايداً هائلاً لدرجة أنه أطلق على تلك الفترة عصر التمكين. (عادل المسدي، 2003)

ويُعد التمكين النفسي من المفاهيم المعاصرة التي ترتقي بالعنصر البشري إلى مستويات عالية من التقدم، والذي يتمركز جوهره حول منح الفرد حرية في الأداء والمشاركة في تحمل المسؤولية، ووعي أكبر بمعنى الدور الذي يقوم به.

لذلك نجد اهتماماً به في الآونة الأخيرة من قبل الباحثين على اختلاف توجهاتهم، حيث نشأ مفهوم التمكين النفسي مرتبطاً بمجالات التنمية المهنية وسوق العمل، وذلك قبل أن يصبح من المفاهيم التي تقع ضمن توجهات علم النفس الإيجابي، ولعل الجهود التي بذلت في إبراز الجانب النفسي والاجتماعي للتمكين كما ذكر (Spreitzer. 1995) هي التي أدت إلى توضيح المفهوم دون أن تحد من استخداماته في شتى مجالات النشاط الإنساني، فأصبح التمكين النفسي من أهم أدوات التنمية البشرية التي تصب في رفع مستوى كفاءة الإنسان بحيث تطلق إمكاناته وتستثمرها من أجل تطوير قدرته على الإنجاز وتحسين جودة حياته. (أماني عبد التواب، 2018)

وتعتبر دراسة (Conger & Kanung. 1988) من أوائل الدراسات التي قامت بالنظر لمفهوم التمكين النفسي، كما اعتبرت مصطلح التمكين النفسي مماثلاً لمفهوم الدافعية التي تعمل على رفع الكفاءة الذاتية عند الفرد. وحدد (Thomas & Velt-house. 1999)؛ مفهوم التمكين النفسي في أربعة أبعاد: المعنى، الكفاءة، تقرير المصير، والتأثير. وينطوي المعنى على ملاءمته بين احتياجات دور الشخص ومعتقداته وقيمه وسلوكه، في حين تشير الكفاءة إلى الكفاءة الذاتية الخاصة بعمل الفرد، والإيمان بقدرة الشخص على أداء أنشطة العمل بمهارة. ويتحدد تقرير المصير في الاحساس بالاختيار وفي الشروع في إجراءات الفرد وتنظيمها ويعكس تقرير المصير الاستقلالية على بدء واستمرار سلوك العمل والعمليات. وأخيراً، فإن التأثير هو الدرجة التي يمكن من خلالها التأثير على النتائج الإستراتيجية أو الإدارية في العمل، وإلى جانب ذلك، فمن المنظور النفسي، يعتبر الإحساس بالسيطرة المتصورة على بيئة الفرد والآخر من الحالات النفسية الأساسية لتجربة التمكين. (Francina. P. X.. & Joseph. M. V.، 2013)

مشكلة البحث:

يُعد مفهوم التمكين النفسي من المفاهيم الحديثة نسبياً في علم النفس؛ ولذلك يهتم العلماء في الآونة الأخيرة بدراسته اهتماماً كبيراً على اختلاف توجهاتهم. ويظهر التمكين النفسي في العديد من المفاهيم النفسية الإيجابية مثل تبني مفهوم الكفاءة والدافعية، ومشاركة الآخرين للمعرفة، وتعزيز الإحساس بالسيطرة على البيئة الاجتماعية والأسرية، والسيطرة على الحياة. لذلك أصبح التمكين النفسي من أهم الأسباب الجديرة بالدراسة لأنه يساهم في رفع كفاءة الفرد في مختلف المجالات وهو ما يساهم بدوره في تحسين جودة الحياة، والقدرة على الإنجاز، والشعور بالاستحقاق وهي ما تعد من أهم مقومات الصحة النفسية للأفراد.

ولما كانت مرحلة المراهقة من أهم المراحل التي يمر بها الفرد، والتي يحتاج فيها إلى الشعور بالكفاءة، والدافعية، والقدرة على الإنجاز، وهي المرحلة التي يبدأ فيها المراهق

باستكشاف قدراته وإمكانياته، وبداية التفكير في مستقبله واتخاذ القرارات بنفسه في شتى أمور حياته، يتضح مدى الأهمية الكبيرة لمفهوم التمكين النفسي وما يمكن أن يضيفه في حياة المراهق ومساعدته على التفكير السليم، وتحسين قدرته على اتخاذ القرارات بنفسه، وتبني فلسفته الخاصة به في الحياة، ومواجهة نفسه والحياة والحاضر والتخطيط للمستقبل. ولكن ومع تلك الأهمية الكبيرة للتمكين النفسي، إلا أنه توجد ندرة في الدراسات التي تناولت التمكين النفسي بالبحث والدراسة في البيئة العربية خاصة في مرحلة المراهقة - وذلك في حدود اطلاع الباحثة - ذلك في الوقت الذي يعتبر فيه بناء وتنمية كافة جوانب شخصية المراهق هي أحد أهم القضايا التي تفرضها التحولات المعرفية والتغيرات المجتمعية، حيث أصبح العمل على تنمية الإتجاهات الإيجابية هدفاً فردياً ومجتمعياً يمكن تحقيقه عبر جهود المتخصصين، ومن هنا جاءت فكرة هذا البحث للكشف عن أهمية التمكين النفسي في مرحلة المراهقة.

مما سبق، تتبلور مشكلة البحث الحالي في السؤال التالي:

- ما هي العوامل المسهمة في زيادة التمكين النفسي لدى مرحلة المراهقة؟

أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى تحديد العوامل المسهمة في بناء التمكين النفسي في مرحلة المراهقة «نظرياً».

أهمية البحث:

ترتكز أهمية البحث في النقاط التالية:

أولاً: الأهمية النظرية:

1. أهمية المرحلة العمرية موضع الدراسة - وهي مرحلة المراهقة - حيث تعد من المراحل الهامة ونقطة التحول في حياة الفرد.
2. ندرة الدراسات العربية - في حدود علم الباحثة - التي تناولت التأصيل النظري للتمكين النفسي في مرحلة المراهقة.
3. المساهمة في إلقاء الضوء على متغير التمكين النفسي، لما له من أهمية في تحقيق الفرد لأهدافه والاستفادة من إمكانياته وقدراته.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

1. تقديم بعض المقترحات التربوية التي قد تساعد الباحثين على إعداد بحوث ميدانية أخرى.
2. تفيد الباحثين في إعداد أداة للكشف عن التمكين النفسي لدى هذه الفئة.

مصطلحات الدراسة:

1 . التمكين النفسي Psychological Empowerment

يُعرف التمكين النفسي في قاموس (APA 2007: 328) بأنه "تعزيز المهارات والمعارف والثقة الضرورية لكي يتحكم الشخص في حياته ويوجهها الوجهة الصحيحة". وهناك من يعرفه بأنه هو مدى تحكم الفرد في مصادر القوة لديه، ومن هنا يرتبط التمكين بالتأهيل الذي يهدف إلى مساعدة الفرد الذي لديه عجز بدني أو عقلي أو حسي ليصل إلى أقصى أداء ممكن أن يصل إليه في المهام التي يقوم بها على المستوى الشخصي، أو المهام التي يقوم بها من حيث هو عضو في مؤسسة أو المجتمع الذي يعيش فيه" (علاء كفاقي، سهير سالم، 2008)

2 . مرحلة المراهقة:

يمكن تعريف المراهقة بأنها فترة زمنية معينة من حياة الإنسان تمتد من انتهاء مرحلة الطفولة المتأخرة إلى بدء مرحلة الرشد وتتفرد عن غيرها من المراحل بتغيير في حالة الإنسان العقلية والاجتماعية والانفعالية والجسدية. كما عرفها ستانلي هول Stanley Hall بأنها فترة من عمر الإنسان يتصف فيها سلوكه بالحدة، والتوتر الكبير والانفعال العاصف، وركز ستانلي على صورة انفعالات وتوترات وثورات. (أحمد محمد الزغبى، 2010: 18 - 19).

أولاً التمكين النفسي:

1 . المفاهيم النظرية

تعددت تعريفات التمكين من قبل الباحثين والمفكرين، مما أدى إلى اتساع هذا المفهوم وبات من الصعب الاتفاق على تعريف واحد له، ومن أبرز التعريفات التي توضح هذا المفهوم بصورة متكاملة ما يلي:

أ. التعريف اللغوي:

من مكنّ يمكن تمكيناً ومكانة، وهو منح المنزلة الرفيعة، والتمكين من الشيء إتقانه والسيطرة عليه. ووردت كلمة مكنّ (مكّنه) بمعنى جعله قادراً على فعل شيء معين ويقال استمكن الرجل من الشيء صار أكثر قدرة عليه، كما يقال متمكن من العلم أو من مهارة تأدية مهنة معينة، بمعنى متقناً للعلم أو المهنة.

وفي اللغة الإنجليزية يشير قاموس لونغمان Long man Dictionary of Con-temporary English إلى كلمة مكنّ (Empowerment) بمعنى إعطاء الشخص تحكماً أكثر في حياته. ويُعرف قاموس أكسفورد (Oxford) التمكين بأنه تلك العملية التي يكون فيها الفرد ذو قوة أو متمكن.

وفي اللغة الإنجليزية ارتبط مصطلح التمكين Empowerment بمفهومين آخرين هما: تحقيق الذات أو حضور الذات وهو مفهوم يشير إلى الوعي والمعرفة والخبرة أو القابلية لامتلاك العناصر الضرورية للمشاركة ومقاومة الضغوط الاجتماعية وحضور الجسد Embodiment بوصف الجسد هو وعاء الذات ويمكن أن يكون موضوعاً للسيطرة والتحكم، أو وسيلة للرفض والمقاومة من خلال الأحاسيس والمشاعر والعواطف (تامر إسماعيل - إبراهيم عيد، 2014: 838)

ب. التعريف النفسي لمصطلح التمكين النفسي:

يعرّف برانكاتو (Brancato. 2000: 196) التمكين النفسي باعتباره معتقدات الفرد حول قدراته على القيام بمهمة ما بشكل جيد وإحساسه بتقرير المصير والحكم الذاتي في التأثير في النتائج. فالتمكين وسيلة لتشجيع الأفراد على اتخاذ القرارات وإثراء الخبرة في الأعمال التي يقوم بها، كما أنه يخلق شعوراً داخلياً لدى الفرد بالسيطرة والتحكم في بيئته الخارجية ويجعلهم أكثر إبداعاً وأقل خوفاً من تجريب ما هو جديد. ويعرّف كليري وزيمرمان (Cleary & Zimmerman. 2004:537) التمكين النفسي بأنه ينتج من تعلم الأفراد كيف يستخدمون مهاراتهم في التأثير في أحداث الحياة بحيث يصبحون أكثر سيطرة وتحكم وإتقان.

ويرى تنجلد Tengland التمكين على أنه تغيير داخلي أو خارجي للفرد ينتج عن زيادة تحكم الفرد في نوعية حياته، وقد تكون هذه الزيادة إما أن تكون في الصحة النفسية (على سبيل المثال الثقة بالنفس، التقدير الذاتي، الكفاءة الذاتية، التحكم الذاتي) أو من خلال المعرفة (على سبيل المثال: معرفة الذات، تطوير المهارات، الكفاءة) أو من خلال الحرية سواء كانت سلبية أو إيجابية (Tengland. 2008: 90) ويقصد بالتمكين تصور الفرد عن كفاءته الشخصية ومدى اعتقاده بتحقيق أهدافه من خلال الكفاءة كما تتضمن أيضاً العوامل التي تعوق أو تعزز جهود الفرد لتحقيق أهدافه، وتساعد برامج التمكين بوصفها وسيلة فعالة لتزويد الأفراد بفرص لتطوير الكفاءات وبناء شبكات من التواصل الاجتماعي من خلال مشاركات ذات مغزى، ويعد التمكين بناء متعدد الأبعاد يتألف من مكونات شخصية، وانفعالية وتفاعلية، وهو بمثابة الحافز للأداء والسلوك الشخصي (Shellman. 2009: 8)

ويعبر Tengland. 2008 عن التمكين النفسي بأنه مستوى قدرة الفرد على التحكم في حياته، والذي يمكن ملاحظته عبر مؤشرات ستة رئيسة هي:

1- الصحة Health: أي القدرة على التحكم في الظروف التي تؤثر على صحة الفرد النفسية والبدنية.

2- العمل Work: ويشمل الحصول على المؤهلات، واختيار العمل والحصول عليه، والحصول على الدخل الكافي لمستوى معيشة جيد.

3- البيت Home: ويتضمن اختيار مكان المعيشة ونوعيته.

4- العلاقات الوثيقة Close Relationship: بما فيها اختيارات الأسرة والأصدقاء.

5- وقت الفراغ Leisure Time: من حيث كميته ومحتواه وكيفية استثماره.

6- القيم Value: طبيعة القيم التي يعتقد فيها الفرد، والكيفية التي يوظف بها هذه القيم.

كما أن التمكين النفسي يعزز وعي الفرد، والإيمان بالكفاءة الذاتية، والوعي والمعرفة بالمشاكل والحلول، وكيف يمكن للأفراد معالجة المشاكل التي تضر بجودة حياتهم ويهدف إلى خلق الثقة بالنفس وإعطاء الفرد المهارات اللازمة لاكتساب المعرفة

(Edralinet al..2015)

التمكين النفسي كعملية وكهدف:

يتضح من استعراض التعريفات السابقة أن لمفهوم التمكين النفسي استخدامين أساسيين، أولهما اعتباره عملية يكتسب خلالها الأفراد أو الجماعات الخصائص والمهارات التي تميز المتمتعين بالتمكين النفسي. فقد اعتبر تنجلاند Tangland التمكين النفسي هو العملية التي يتم عبرها تقديم المساعدة أو الدعم للفرد كي يكتسب المعرفة والمهارة اللازمتين لزيادة سيطرته على مقومات جودة حياته (Tengland. 2008)، وهي عملية ينشط فيها الفرد ويكتسب ما يحتاجه من معارف ومهارات من خلال دور إيجابي واقعي يقوم به (Rappaport. 1881). فعملية اكتساب خصائص التمكين النفسي تحقق التوازن بين المتخصص أو المهني مقدم الدعم وبين العميل في تحمل مسؤولية تحقيق الهدف. وهذا على وجه الدقة هو أهم التحديات التي تواجه التمكين النفسي كعملية. (Tengland. 2008)

أما الاستخدام الثاني لمفهوم التمكين النفسي كهدف، فهو الاستخدام الأكثر شيوعاً؛ ذلك الذي يعرف التمكين النفسي كحالة مترتبة على عملية تسبقها وتستهدفها. لقد عرّف تنجلاند التمكين كما سبقت الإشارة على أنه التزايد في قدرة الفرد على التحكم في محددات جودة حياته، وهو ما يجعله هدفاً فردياً ومؤسسياً ومجتمعياً في نفس الآن أو كل على حدة (Tengland. 2008)، وهو بذلك يؤكد على اعتبار أن التمكين متغير variable، مما يعني أنه قابل للزيادة والنقصان، وأن توفر مقومات دعم التمكين يؤدي بدهاءة إلى ارتفاع مستواه. لهذا يوصي معظم الباحثين باستمرار باختيار أفضل أساليب تنمية التمكين النفسي، والعمل على تجنب المعوقات التي تحول دون ازدهاره، سواء كانت معوقات داخلية In-terpersonal أو كانت معوقات خارجية Interactional تنسب إلى البيئة المحيطة وإلى الظروف المجتمعية والسياقات الثقافية والاقتصادية والسياسية (Miguel et al.. 2015)

تعقيب:

من العرض السابق للتعريفات تبين أن التمكين عملية تهدف إلى التشجيع وتعزيز القدرات ورفع الكفاءة الشخصية للأفراد لتلبية إحتياجاتهم وحل مشكلاتهم الخاصة

واكتساب الصفات التي تنمي شعور الفرد بالتمكين النفسي وامتلاك الاستقلال الكافي للسيطرة على موارد حياتهم الشخصية، فعملية التمكين النفسي مصدر قوة و طاقة تعمل على تحرير الإنسان من قيود الآخرين وعدم خضوعه لتحكمهم، ويستطيع من خلالها تحقيق الأهداف التي يصبو إليها، والقدرة على التعايش مع متطلبات الموقف والإحساس بالقيمة، كما أن عملية التمكين تشمل جميع جوانب حياة الفرد المتمثلة في (الصحة - العمل - القيم - البيت - العلاقات الاجتماعية والأسرية - أوقات الفراغ - التخطيط للمستقبل - القدرة على حل المشكلات)، فالشخص الذي يمتلك سلوك التمكين يصبح قيادياً يمكنه التأثير في الآخرين.

أهمية التمكين النفسي في مجال علم النفس الإيجابي

تبرز أهمية التمكين النفسي من خلال دعمه لكفاءة ودافعية الأفراد، وهذا بدوره ينعكس على إكمال المهام الموكلة إليهم. لذلك فإن عملية التمكين تسعى إلى تنمية مهارات الأفراد الذين لديهم القدرة على قيادة أنفسهم من خلال استقلالية التفكير (An-derson & Sandmann. 2009). وتوصلت دراسة (رياض أبازيد، 2010) إلى وجود أثر إيجابي للتمكين النفسي في سلوك المواطنة التنظيمية وأن تعزيز ودعم سلوكيات الأفراد تكون من خلال غرس قيم التمكين وسلوك المواطنة التنظيمية. أما (Light. 2003) فيرى أن التمكين النفسي مهم جداً للأفراد لأنه سيكون لديهم شعوراً إيجابياً ورضاً عن العمل. ويرى كل من (Gondal & Khan 2008) وجود علاقة إيجابية بين تمكين الفريق وأداءه وإن الفرق الممكنة إلى حد كبير ستكون فاعلة. ومن جانبه أشار (Aziz. 2008) إلى أن هناك علاقة بين التمكين النفسي والعمل الشعوري Emotional Labor فالتمكين يمثل وسيلة إدارية تهدف إلى مساعدة الأفراد في التغلب على التنافر والانحراف الشعوري، كما أن الانسجام الشعوري Emotional harmony يمكن أن يحدث متى تبنى الأفراد المدخل النفسي للتمكين.

أنواع ومظاهر التمكين النفسي

يشير كليري وزيمرمان (Cleary & Zimmerman. 2004) إلى نوعين من التمكين هما:

- **التمكين النفسي Psychological Empowerment**: باعتباره بناء تصورات للتحكم الشخصي، واتباع نهج استباقي للحياة، وفهم البيئة الاجتماعية والسياسية الحرجة المحيطة بالفرد للتأثير أو السيطرة على الأحداث المهمة في حياته.
- **التمكين التنظيمي Organizational Empowerment**: والذي يشمل العمليات والهيكل التي تعزز مهارات أعضاء منظمة ما من المنظمات، وتزودهم بالدعم المتبادل لإحداث تغيير في المجتمع. بعبارة أخرى هو تحسين الفعالية التنظيمية للمؤسسات لتحقيق التنافس الفعال للموارد، وتوسيع نفوذ المؤسسة وسلطتها، وإقامة شبكة من التفاعلات مع منظمات أخرى. ويشير التمكين التنظيمي إلى قدرة الأفراد على العمل معاً بشكل منظم لتحسين حياتهم الاجتماعية، وتكوين روابط بين منظمات المجتمع المحلي المختلفة بما يساعد على تحسين جودة الحياة.

النماذج النظرية المضرة للتمكين النفسي:

- 1- نموذج سبرايتزر **Spreitzer. 1995** للتمكين النفسي: ينظر سبرايتزر إلى مفهوم التمكين النفسي على أنه بنية دافعية متعددة الأبعاد حيث يرى أن التمكين النفسي يتضمن أربعة أبعاد هي الشعور بالتأثير والقيمة والكفاءة وتقرير المصير.
 - أ- يقصد بالتأثير **Impact**: معرفة الدرجة التي يمكن أن تؤثر سلوكيات الفرد في العمل، وإلى أيّ درجة يشعر الفرد أن سلوكه مؤثر في عمله، وأنه قادر على إحداث فرق في ما يقوم به من عمل داخل المؤسسة.
 - ب ويقصد بالمعنى **Meaning**: الملاءمة بين احتياجات دور الفرد في العمل ومعتقدات وقيم وسلوكيات الفرد. وعبارة أخرى هي شعور الأفراد أن ما يبذلونه من وقت وجهد في العمل يعتبر ذا قيمة وفائدة وأن بيئة العمل تقدر ما يبذلونه من وقت وجهد.
 - ج ويشير بالكفاءة **Competence**: إلى إيمان بقدره المرء على أداء العمل المتوقع منه بمهارة وإتقان. وهو يعبر عن شعور الشخص بالتفوق الشخصي وأنه ينمو ويتعلم لمواجهة تحديات جديدة، فإذا فقد الفرد الشعور بالثقة في قدراته، وانخفض شعوره بالكفاءة الذاتية فإنه لن يستطع مواجهة خوفه من الفشل في مواجهة وسينخفض شعوره

بالتمكن النفسي، في حين أن الشعور بالقدرة والكفاءة العالية يشجع الفرد على القيام بمزيد من المحاولات لإتقان المهام التي يؤديها ويزيد من استعداده لبذل المزيد من الجهد والمثابرة لمواجهة العقبات التي تواجهه.

د ويقصد بتقرير المصير **Self - Determination**: ممارسة السيطرة على الأساليب المستخدمة لأداء أنشطة العمل، وتحديد جدول زمني لأدائها وتحديد المعايير المستخدمة في الحكم على الأداء؛ بمعنى أن يمتلك الفرد الاستقلال الكافي لتحديد متى يبدأ المهمة ومتى ينهيها، ويمنح السلطة باتخاذ القرارات وحرية التصرف فيما يؤديه من أعمال دون قيد أو شرط. أما شعور الفرد بأنه يتبع فقط تعليمات الآخرين وينفذ قراراتهم فهذا يحد من شعوره بالتمكين النفسي **Psychological Empowerment** ويقيد استقلاله ولا يمنحه فرصة اتخاذ القرار.

هذه العوامل الأربعة تعكس درجة شعور الأفراد بالتمكين أثناء أداء مهامهم ومدى مشاركتهم بفعالية في مواجهة المشكلات وإحساسهم بالمسئولية والقدرة على التغلب على هذه المشاكل، مما يعزز شعورهم بقيمة عملهم ويزيد من رضاهم ويسهم في رفع الإنتاجية والنجاح.

2 . نموذج كليري وزيمرمان (Cleary & Zimmerman. 2004) يتضمن ثلاثة أبعاد: يقدم زيمرمان تصوراً نظرياً للتمكين النفسي يتفق مع نتائج العديد من الدراسات السابقة التي تناولت هذا المفهوم خلال التسعينيات. ويتضمن هذا النموذج عدة متغيرات هي (الإحساس بالدافع للسيطرة، وصنع القرار، ومهارات حل المشكلة والوعي الناقد بالبيئة الاجتماعية، السياسية، وسلوكيات المشاركة). ويتضمن هذا النموذج ثلاثي الأبعاد للتمكين النفسي ثلاثة مكونات: مكوناً بين شخصياً، ومكوناً اجتماعياً تفاعلياً، ومكوناً سلوكياً أعلى النحو التالي:

أولاً: المكون بين الشخصي **Intrapersonal Component**: وهو يشير إلى تصورات الفرد عن نفسه. ويتضمن التحكم الخاص بالمجالات الإدراكية، والفاعلية الذاتية، والدافع إلى السيطرة، وإدراك الفرد لكفاءته، وقدرته على التحكم والإتقان في

مجال معين، وشعوره بالتأثير والنفوذ في المجال سواء كان في الأسرة أم العمل. فمن المرجح أن الأفراد الذين لا يؤمنون أن لديهم القدرة على تحقيق الأهداف لا يعرفون ما عليهم عمله وما يلزم القيام به لتحقيق هذه الأهداف وبالتالي يشعرون بالعجز والعزلة ونقص الكفاءة.

ثانياً: المكون الاجتماعي التفاعلي **Interactional Component**: ويشير إلى فهم الناس للتمكين والقضايا الاجتماعية - السياسي، فالناس يدركون الخيارات السلوكية التي يعتقدون أن بإمكانهم تحقيقها. وعلى هذا يتعلم الأفراد اختيار سلوكياتهم في سياق معين ليمارسوا السيطرة على البيئة الخاصة بهم. ويتأثر التمكين النفسي هنا بفهم القواعد والقيم التعاونية لاتخاذ القرارات، والالتزام بالمصالح الجماعية، والدعم المتبادل والوعي النقدي للبيئة المحيطة. ويشير الوعي النقدي للبيئة المحيطة إلى فهم الموارد اللازمة لتحقيق الهدف المنشود، وكيفية الحصول على تلك الموارد وإدارتها بما يشعر الفرد بالسيطرة على عوامل البيئة المحيطة سواء كانت هذه العوامل (أفراداً - أحداثاً - هياكل تنظيمية)، وتقرير أي من هذه العوامل يعزز أو يعوق جهود الفرد لممارسة التحكم في البيئة الاجتماعية السياسية. ويشمل هذا المكون من التمكين مهارات حل المشكلات واتخاذ القرار، ومهارات القيادة. وتمكن مثل هذه المهارات الأفراد من السيطرة على الأحداث في حياتهم وتقودهم ليصبحوا أكثر مناصرة لأنفسهم. ويمثل هذا المكون التفاعلي من التمكين النفسي التحكم المتصور (المكون الأول) اتخاذ الإجراءات لفرض السيطرة على الأحداث (المكون الثاني) من خلال السلوكيات اللازمة للتأثير في النتائج.

ثالثاً: المكون السلوكي **Behavioral Component**: ويشير إلى الإجراءات التي تتخذ للتأثير المباشر في النتائج مثل (إيجاد عمل والاستقلال والنجاح) وتتضمن هذه السلوكيات إدارة الضغوط والتكيف مع التغيير.

3. نموذج جوردون وتورنير (Gordon & Turner. 2004)

يتضمن التمكين النفسي في هذا النموذج ثلاثة أبعاد هي: الشعور القوي والإيجابي بالذات، بناء المعرفة والقدرة على الفهم النقدي للحقائق الاجتماعية، وتوظيف الموارد

والمهارات بشكل أكثر كفاءة لتحقيق الأهداف الاجتماعية والشخصية. ويمكن رفع مستوى التمكين من خلال تنمية الدوافع والراحة النفسية وحل المشكلات والتوجيه الذاتي واتخاذ القرار. فتنمية هذه القدرات لدى الطلاب يعزز من ثقتهم في أنفسهم، ويزيد من تمكنهم الأكاديمي ويساعدهم في تحقيق النجاح الأكاديمي. وتشير الدوافع إلى العمليات السلوكية الواعية واللاواعية التي تنمو من خلال الحوافز والمكافآت والعوامل الخارجية مثل (الدعم الاجتماعي) مما يعزز أمل الفرد في الوصول إلى أهدافه.

تعقيب:

يوجد العديد من النماذج التي فسرت التمكين النفسي. ويعد أول هذه النماذج النماذج كان نموذج Spreitzer 1995 الذي يفسر التمكين النفسي كمجموعة من المدركات التحفيزية تشكلها بيئة العمل وتعكس توجه الفرد تجاه دوره في العمل، وتؤكد على ضرورة التفريق بين بيئة العمل والإدراك الحالي لهذه البيئة. فتصورات وتقييمات الفرد لبيئة العمل هي التي تحدد مواقفه وسلوكياته وليس بيئة العمل بحد ذاتها. لذلك فقد حدد أربعة أبعاد أساسية هي: المعنى Meaning، التأثير Impact، الكفاءة Competence، تقرير المصير Self - Determination. ويعتبر نموذج Spreitzer هو النموذج الرائد في مجال التمكين النفسي حيث دفع الكثير إلى دراسة هذا المفهوم. أما كليري وزيمرمان (Cleary & Zimmerman. 2004) فقد حددا التمكين النفسي في ثلاث مكونات هما: المكون الأول: بين الشخصي Intrapersonal Component، والمكون الثاني هو: المكون الاجتماعي التفاعلي Interactional Component، والمكون الثالث: المكون السلوكي Behavioral Component. ويتم دمج هذه المكونات الثلاثة للتمكين النفسي معاً لتكوّن صورة الشخص الذي يثق في قدراته بالتأثير في سياق معين (المكون الأول)، ويفهم كيف يعمل النظام في هذا السياق (المكون الثاني)، وينخرط في سلوكيات لفرض السيطرة على هذا السياق (المكون الثالث). ولا بد من فهم شبكة العلاقات المتبادلة بين هذه المكونات الثلاثة وقياسها لتكوين صورة كاملة للتمكين النفسي. وجاء النموذج الثالث الذي حدد التمكين النفسي في ثلاث أبعاد الشعور

الإيجابي بالذات، بناء المعرفة، توظيف الموارد والمهارات. لذلك فإن التمكين مفهوم متعدد الأبعاد وليس أحادي البعد وهذا ما جعل الباحثة تستند إلى هذه النماذج في بناء الأبعاد التي تتلائم مع البحث وتعطي نتائج فعالة وإيجابية.

إستراتيجيات التمكين النفسي؛

1. لعب الدور: وهو يعد أسلوباً ناجحاً وفعالاً في تدريب الشباب على أداء الكثير من المهارات والسلوكيات الاجتماعية المرغوبة حتى يتقنها، ويزيد من التفاعل الاجتماعي مع الآخرين بما يسهم من التخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية (عبد اللطيف كداي، 2011). ويمارس بشكل تلقائي لمساعدة أعضاء الجماعة على فهم وإدراك أحاسيسهم ودوافع سلوكهم ومشاعر الآخرين في المواقف الاجتماعية المختلفة؛ لزيادة قدرتهم على أداء السلوك المتوقع والتصرف في شؤون حياتهم بشكل أفضل إذا ما واجهتهم مشكلات أو اعترضتهم صعوبات في المستقبل. وهو أحد أساليب الممارسة المهنية التي تتيح للشباب الفرصة للتعبير عن مشاكلهم بحرية، والتعرف على أسبابها وكيفية مواجهتها وبالتالي يتم التنفيس عن المشاعر والانفعالات Catharsis وهي وسيلة للاشتراك في المناقشات والحوارات والتعبير عن الآراء وتنمية البصيرة في أنفسهم وهم يضعون أنفسهم مكان الشخص الآخر عند تبادل الأدوار مما يساعدهم على إدراك وفهم آراء ووجهات نظر الآخرين في القضايا المختلفة (تامر الراجحي، 2012). (ويمكن استخدام أسلوب لعب الدور في الجامعة لتحقيق أهدافاً متعددة مرتبطة بتحقيق التمكين الاجتماعي للشباب، فمن خلال المناقشات التي تتم بعد ممارسة الشباب للإستراتيجية يمكن أن يكتسب الجمهور الملاحظ الاتجاهات الايجابية المختلفة لتنمية القيم الاجتماعية السليمة لديهم) (محمد فودة، 2014).

2. النمذجة السلوكية: وتتم لمساعدة الشباب على حل المشكلات الاجتماعية لديهم وتعليمهم أنماطاً سلوكية ومهارات تفاعل جديدة من خلال ملاحظتهم لشخص يسلك هذا السلوك، عن طريق تقديم النموذج والقدوة الحسنة في عرض فعلي أو عرض رمزي بطريقة التخيل.

3. **مشروعات جماعية وأنشطة تطوعية:** يتم الاشتراك في عمل جماعي في وقت واحد، بغرض تنمية المسؤولية الاجتماعية، وبث روح التعاون والمشاركة والتفاعل الايجابي لديهم مع الآخرين والتشجيع على الاندماج بجماعات الأنشطة. ويمكن ممارسة تلك الأنشطة من خلال الجمعيات الأهلية حيث تتم أو يصبح من الممكن مساعدة الفئة المحتاجة، حيث تقوم هذه الأنشطة التطوعية بتنمية القيم الإيجابية لدى الشباب مثل قيمة حب مساعدة الآخرين، والتعاون التطوعي، والتحلي بروح العمل الجماعي.
4. **المحاضرات والندوات والبرامج التدريبية وورش العمل:** وهي إستراتيجية هامة لنقل مقدار من المعلومات في وقت يمكن تحديده مقدماً بدقة من أجل الارتقاء بمعارف الشباب ومهاراتهم، وإحداث تغيرات مرغوبة في سلوكياتهم، وتنمية اتجاهاتهم للمشاركة في قضايا المجتمع بما يسهم في التخفيف من حدة المشكلات الاجتماعية لديهم (عبد اللطيف كداي، 2011). ويجب أن تكون المادة العلمية للمحاضرة عبارة عن معلومات صحيحة وحديثة وصادقة ومنظمة ومترابطة ومتصلة بالموضوع الرئيس لتنمية الوعي بالقضايا الاجتماعية والحقوق الاجتماعية للشباب. والندوات عبارة عن لقاء موسع يشترك فيه العديد من الأفراد في تناول موضوع معين أو قضية ما وعرضه، وتحليله، ومناقشته مع مسئول الندوة وبالتالي إتاحة الفرصة للشباب للاستماع لآراء أكثر من متخصص بما يتناسب مع قدرتهم ويزيد وعيهم للمشاركة والتفاعل. (تامر الراجحي، 2012) كما يتيح لهم أن يعرضوا ويناقشوا أفكارهم وأرائهم. (محمد فودة 2014)
5. **تعميم الأفكار الرائدة (المميزة):** من خلال الشبكة الإلكترونية لجميع الدول كمشاريع بيئية رائدة (صحية، تنموية، ثقافية).
6. **استثمار أوقات الفراغ:** بما هو نافع على المستوى الفردي والمجتمعي: كالاشتراك في المشاريع الخيرية والتطوعية المختلفة، والمشاركة في الدورات ذات الطابع الإنساني من الإسعافات الأولية ودورات الدفاع المدني والتوسع في البرامج والمنشآت التي يمكن أن يقضوا فيها أوقات فراغهم فيما يفيدهم ويفيد مجتمعهم. (عبد اللطيف، 2011)

7. المناقشات الجماعية: تعد المناقشة وسيلة من وسائل التعبير. وهي نشاط جماعي يأخذ طابع الحوار الكلامي المنظم الذي يدور حول مشكلة أو موضوع ويشارك في المناقشة أعضاء جماعة الشباب من أجل تبادل أكبر قدر من الحقائق والمعلومات خلال وقت محدد. وبنهاية المناقشة يكون كل شاب قد اكتسب أفكاراً جديدة، وحققتجانساً أفضل داخل المجموعة، وتمكن من خلال أسلوب المناقشة الجماعية من الإسهام في مساعدة الشباب على تنمية المهارات الاجتماعية لديهم وزيادة الوعي بالقضية الاجتماعية الخاصة بالمجتمع. (محمد فودة، 2014)

فالمناقشة الجماعية تتيح الفرصة لكل أعضاء الجماعة للتفاعل والتواصل، والارتقاء بالتبادل الحر للأفكار والتصورات والمعتقدات مما يحدد القضايا والمشكلات موضوع المناقشة، وتحليلاتها، وتنفيذها. وتقع المسؤولية على عاتق الأعضاء في وضع الحلول، واتخاذ الإجراءات اللازمة بشأنها، وتنفيذها في جو من الديمقراطية والتي تسمح بنقد وتوكيد الذات في آن واحد) في وقت واحد. (نجوى إبراهيم، 2014). ولا بد أن يكون موضوع المناقشة أو المشكلة المطروحة للنقاش في نطاق اهتمام أعضاء الجماعة حتى يتم التفاعل وتبادل الأسئلة والخبرات. وكذلك لا بد من وجود أخصائي التمكين لكي يتمكن من ضبط سير النقاش، وتحديد موضوعه، وعدم التطرق لمواضيع فرعية جانبية هامشية تضيق الوقت، مع ضبط سلوكيات القائمين بالحوار - إذا ما حدث تجاوز - لتتم الاستفادة على أكمل وجه. (تامر الراجحي، 2012)

8. لتعلم الذاتي: وذلك من خلال حث وتحفيز جماعات الشباب على أن يتعلموا وأن يجتهدوا في البحث عن المعلومات بأنفسهم. ويتم ذلك من خلال تكليفهم بعمل بحث حول القضايا الاجتماعية في المجتمع أو المهارات الاجتماعية المتنوعة، فالشاب حينما يبذل الجهد للحصول على المعلومة بنفسه ويفهمها من الصعب أن ينساها بعد ذلك.

9. المعسكرات: وهي إستراتيجية تستخدم لتدريب الشباب على ممارسة أساليب الحياة المختلفة (السياسية، الاجتماعية، الاقتصادية ... إلخ) وتحقيق أهدافاً عامة

منها: الترويج وشغل وقت الفراغ، والإسهام في تنمية شخصية الأفراد، وممارسة الحياة الديمقراطية، وخلق قدر كبير من الوعي والتعاون والمعرفة، واكتساب بعض القدرات الذاتية التي تساعد على التمكين (تامر الراجحي، 2012). وتعد معسكرات خدمة البيئة أو النظافة، أو تنظيم المرور من أهم المعسكرات التي يمكن استخدامها لتحقيق التمكين الاجتماعي للشباب والتي يمكن أن يستثمر من خلالها قدرات الشباب وحماسهم في تحقيق أهداف ترتبط بخدمة المجتمع وتنمية بيئته من خلال العمل الجماعي بتلك المعسكرات. (محمد فودة، 2014)

10 . حلقات السمر: يقصد بالسمر اجتماع مجموعة من الناس بغرض التسامر، والترويج عن النفس، وقضاء فترات مرحة من شأنها الترويج والتعارف أو توثيق الصلات بينهم. ويمكن أن يستخدم أسلوب السمر لتحقيق العديد من الأهداف المرتبطة بالتمكين الاجتماعي لجماعات الشباب منها: مساعدة الأعضاء على تكوين أو تنمية العلاقات الاجتماعية السليمة فيما بينهم، وكذلك مساعدتهم على شغل أوقات فراغهم بطريقة إيجابية تسهم في بناء شخصياتهم بطريقة سوية من خلال مساعداتهم على إخراج الطاقة الكامنة بداخلهم، وتنمية قدراتهم ومواهبهم وإبداعهم، وكذلك توفير الفرصة لهم لممارسة العمل الجماعي وتعلم قيمة التعاون. (محمد فودة، 2014)

11 . تبادل الزيارات الميدانية: يمكن استخدام هذه الإستراتيجية لتحقيق التمكين لجماعات الشباب حيث يمكن مساعدتهم على تنظيم زيارات ميدانية لبعض المؤسسات المختلفة بالمجتمع مثل مجلس النواب بالدولة، أو الهيئات الاجتماعية والسياسية المختلفة، وكذلك المستشفيات ودور الأيتام للتخفيف عنهم وتقديم بعض الهدايا البسيطة مما يؤدي إلى التعرف على اختصاصات ووظائف هذه المؤسسات، وتنمية روح المشاركة لدى الشباب فيما يتعلق بالقضايا الاجتماعية، ويولد لديهم حب العمل الاجتماعي (تامر الراجحي، 2012)

12 . الرحلات: تعد من الأنشطة الهامة التي تساهم في زيادة التفاعل والاحتكاك بالآخرين، وإشباع الحاجة إلى المعرفة وزيادة المعلومات من خلال التعرف على

أماكن ومجتمعات جديدة وعادات وتقاليد متنوعة، كما تساهم في تنمية وتطوير العلاقات الاجتماعية بين الأعضاء. وبالتالي يمكن تنظيم رحلات ترفيهية وتثقيفية يمكن من خلالها إكساب الأفراد المعارف التي تسهم في تنمية وعيهم بالمجتمع الذي يعيشون فيه.

13 . تنظيم المسابقات الثقافية: وهي إستراتيجية تسهم في تنمية المعارف المرتبطة بالقضايا الاجتماعية الحالية حيث إنها تمثل عامل تحفيز وإثارة للأعضاء لأن يجتهدوا في البحث عن المعلومات والمعارف حتى يحقق كل منهم الفوز في المسابقة، ولكي يحصلوا كذلك على التقدير والإثابة.

14 . الوسائل البصرية والسمعية ومشاهدة الأفلام التسجيلية: ويقصد بها تلك الوسائل التي تستعمل لتوصيل معنى أو حقيقة دون الاعتماد أساساً على الكلمات. فهي تمكن الأفراد من ممارسة أو ملاحظة الواقع أو الشيء المطلوب التعرف عليه مما يجعل للتعليم أثر مستمر . فالوسائل السمعية والبصرية تعمل على جذب الانتباه، وزيادة الاهتمام والتشويق أثناء فترة التعليم والتدريب، مع توصيل المعلومات بصورة سريعة (تامر الراجحي، 2012)

15 . إستراتيجية بناء القدرات: وتستهدف تطوير رأس المال البشري حيث يتم تدريب العنصر البشري على إعادة اكتشاف الذات من خلال تحدي النموذج التقليدي للتعلم. ويرتبط بناء القدرات بمبادئ هامة مثل الاعتماد على النفس، والمشاركة والمساواة، وحقوق الانسان، وتحقيق التقدير الذاتي، والتمكين الفردي والجماعي، مع الاعتماد على استثمار الموارد، والدراسة والتدريب العملي، وبناء الوعي.

16 . إستراتيجية إعادة البناء المعرفي: وهي تستخدم في حالة نقص المعرفة أو الأفكار لدى الأفراد أو في حالة أن لديهم معارف وسلوكيات سلبية غير سليمة. وهي تهدف إلى إكساب الشباب الجوانب المعرفية المرتبطة بالمهارات، وإحلال معارف جديدة محل المعارف القديمة غير الواقعية أو غير العقلانية بما يسهم في تحفيز سلوك الفرد (Nielsen. 2011: 375)

17 . إستراتيجية منح القوة واستثمار الموارد: وهي تهدف إلى تعزيز صلات الشباب بالأنساق الاجتماعية المدعمة الرسمية وغير الرسمية، وتعزيز الكفاءة الاجتماعية، وتقديم الفرصة لفعل عمل ناجح، مع اتخاذ القرارات الفعالة، ورفع مستوى الوعي وتدعيم المشاركة، مع فهم القدرات الذاتية لإجادة المهارات ومساعدة الشباب لنفسه. مثل برنامج تشغيل الشباب أو المنح المقدمة لفئات محدودة يتم اختيارها عن طريق الكمبيوتر. (عبد النبي أحمد، 2014)

خصائص الشخصية المتمكنة نفسياً

حدد شامبرلين وشين Chamberlin & Schene عدداً من السمات التي ينبغي أن تتوافر في الفرد المتمكن كما يلي:

- أن يمتلك قوة صنع القرار Having decision making power.
- أن يكون الفرد على اتصال بمصادر المساعدة وطلبها عند الحاجة.
- أن يتوفر للفرد إمكانيات عديدة يختار من بينها ما يناسبه.
- يمتلك قدرة كبيرة من التوكيدية Assertiveness.
- يمتلك الفرد القدرة على إحداث تغيير في الحياة ولا يفقد الأمل في ذلك.
- التفكير بمنطقية وأن ينظر للأشياء بمنظور مختلف كما يلي:
 - أ. أن يتعلم الفرد أن يعيد تعريف لذاته.
 - ب. أن يتعلم كيفية التعبير عما يستطيع أن يفعل.
 - ج. أن يتعلم الفرد تكوين علاقات جديدة بالمؤسسات التي تمتلك القوة.
- القدرة على التحكم الذاتي.
- عدم الشعور بالوحدة بل يشعر الفرد أنه جزء من الجماعة التي ينتمي إليها.
- أن يفهم الفرد أن للآخرين حقوقاً عليه احترامها.
- أن يتدرب الفرد على مهارات تبدو له هامة ومفيدة.
- يعطي انطباع إيجابي للآخرين عن امكانياته وقدراته ومستوى كفاءته.

- الانفتاح على العالم المحيط.
 - النمو الخلاق والتغيير إلى الأفضل بلا حدود.
 - أن يركز الفرد على صورته الذاتية Positive self – image وأن يتخطى ما يعترضه من صعوبات.
- وتذكر شامبرلين وشين Chamberlin & Schene أن التمكين مفهوم معقد ومتعدد الأبعاد لذلك من الصعب أن تجتمع كل هذه السمات المذكورة جميعاً في فرد واحد حتى يطلق عليه أنه متمكن Empowered (تامر إسماعيل، 2014)

مستويات التمكين النفسي:

تشير الأبحاث الحديثة في مجال التمكين إلى وجود ثلاثة مستويات من التمكين وهي:

1. تمكين على مستوى الفرد: وهو التمكين النفسي الذي يركز على شعور الفرد الداخلي ويتم قياسه من خلال أربعة أبعاد هي: الشعور بالمعنى أو القيمة، الشعور بالتأثير، الشعور بالكفاءة، وتقرير المصير.
2. تمكين على مستوى المؤسسات أو المنظمات: وهو الذي يهتم بالتمكين في بيئة العمل، والعوامل التي توجد في بيئة العمل والتي تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر في تقييم الأفراد لأدوارهم ومهامهم في العمل. وعلى هذا فإن أفعال وممارسات المديرين يمكن أن يكون لها دور كبير في منح القوة للعاملين ليكونوا متمكنين.
3. تمكين اجتماعي: ويقصد به البناء الاجتماعي للتمكين، وينظر إلى التمكين الذي يبني على اقتسام السلطة بين الأفراد. (Lang. 2001. Quilones. Van & De Witte. 2013)

عمليات ونتائج التمكين النفسي:

يميز الباحثون بين عمليات ونتائج التمكين النفسي. فالعمليات تشير إلى اكتساب الأفراد للتمكين النفسي. أما نتائج التمكين فتشير إلى المكاسب المترتبة على تلك العمليات. فعمليات التمكين هي تلك العمليات التي تعطي الفرد فرصة للسيطرة على

مصيره واتخاذ القرارات التي تؤثر في حياته. ويمر الأفراد بسلسلة من التجارب والخبرات حتى يدركوا العلاقة بين أهدافهم وقدرتهم على تحقيق هذه الأهداف مما يشعرهم بقدرة أكبر على التحكم في حياتهم. وتشير العديد من الأبحاث الى العمليات التي تم اختبارها لتنمية التمكين على عدة مستويات تبدأ من الجماعات الصغيرة للطلاب المراهقين، وحتى المنظمات المحلية والسياسية المختلفة. ويمثل الدعم المتبادل وتوفير المعارف المتعلقة بتحسين جودة الحياة والتأثير في الأحداث ومهارات حل المشكلات أهم هذه العمليات. (Whitaker &Westernman. 2014: Morrison. 2014)

فإن أردنا زيادة التمكين النفسي للطلاب في العملية التعليمية فعلينا أن نعمل على زيادة مشاركة الطلاب في تنمية وتنفيذ وتقييم العملية التعليمية، وتطوير الهوية الجماعية للطلاب، والعمل مع الطلاب كشركاء متساويين، وتهيئة الفرص للطلاب لتنمية مهاراتهم وممارسة مهارات القيادة واكتشاف الموارد وإدارتها، والعمل على هدف مشترك، وتوسيع شبكة الدعم الاجتماعي (Meyerson.2007)

معوقات تطبيق التمكين النفسي:

تواجه عملية التمكين -كسائر أي عملية يتم تطبيقها داخل المنظمات - العديد من العقبات والتحديات والتي من أبرزها:

- 1 . مقاومة التغيير من قبل المديرين والأفراد العاملين بالمنظمة.
- 2 . خوف الأفراد من تحمل المسؤولية والمسألة أو المحاسبة.
- 3 . عدم توافر الموارد التنظيمية اللازمة لتطبيق منهج التمكين.
- 4 . جمود الثقافة التنظيمية غير المشجعة على تبني الأفكار الجديدة (هلا العتيبي، 2007: 45).

كما يرى (أيمن المعاني، 2009: 241) أن هناك معوقات وتحديات أخرى تواجه تطبيق مفهوم التمكين ومنها:

- 1 . ضعف وقلة مهارات الأفراد العاملين.
- 2 . غياب الثقة بين الإدارة والأفراد العاملين بالمنظمة.

3. وجود نظام إتصال ضعيف وغير فعال داخل المنظمة.
4. المركزية الشديدة في سلطة إتخاذ القرارات.
5. غياب فرق العمل من بيئة المنظمة.
6. ضعف التدريب والتطوير الذاتي

خلاصة وتعليق:

خلصت الباحثة من خلال العرض السابق لمتغير التمكين النفسي إلى أن التمكين النفسي هو مفهوم متعدد الأبعاد يتضمن (المعنى، الكفاءة الذاتية، تنظيم الذات، والإحساس بالمسؤولية، والتأثير في الآخرين وفي المجتمع كما أنه يخلق لدى الفرد إحساساً بالسيطرة على البيئة الاجتماعية، ويعزز لديه القدرة على إتخاذ القرارات الملائمة والقدرة على حل المشكلات وتحقيق الأهداف. ويتم ذلك من خلال مجموعة من الفنيات التي تساعد على اكتساب التمكين النفسي والتي منها على سبيل المثال لا الحصر: (المناقشة الجماعية، إعادة البناء المعرفي، وبناء القدرات) وغيرها من الفنيات. وبناءً على ذلك، يمكن تقسيم عملية التمكين إلى ثلاث مراحل على النحو التالي:

- تشخيص الأوضاع السائدة والمسؤولة عن مشاعر العجز لدى الفرد.
 - استخدام الفرد إستراتيجيات التمكين من أجل إزالة هذه العقبات التي تشعر الفرد بالعجز في تحقيق الأهداف.
 - حصر المهارات التي يمتلكها الفرد بحصر المهارات التي يمتلكها وما يجب أن يمتلكه. وتؤدي العناصر السابق ذكرها إلى شعور الفرد بالتمكين النفسي، ويترتب على هذا الشعور خلق الدافع لإنجاز الأهداف بقدرة وكفاءة عالية.
- ثانياً: مرحلة المراهقة:

المفاهيم النظرية للمراهقة:

يمكن تعريف المراهقة بأنها فترة زمنية معينة من حياة الإنسان تمتد من انتهاء مرحلة الطفولة المتأخرة إلى بدء مرحلة الرشد وتتفرد عن غيرها من المراحل بتغيير في حالة الإنسان العقلية والاجتماعية والانفعالية والجسدية.

وقد عرّف هوروكس Harrocks هذه الفترة التي يخرج فيها الإنسان من شرنقة الطفولة إلى العالم الخارجي المحيط به ليبدأ في الاندماج فيه، والتفاعل معه. ويحاول Harrocks في تعريفه يحاول هوروكس أن يركز على فكرة انتقال الإنسان من الطفولة وما تحمله معها من اتكالية على محيطية إلى العالم الخارجي والبيئة المحيطه به، ليكون استقلاله الذاتي، ويعتمد على نفسه. كما عرفها ستانلي هول Stanley Hall بأنها فترة من عمر الإنسان يتصف فيها سلوكه بالحدة، والتوتر الكبير والانفعال العاصف، وركز ستانلي على صورة انفعالات وتوترات وثورات. (أحمد محمد الزغبى، 2010: 18 - 19).

طبيعة مرحلة المراهقة:

تعد المراهقة Adolescence مرحلة من مراحل النمو التي تقع بين الطفولة والرشد. وهي مرحلة نمائية يتحول فيها الطفل من عالم الطفولة إلى عالم الكبار حيث أن المراهقة تعني التغيرات الجسمية والعقلية والانفعالية والاجتماعية التي تتم في فترة العقد الثاني من العمر“ ولذا يطلق أحياناً على المراهقين مصطلح Teen - agers ما بين الطفولة وسن النضوج. ويعني البلوغ Puberty الجانب العضوي للمراهقة من حيث نضوج الوظيفة الجنسية. ويحدد هاريمان Harriman البلوغ بأنه مرحلة من مراحل النمو الفسيولوجي العضوي التي تسبق المراهقة وتحدد نشأتها وفيها يتحول الفرد من كائن لا جنسي إلى كائن جنسي قادر على أن يحافظ على نوعه باستمرار سلالته. وبالتالي نستطيع أن نعرف البلوغ بأنه ”نضج الغدد التناسلية، واكتساب معالم جنسية جديدة تنتقل بالطفل من مرحلة الطفولة إلى مرحلة الانسان الراشد. ويمثل الشباب عادةً الجانب الاجتماعي للمراهقة، وخاصةً في نهايتها، وقد يتسم بمناقضته للجيل الذي وصل فعلاً إلى النضج الحقيقي. ويعد الشباب بمثابة فترة من النمو ليندفع خلالها الكائن الذي صار مالكاً لكل إمكانياته نحو من سبقوه في حماس وصبر نافذ ليتخذ لنفسه مكاناً داخل مجتمع الراشدين.

وإذا كان النمو عملية متصلة مستمرة، ويأخذ مسار النمو في المرحلة من 12: 13 سنة معدلات أسرع، وعادة ما يأخذ الاتزان الجسمي والنفسي في الاستقرار عند بداية

مرحلة البلوغ وتطراً تغيرات عضوية عميقة تعطي للجسم بنية وقوة متزايدة وأشكالاً أكثر وضوحاً وتظهر الوظيفة التناسلية، وتختفي العادات الطفولية. وتبرز اهتمامات وميول جديدة في وجود رغبة في توسيع أفق الحياة الذي كان يقتصر من قبل في أغلب الأحيان على نطاق الأسرة والمدرسة، وتزداد أحلام اليقظة في هذه المرحلة إلى الحد الذي قد تصبح معه عائقاً لتكيف المراهق النفسي والاجتماعي.

وتتسم المراهقة بعد البلوغ تتسم بصفة عامة بعدم الاستقرار وأحياناً القلق. وقد يعاني فيها المراهق من انحرافات مزاجية ومن عدم الاتزان الجسمي، حيث يزداد الكيان النفسي رسوخاً، والحياة العقلية ثبوتاً. وينمو الاهتمام بنوع الدراسة أو المهنة التي يتخذها المراهق لنفسه. ويأخذ المراهقون في التحول إلى شباب يتطلع بشغف إلى المستقبل تحركه آمال ومطامح هائلة لما يرد عليه في عالم الكبار الراشدين.

وقد اختلفت نظريات علماء النفس في محاولة تفسير طبيعتها وحقيقتها نظراً لما تتصف به هذه المرحلة من خصائص ومستويات متميزة للنمو، أبرزها أنها مرحلة تغير جذري وسريع وينسحب على كافة مظاهر النمو، وأنها مرحلة انتقالية حرجة.

فالمراهقة هي الميلاد النفسي وهي الميلاد الوجودي للعالم الجنسي، وهي الميلاد الحقيقي للفرد كذات متفردة. والمراهق في مرحلته الانتقالية هذه يتحدى طفولته في ثقة مطلقة بالذات، ويثور على عالم الكبار محاولاً تجريد الراشدين وأراهم من كل ثقة، فيرفع الاستقلالية المسرفة في وجه التبعية التسلطية ويصل إلى تبعيه متبادلة، والبلوغ في نظره تدفق لمدد هائلة من الطاقة الجنسية الغامرة التي تصبغ العالم بالجنسية، ومن ثم فهو صدمة تحطم الاتزان النفسي وينشأ عصاب صدمي يبرز عدة أعراض انفعالية مثل سرعة القابلية للتهيج ونوبات الغضب وسرعة القابلية للتعب دون جهد يذكر وعدم القدرة على تركيز الانتباه ونوبات القلق وأحلام اليقظة، ويحاول المراهق إقامة الاتزان النفسي من جديد مجرباً كل الإمكانيات وكافة الحلول. (عادل عز الدين، 2008)

يمكن تقسيم المراهقة إلى ثلاثة مراحل، كما يلي:

1. المراهقة المبكرة من (12 - 15) عام: وتشمل بداية إكمال التغيرات الجسمية المرتبطة بالبلوغ، وتنتهي في حوالي سن 15، وتشمل مرحلة التعليم الإعدادي.

2. المراهقة الوسطى (15 - 18) عام: وتبدأ إكتمال التغيرات الجسمية وحتى بلوغ سن الرشد (حوالي سن 18 عام) وهي تشمل مرحلة التعليم الثانوي.

3. المراهقة المتأخرة (18 - 22) سنة: وهي التي تمتد من نهاية المرحلة الثانوية حتى انتهاء مرحلة التعليم الجامعي. والمراهقة Adolescences مشتقة من الفعل Ado-lescence وهي التدرج نحو النضج الجسيمي والعقلي والاجتماعي والانفعالي. وتعني المراهقة في اللغة العربية النمو والرهق التعب والعناء، ولعل ذلك من سمات بعض المراهقين وقد ورد المعنى في القرآن الكريم قوله تعالى: {وَأَنَّهُ كَانَ رِجَالٌ مِنَ الْإِنسِ يُعَوِّدُونَ رِجَالًا مِنَ الْجِنِّ فَزَادُوهُمْ رَهَقًا} [الجن: 6].

ويقال راهق الفتى وراهقت الفتاة بمعنى: أنهما نميا نمواً مستطرداً، وهي الفترة التي تبدأ بالبلوغ وتنتهي باكتمال الرشد، وتوصف أحياناً بأنها مرحلة انتقالية تجمع بين خصائص الطفولة وخصائص الشباب. والمراهقة عملية بيولوجية معرفية ووجدانية واجتماعية وتربوية، لذا يعاني المراهق كثيراً من المتناقضات التي تشتت انتباه المراهق وتشتت باهتمامه من أمور تدور حول تحديد مكانته في عالم أشمل وأوسع مما كان عليه خلال مراحل الطفولة، والمراهق يطلق العنان لفكره ويستغرق في أحلام اليقظة. (أحمد بديوي، 2008)

مفهوم الذات لدى المراهق المتمكن نفسياً:

1. يزداد الوعي بالذات والدقة في تقييم الذات. وتمكن الذات النامية القوية المراهق من أن يؤثر في بيئته وفي المواقف الاجتماعية.

2. يؤثر البلوغ في نمط الشخصية بصفة عامة وفي مفهوم الذات بصفة خاصة.

3. البلوغ والنضج الجسيمي يستطيع حدوث تغيير في الاتجاهات نحو الذات ونحو الآخرين.

4. مفهوم الجسم مهم جداً في هذه المرحلة بالنسبة لكل من البنين والبنات.

5. يتعدل مفهوم الذات ويعاد تنظيمه حيث تحدث تغيرات كثيرة داخلية وخارجية تؤدي إلى أن يصبح مفهوم الذات أكثر تأثيراً وغير مستقر ويعاد تكامله ويزداد تكامل الذات مع النمو. وتتعدل صورة الذات المثالية في مرحلة المراهقة.

- 6 . يتأثر مفهوم الذات بملاحظات الوالدين والمدرسين والأقران.
- 7 . قد يتأثر مفهوم الذات تأثراً سلبياً إذا لم يفهم المراهق مبدأ الفروق الفردية وظل عاكفاً على مقارنة نفسه بسابقه في النضج.
- 8 . يلاحظ تركيز اهتمام المراهق بنفسه وعلى خبراته وأفكاره وأوجه نشاطه.
- 9 . يبذل المراهق كل جهده لتدعيم ذاته وحفظها.
- 10 . يستمر نمو الذات ومفهوم الذات تجاه «مفهوم ناضح للذات». ويقترّب المراهق من الراشد في سلوكه وفي اتجاهاته وقيمه وفي مفهومه الواضح عن ذاته. ويتابع مفهوم الذات نموه نتيجة للخبرات الجديدة مثل المهنة والزواج والأطفال ... إلخ.
- 11 . ينمو مع نمو الفرد منذ الطفولة مفهوم خاص للذات هو ما يسمى «مفهوم الذات الخاص» Private Self – Concept وهو الجزء الشعوري السري من خبرات الذات. (حامد زهران، 1986: ص 387)

حاجات المراهق اللازمة للتمكين النفسي:

يصاحب التغيرات التي تحدث مع البلوغ تغيرات في حاجات المراهقين. وتبدو حاجات المراهق ولأول وهلة قريبة من حاجات الراشدين. إلا أن المدقق يجد فروقاً واضحة خاصة بمرحلة المراهقة. ولعلنا لا نبالغ إذا قلنا أن الحاجات وال ميول والرغبات تصل في مرحلة المراهقة إلى أقصى درجة من التعقيد. ويمكن تلخيص حاجات المراهقين الأساسية فيما يلي:

- 1 . الحاجة إلى الأمن وتتضمن: الحاجة إلى الأمن الجسمي والصحة الجسمية، الحاجة إلى الشعور بالأمن الداخلي، الحاجة إلى البقاء حياً، الحاجة إلى تجنب الخطر والآلام، الحاجة إلى الاسترخاء والراحة، الحاجة عند الشفاء أو المرض أو الجرح، الحاجة إلى الحياة الأسرية الآمنة المستقرة السعيدة، الحاجة إلى الحماية ضد الحرمان من إشباع الدوافع، الحاجة إلى المساعدة في حل المشكلات الشخصية.
- 2 . الحاجة إلى الحب والقبول وتتضمن: الحاجة إلى الحب والمحبة، الحاجة إلى القبول والتقبل الاجتماعي، الحاجة إلى الاصدقاء، الحاجة إلى الانتماء إلى الجماعات، الحاجة إلى إسعاد الآخرين.

3. **الحاجة إلى مكانة الذات وتضمن:** الحاجة إلى الانتماء إلى جماعة الرفاق، الحاجة إلى المركز والقيمة الاجتماعية، الحاجة إلى الشعور بالعدالة في المعاملة، الحاجة إلى الاعتراف من الآخرين، الحاجة إلى الاعتراف والتقبل من الآخرين، الحاجة إلى النجاح الاجتماعي، الحاجة إلى الاقتناء والامتلاك، الحاجة إلى أن يكون قائداً، الحاجة إلى إتباع قائد، الحاجة إلى أن يحمي الآخرين، الحاجة إلى تقليد الآخرين، الحاجة إلى المساواة مع رفاق السن والزملاء في المظهر والملابس والمصروف والمكانة الاجتماعية.
4. **الحاجة إلى الإشباع الجنسي وتضمن:** الحاجة إلى التربية الجنسية، الحاجة إلى اهتمام الجنس الآخر وحبه، الحاجة إلى التخلص من التوتر، الحاجة إلى التوافق الجنسي الغيري.
5. **الحاجة إلى النمو العقلي والابتكار وتضمن:** الحاجة إلى التفكير وتوسيع قاعدة الفكر والسلوك، الحاجة إلى تفسير الحقائق، الحاجة إلى تحصيل الحقائق، الحاجة إلى التنظيم، الحاجة إلى الخبرات الجديدة والتنوع، الحاجة إلى إشباع الذات عن طريق العمل، الحاجة إلى المطابقة، الحاجة إلى السعي وراء الإثارة، الحاجة إلى المعلومات ونمو القدرات، الحاجة إلى التوجيه والإرشاد العلاجي والتربوي والمهني والأسري والزواجي.
6. **الحاجة إلى تحقيق وتأكيد وتحسين الذات وتضمن:** الحاجة إلى النمو، الحاجة إلى أن يصبح سوياً وعادياً، الحاجة إلى التغلب على العوائق والمعوقات، الحاجة إلى العمل نحو الهدف، الحاجة إلى معارضته للآخرين، الحاجة إلى معرفة الذات، الحاجة إلى توجيه الذات. (حامد زهران، 1986: ص 401 - 402).

العوامل المسهمة في بناء التمكين النفسي

هناك عدة عوامل تسهم في بناء التمكين النفسي داخل الأفراد، وتعتمد هذه العوامل في مجملها على خصال الشخص التي يتمتع بها والتي تحكم تصرفاته وأفعاله. بعبارة أخرى تمثل العوامل المسهمة في بناء التمكين النفسي في الخصائص الشخصية لدى الفرد والمتمثلة في:

- القيام بما عليه من واجبات ومهام وقدرته على الابتكار حتى وإن كان واقعاً تحت أي مصدر للضغط والتوتر ويتم ذلك من خلال رفع الكفاءة الشخصية.
 - وكذلك امتلاكه مجموعة من المعارف والمهارات اللازمة لأداء المهام بنجاح.
 - وتمثل أيضاً في استمتاعه بتفاعله مع الآخرين، وأيضاً اتصافه بالاستقلالية وقدرته على اتخاذ القرارات دون ضغط أو تأثير من الآخرين.
 - قدرته على تلقي الدعم من المحيطين به بل وطلبه إن لزم الأمر.
 - كما أن الوعي بالذات Self – Awareness يعد من أهم عوامل بناء التمكين النفسي والذي يتمثل في مشاعر الفرد وإدراكاته والسلوكيات التي تصدر عنه وكذلك مراقبته لذاته. (Jack & Smith. 2007; Oden. Miner – Holden & Balkin. 2009).
 - ويضاف إلى تلك العوامل قدرة الفرد على التفاعل الاجتماعي مع الآخرين. فهي من العوامل التي تعكس مدى عمق بنية التمكين النفسي داخل نفسه؛ فكلما ارتفعت قدرته على إقامة علاقات اجتماعية فعالة وناجحة، كلما ساهم ذلك في زيادة شعوره بالتمكين النفسي. ومن هنا ينبغي على القائمين على العملية التربوية تعزيز مستوياته وتقديم المعلومات والدورات التدريبية عن أنماط الشخصيات المختلفة وطرق التعامل معها وكيفية إدارة الحوار والتفاوض الجيد.
 - زيادة الوعي بقدراته والتغيرات الداخلية.
 - رفع الكفاءة الشخصية وتنمية الثقة بالنفس.
 - تنمية التفكير الإيجابي والتوجه نحو المستقبل.
 - زيادة القدرة على حل المشكلات من خلال الازمات الافتراضية.
- بعبارة أخرى، فإن العوامل المؤثرة في بناء التمكين النفسي مثل: تقدير الذات، ومركز التحكم تشكل كيف يرى الأفراد أنفسهم فيما يتعلق ببيئات عملهم (Spreitzer. 1995: 142). فتقدير الذات يعرّف بأنه الشعور العام بقيمة الذات والأفراد الذين يعتبرون أنفسهم ذوي تقدير ذات مرتفع يتوسعون في شعورهم بقيمة الذات إلى الإحساس بالكفاءة المرتبطة بالعمل. (Bandura. 1977: 144).

وعلى النقيض من ذلك، فإن الأفراد ذوي تقدير الذات المنخفضين وانفسهم بأنهم ليس لديهم القدرة على التأثير في عملهم ومن ثم عدم قدرتهم على التمكين النفسي بصفة عامة (Gist& Mitchell. 1992: 184)

أما بالنسبة لمركز التحكم، فإن الأفراد ذوي مركز التحكم الداخلي يكونوا أكثر ميلاً إلى الشعور بالقدرة على تشكيل عملهم وبيئاتهم ومن ثم الشعور بأنهم متمكنون نفسياً من مهام العمل الموكلة إليهم كما يرون أنفسهم بأنهم عوامل سببية تؤثر في بيئات العمل بصفة عامة (Wehmeyer. 1994: 10).

وقد أضاف كانكي وتازيك (Khany & Tazik. 2015: 6) أن هناك مجموعة من العوامل المهمة الأساسية لبناء التمكين النفسي وزيادته لدى الأفراد وبالأخص المعلمون والمحاضرون مثل الثقة في المنظومة التعليمية، وتطوير الهيكل الإداري، وتشجيع الابتكار، وتحمل المخاطر، وإعطاء المكافآت. فكل هذه الأشياء تعد من العوامل الهامة والمؤثرة في بناء التمكين النفسي داخل الأفراد.

دور الأسرة والمجتمع وجماعة الرفاق في تعزيز بنية التمكين النفسي:

دور الأسرة:

للآباء دور بارز في بناء التمكين النفسي من خلال زيادة الثقة بالنفس عند المراهقين، وذلك من خلال الأفعال والألفاظ الصادرة منهم تجاه أبنائهم المراهقين، إذ يساعد دعم الآباء أبنائهم في تشكيل شخصياتهم وتشجيعهم على النظر إلى أنفسهم بإيجابية مما ينعكس على مستوى ثقتهم بأنفسهم.

ويمكن مساعدة المراهقين على زيادة ثقتهم بأنفسهم ومن ثم تعزيز بنية التمكين النفسي من خلال اتباع ما يأتي:

- توفير فرص لتحقيق النجاح: من أفضل طرق غرس الثقة بالنفس عند المراهقين توفير خبرات ومواقف تمكنهم من اكتشاف نقاط قوتهم وتحقيق النجاح، ويتم ذلك من خلال تكليفهم بمسؤوليات عائلية ينجحوا بها، وتشجيعهم على المشاركة في الأنشطة في المجالات المختلفة دون إجبارهم على اختيار نشاط محدد حتى لا يصابوا بالإحباط في حال فشلهم فيه.

- إشعارهم بالأمان والثقة: وذلك من خلال إظهار الحب غير المشروط للمراهقين والذي يساعدهم على الشعور بالأمان ويزيد قدرتهم على حل ما يواجههم من مشاكل دون الاعتماد على غيرهم.
 - الثناء والتشجيع: يساهم مدح المراهقين والثناء عليهم في زيادة ثقتهم بأنفسهم، بشرط أن تكون تلك الإطراءات حقيقية حتى لا ينخدع بنفسه ثم يكتشف أنها كانت خدعة وأنه لا يمتلك تلك القوة التي كانوا يمدحونه من أجلها.
 - الصبر: يحتاج تطوير التمكين لدى المراهقين إلى وقت قد يصل إلى سنوات من استكشاف نقاط القوة والضعف لديهم، ثم التركيز على نقاط القوة ودعمها، مع عدم التقليل من شأن المجالات التي يكونون فيها أقل ثقة وتمكن، والتأكيد على أن لا أحد يستطيع فعل كل شيء بنفس التمکن ونفس الدرجة، فيفهم المراهق أن كل فرد له جوانب قوة وجوانب ضعف وليس هناك من يمتلك كل شيء.
 - الإيجابية: يجب تشجيع المراهقين على أن التغلب على العقبات التي تواجههم، والتفكير بشكل إيجابي لمواجهتها، والنظر إليها كطرق للتعلم واكتساب الخبرات.
 - التواجد المستمر مع المراهق: على الوالدين إشعار المراهق بتواجدهم معه ووقوفهم إلى جانبه في جميع الأوقات، ومساعدته عند تحديد اختياراته وأهدافه وتشجيعه على تحقيقها.
 - تشجيع تميّز المراهق في مجال ما: يجب تقدير جهود المراهق عند إنجاز عمل كان من الصعب عليه القيام به حتى ولو لم ينجزه بشكل دقيق، وتفهم وجود نقاط قوة ونقاط ضعف لكل شخص والعمل على تقوية نقاط الضعف وتعزيز نقاط القوة.
 - التقبل غير المشروط: حتى يتم تحقيق السلام الداخلي حتى يتغلب على التنافر والانحراف الشعوري وتحقق الانسجام الشعوري Emotional harmony.
- فالأسرة هي المؤسسة الأولى في عملية التنشئة الاجتماعية لأنها تمد الأشخاص بالقيم والمعايير والعادات السلوكية الصحية وهي المسؤولة عن الضبط الاجتماعي، وقد أكدت البحوث الاجتماعية والنفسية أن الحاجة الفردية والجماعية والمجتمعية

لأدوار الأسرة ووظائفها تكون أكثر لتحقيق الأمان النفسي والثقة. (السعيد، عبد الحكيم،
2017: 60)

تأثير جماعة الرفاق:

تمكن جماعة الرفاق أفرادها من إكسابهم العديد من المهارات والقدرات المرغوب فيها اجتماعياً، فأقران الشخص يسهمون إسهاماً كبيراً وبارزاً في ارتقاء المهارات والقيم الاجتماعية والأخلاقية والأدوار الاجتماعية، حيث يتعلم الفرد كيف يكون قائداً وكيف يقتنع ويقنع غيره، وكيف يفهم نفسه ويفهم غيره، فهذه الجماعة هي بمثابة مجال حيوي يمكن أن يكتسب فيه الفرد الثقة بالنفس وينميها تقديراً لذاته. وقد بين رويين أن جماعة الرفاق تتيح الفرصة أمام الفرد لتعلم المهارات الاجتماعية إذا تقتضي المهارة الاجتماعية توافر القدرة على التواصل الناجح مع الآخرين.

كما أن حدود جماعة الرفاق لا تتوقف على المهارات الاجتماعية فحسب، بل تمتد وتتسع إلى عدد آخر من السمات والقدرات، فهي تساعد الفرد على النمو الجسمي السوي، عن طريقة إتاحة فرص ممارسة النشاط الرياضي والمساعدة على النمو العقلي من خلال ممارسة الهوايات والنمو الاجتماعي من خلال ممارسة أنواع النشاط الاجتماعي وتكوين الصداقات. (السعيد، عبد الحكيم عبد الباسط، 2017)

وكما حدد (حامد زهران، 1984) أن جماعة الرفاق كأى تنظيم اجتماعي آخر يقوم بوظائف معينة أسس لأجلها ومن بينها الوظائف التالية:

- تنمية شخصية الفرد بصفة عامة وإكسابه نمط الشخصية الجماعية، والدور الجماعي والشعور الجماعي.
- تنمية الولاء الجماعي في نفسية الفرد وتحفيزه على المنافسة مع الجماعات الأخرى.
- تكوين وبلورة معايير اجتماعية معينة وتنمية الحساسية والنقد نحو بعض المعايير الاجتماعية للسلوك.
- تنمية مجموعة من السمات الشخصية المهمة بالنسبة للفرد كالاتقلال الذاتي والاعتماد على النفس والاستماع للآخرين.

- تتيح الفرصة للفرد للقيام بعملية التدريب على الأدوار الاجتماعية الجديدة وعلى تبني السلوك الجديد.
- تقوم بوظيفة التصحيح والتقويم للسلوك المتطرف أو المنحرف لأفرادها من خلال النقاش والحوار والنقد الحر والمتسامح.
- إشباع حاجة الفرد النفسية والاجتماعية كحاجة الفرد للحب والحاجة للانتماء والحاجة للمعلومات.
- استدراك النقص الحاصل في شخصية الفرد وإكمال ما عجزت الأسرة أو المدرسة عن تحقيقها كإمداد الفرد بثقافة اجتماعية حول العديد من القضايا الاجتماعية المطروحة (مصباح عامر، 2011)

نتائج البحث:

توصل البحث الحالي إلى النتائج التالية:

أولاً: ينتمي مفهوم التمكين النفسي إلى علم النفس الإيجابي، ويُقصد بالتمكين التغيير الداخلي أو الخارجي للفرد الذي ينتج عن زيادة تحكم الفرد في حياته، وقد تنعكس هذه الزيادة والتطور إما في مقومات صحة الفرد النفسية والتي تظهر في ارتفاع مستويات ثقته بنفسه، وتقديره لذاته، وكفاءته الذاتية، وقدرته على التحكم بذاته على نحو أفضل. أو قد تنعكس على مستويات معرفته المتمثلة في معرفته بذاته معرفة واقعية إيجابية بعيدة عن النظرة الدونية للذات، وتطور مهارته، وارتفاع شعوره بالكفاءة والاستحقاق. معرفة الذات، تطوير المهارات، الكفاءة)، وهو ما ينعكس على حياته بصفة عامة والتي تشمل (الصحة - العمل - البيت - العلاقات الوثيقة - وقت الفراغ - القيم).

ثانياً تتضح العوامل في: إستراتيجيات التمكين النفسي لتشمل لعب الدور والتي من خلالها يمكن أن يكتسب الأفراد الاتجاهات الإيجابية المختلفة لتنمية القيم الاجتماعية السليمة لديهم. المحاضرات والندوات التي تتيح الفرصة للشباب للاستماع لأراء أكثر من متخصص بما يتناسب مع قدرتهم ويزيد وعيهم للمشاركة والتفاعل. النمذجة

السلوكية عن طريق تقديم النموذج والقدوة الحسنة في عرض فعلي أو عرض رمزي بطريقة التخيل. المشروعات الجماعية والتي تهدف إلى تنمية المسؤولية الاجتماعية، وبث روح التعاون والمشاركة والتفاعل الايجابي لديهم مع الآخرين. استثمار أوقات الفراغ كالاشتراك في المشاريع الخيرية والتطوعية المختلفة. المناقشات الجماعية والتي تهدف إلى الشباب على تنمية المهارات الاجتماعية لديهم وزيادة الوعي بالقضية الاجتماعية الخاصة بالمجتمع. التعلم الذاتي فالشباب حينما يبذل الجهد للحصول على المعلومة بنفسه ويفهمها من الصعب أن ينساها بعد ذلك. المعسكرات وهي إستراتيجية تستخدم لتدريب الشباب على ممارسة أساليب الحياة المختلفة. حلقات السمر والتي تهدف إلى توفير الفرصة لهم لممارسة العمل الجماعي وتعلم قيمة التعاون. تبادل الزيارات الميدانية والتي تهدف إلى تنمية حب العمل الاجتماعي. الرحلات والتي من خلالها إكساب المراهقون المعارف التي تساهم في تنمية وعيهم بالمجتمع الذي يعيشون فيه. بناء القدرات والتي تستهدف تطوير رأس المال البشري. إعادة البناء المعرفي وهي تهدف إلى إكساب الشباب الجوانب المعرفية المرتبطة بالمهارات، وإحلال معارف جديدة محل المعارف القديمة غير الواقعية أو غير العقلانية بما يساهم في تحفيز سلوك الفرد.

ثالثاً: تتحدد خصائص الشخصية المتمكنة نفسياً في أن يمتلك القدرة على اتخاذ القرارات الصحيحة، وقدرته على طلب المساعدة وقت الحاجة. وكذلك قدرته على اختيار ما يناسبه من الفرص والمصادر المتاحة له. وأيضاً تمتعه بقدر كبير من التوكيدية، والقدرة على إحداث تغييرات في حياته الشخصية وفي مجتمعه كذلك من حوله. كما تتمثل تلك الخصائص في قدرة الفرد على التحكم الذاتي، وشعوره بالانتماء للجماعة، وقدرته على استيعاب مفهوم الحقوق والواجبات؛ أي أن يفهم أن له حقوق وعليه واجبات. وكذلك سعي الفرد لتعلم المهارات المفيدة التي تساعد على الوصول لأقصى درجات النجاح والتميز، وأن يفتح على العالم والمعرفة وشغفه بمعرفة كل ما هو جديد. وتظهر كذلك في تحليه بالصلاية النفسية وقدرته على مواجهة الصعوبات والعوائق التي قد تعترض طريقه، والقدرة على حل المشكلات والتفكير المنظم، وسعيه الدائم لتحقيق أهدافه ورغبته في النجاح.

رابعاً: تتمثل أهم عمليات ونتائج التمكين النفسي في اكتساب الفرد القدرة على التعلم من أخطائه وخبراته السلبية السابقة، وهو ما يؤثر في قدرته على اتخاذ القرارات في جميع شؤون حياته، خاصة القرارات المصيرية بثقة أكبر وقابلية على التعامل مع نتائج تلك القرارات أياً كانت إيجابية أو سلبية، مما يشعره بقدرة أكبر على التحكم في مجريات حياتهم.

خامساً: تتحدد معوقات التمكين النفسي في: مقاومة التغيير من قبل المسؤولين عن المراهقين. وكذلك خوف الفرد من تحمل المسؤولية والمسألة. وأيضاً جمود الثقافة مما يصعب على الفرد تبني أفكار جديدة. إضافة إلى ضعف القدرة على التطوير الذاتي، وأخيراً قلة المهارات التي يمتلكها الفرد. وتفتقر الباحثة الحلول الآتية للتغلب على هذه المعوقات: 1. إحداث التقارب الفكري بين المراهقين والمسؤولين سواء الوالدين أو المدرسة أو غيرها من الجماعات التي ينتمي إليها الفرد. 2. تبني أفكار جديدة تتناسب مع قيم المجتمع والثقافة التي ينتمي لها الفرد. 3. التطوير الذاتي من خلال البحث عن المعلومات وتوظيفها أيضاً استغلال أوقات الفراغ في تعلم المهارات الجديدة التي تؤدي إلى تطوير إمكانات الفرد.

سادساً: تتحدد طبيعة مرحلة المراهقة في الفترة التي تبدأ بالبلوغ وتنتهي باكمال الرشد، وتوصف أحياناً بأنها مرحلة انتقالية تجمع بين خصائص الطفولة وخصائص الشباب. والمراهقة عملية بيولوجية معرفية ووجدانية واجتماعية وتربوية، والمراهق يطلق العنان لفكره ويستغرق في أحلام اليقظة.

سابعاً: يمكن تحديد مفهوم الذات لدى المراهق المتمكن نفسياً في أنه يزداد الوعي بالذات مما يمكن الفرد من التأثير في بيئته والمواقف الاجتماعية. كما يتعدل مفهوم الذات ويعاد تنظيمه حيث تحدث تغيرات كثيرة داخلية وخارجية تؤدي إلى أن يصبح مفهوم الذات أكثر تأثيراً وغير مستقر ويعاد تكامله ويزداد تكامل الذات مع النمو. وتتعدل صورة الذات المثالية في مرحلة المراهقة. ويلاحظ تركيز اهتمام المراهق بنفسه وعلى خبراته وأفكاره وأوجه نشاطه. أيضاً يبذل المراهق جهداً في تدعيم ذاته وحفظها.

ويستمر نمو الذات لدى المراهق فنجده يقترب من مرحلة الرشد في سلوكه واتجاهاته وقيمه وفي مفهومه الواضح عن ذاته.

ثامناً: حاجات المراهق النفسية اللازمة لتمكينه النفسي والتي تتمثل في الحاجة إلى الأمن، الحاجة إلى الحب والقبول، الحاجة إلى الانتماء والشعور بالعدالة في المعاملة والتقبل من الآخرين والمساواة مع رفاق السن في المظهر والملابس والمكانه الاجتماعية، الحاجة إلى النمو العقلي والتفكير والابتكار وتطوير الذات، الحاجة إلى تحقيق وتأكيد وتحسين الذات، الحاجة إلى التغلب على العوائق والمعوقات، الحاجة إلى العمل نحو الهدف، الحاجة إلى معارضته للآخرين، الحاجة إلى معرفة الذات، الحاجة إلى توجيه الذات.

تعقيب عام؛

مما سبق يتضح لنا أن مرحلة المراهقة من المراحل الأساسية والمهمة التي يزداد وعي الفرد فيها بالذات والرغبة في التمكين النفسي وتقييم الذات. وتمكن الذات التي تنمو عند المراهق من تأثيرها في بيئته وفي المواقف الاجتماعية. كما أن نمو الذات في مرحلة المراهقة يتسم بالاعتدال والهدوء النسبي، والميل إلى الاستقرار والإشباع المتزن، وتكامل الاتجاهات والاتزان العاطفي، والخلو من العنف والتوترات الانفعالية الحادة، والتوافق مع الوالدين والأسرة، والتوافق الاجتماعي والرضا عن النفسي، وتوافق الخبرات في حياة المراهق، وعدم الإسراف في الخيالات وأحلام اليقظة، وعدم المعاناة من الشكوك الدينية (حامد زهران، 1986).

وهذه السمات يمكن تحقيقها من خلال عمليات وأبعاد التمكين النفسي المتمثلة في المعنى Meaning وهو أن يدرك المراهق أهمية حياته وأنها ذات قيمة جوهرية، وهذه القيمة لا بد أن تتناسب وتنسجم مع القيم والقواعد الشخصية والبيئية والمجتمعية؛ أي لا بد أن يكون هناك تناسب بين متطلبات الدور الذي يقوم به الفرد وبين معتقداته وقيمه وسلوكياته الذاتيه وتصوره عن هذا الدور. بمعنى أن قيم الفرد ومعتقداته هي التي تحدد المعنى؛ لذلك يجب على المراهق أن يتأكد أن المعنى الذي يتبناه - والمتمثل في

معتقداته وقيمه - يتوافق مع معتقدات وقيم وسلوك المجتمع والبيئة التي ينتمي لها. ويعتبر المعنى هو المحرك الأساسي لعملية التمكين النفسي؛ فالإحساس بانخفاض المعنى يدفع الفرد إلى اللامبالاة وعدم الاندماج في الأحداث الهامة، والشعور بالانعزال وهذا ينعكس سلباً على رغبة الفرد في تحقيق الأهداف. بينما الشعور بارتفاع المعنى ينتج عنه مزيد من الرغبة في التأثير والإنجاز. وبأخذنا ذلك إلى البعد الثاني للتمكين النفسي وهو التأثير Impact وهو أن يشعر الفرد بأن عمله ووجوده يؤثر على النتائج؛ فالفرد عندما لا يشعر بأهمية أثره تنخفض لديه دوافع العمل وكذلك قدرته على إدراك الفرص المتاحة أمامه، وبالتالي قدرته على التأثير سوف تقل. فالأفراد الذين يعتقدون أنهم يؤثرون في النظام الذين هم جزء منه يكونون أكثر حماساً وأكثر إبداعاً مما يجعل الفرد يشعر بالكفاءة Competence بمعنى قدرته على أداء المهام الموكلة إليه بمهارة، ورغبته في تعلم المزيد من المعلومات، وامتلاك الخبرات اللازمة لأداء الدور بإتقان ونجاح، من خلال قدرة الفرد على الإدارة الذاتية Self - Determination وهي شعور المراهق بالسيطرة على المهام الموكلة إليه وامتلاكه الحرية في تنظيم المهام بالطريقة التي يراها مناسبة، وتحديد الجهد المطلوب وكيفية البدء وتوقيت البدء والانتهاء مما يجعل المراهق أكثر مرونة وقدرة على الابتكار وأكثر شجاعة على أخذ المبادرة. ويتفق ذلك مع ما أشار إليه حامد زهران في حاجة المراهقين إلى 1- تحقيق وتأكيد وتحسين الذات والتي تتضمن: الحاجة إلى النمو، الحاجة إلى أن يصبح سويةً وعادياً، الحاجة إلى التغلب على العوائق والمعوقات، الحاجة إلى العمل نحو هدف، الحاجة إلى معارضته للآخرين (الشعور بالتأثير)، الحاجة إلى معرفة وتوجيه الذات. 2- الحاجة إلى النمو العقلي والابتكار وتتضمن: الحاجة إلى التفكير وتوسيع قاعدة الفكر والسلوك، الحاجة إلى تحصيل الحقائق، الحاجة إلى تفسير الحقائق، الحاجة إلى التنظيم، الحاجة إلى الخبرات الجديدة والتنوع، الحاجة إلى إشباع الذات عن طريق العمل، الحاجة إلى النجاح والتقدم الدراسي، الحاجة إلى التعبير عن النفس، الحاجة إلى المطابقة، الحاجة إلى المعلومات ونمو القدرات.

كما أن خصائص مرحلة المراهقة التي تتسم بالنمو الاجتماعي وهو مرحلة الشعور والوعي بالآخرين، والوعي الاجتماعي، كما يزداد لديه شعور بالإنصاف، والهوية الشخصية والرغبة في الانفصال عن العائلة وتصبح المشاعر لديه كثيرة ومفاجئة كما يحاول المراهق تطوير مهاراته الشخصية، واستكشاف المسائل المتعلقة بالهوية، والبحث عن أقران يشاركونه في ذلك، وتجربة طرق مختلفة في أداء المهام، وتميز أيضاً هذه المرحلة بالنمو العاطفي والنفسي حيث يحدث تغيرات في الأمور العاطفية والنفسية حيث يصبح المراهق متقلب المزاج، وأحياناً يشعر بامتلاكه الطاقة التي يحتاج إلى إطلاقها، وقد يهتم بنضجه ونموه البدني، كما يعتقد بأن مشاكله الشخصية ومشاعره وخبراته فريدة من نوعها. كما أن من أهم خصائص المراهقة النمو الفكري للمراهق حيث يتغير تفكير المراهق من التفكير المادي إلى التفكير المجرد، كما يمتلك المراهق سعياً فكرياً وفضولاً كبيراً ويرتفع إنجازه عند التحدي والالتزام، ويفضل التعلم النشط على التعلم السلبي، كما يستمتع بالتفاعل مع أقرانه أثناء التعلم وقد يمتلك المراهق القدرة على التأمل الذاتي. وهنا تبرز أهمية التمكين النفسي في تنمية الخصائص الإيجابية للمراهقين لتنمية قدرتهم على قيادة أنفسهم من خلال الاستقلالية في التفكير، حيث أن التمكين النفسي مهم جداً للمراهقين لأنه سيولد لديهم شعوراً إيجابياً ورضاً عن أنفسهم وعن الآخرين وتقبل الذات والانسجام الشعوري. وهذا يتفق مع النتائج التي توصل إليها (أبو أسعد 2017) والتي أثبتت فعالية التمكين النفسي في تحسين الرضا الحياتي والأمل عند طلبة المرحلة المتوسطة. وكذلك نتائج دراسة (أسماء فتحي 2018) التي خلصت إلى إثبات فعالية أثر التمكين النفسي على طلاب المرحلة الثانوية في المثابرة الأكاديمية.

توصيات تربوية:

1. الاهتمام بفئة المراهقين وإعداد البرامج الإرشادية الملائمة لهم.
2. التوجه نحو تنمية مهارات التمكين النفسي لدى المراهقين نظراً لكون التمكين النفسي من الاتجاهات الإيجابية الحديثة التي تساعد على تحقيق الأهداف بما يفيد الفرد والمجتمع.

3. تعميم برامج متخصصة تتبنى إستراتيجيات وأبعاد التمكين النفسي، وتطبيقها على فئات أخرى تحتاج إلى التمكين كمرحلة الشباب.
4. لفت نظر المعلمين والقائمين على العملية التعليمية بأهمية تنمية مهارات التمكين النفسي لدى المراهقين، والحث على بث روح التفاؤل والأمل في مستقبلهم.
5. إقامة محاضرات وندوات وفتح حوار مع فئة المراهقين من أجل توعيتهم بعملية التمكين النفسي ودورهم في تقدم المجتمع.

مقترحات بحوث مستقبلية:

في ضوء نتائج البحث الحالي تقدم الباحثة المقترحات التالية:

1. إجراء دراسات عن دور التمكين النفسي للفئات الأخرى كفئة الشباب.
2. تصميم برامج تدريبية وإرشادية لتنمية مهارات التمكين النفسي لدى فئات مختلفة.

قائمة المراجع

أولاً: العربية

- أبازيد، رياض (2010). أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، مجلد 24 ع (2).
- إبراهيم، نجوى فيصل سيد (2014). استخدام المناقشة الجماعية في التمكين السياسي لشباب الفلاحين، جامعة حلوان، مجلة الخدمة الاجتماعية، ع4، ص 2799 - 2845.
- أبو أسعد، أحمد عبد اللطيف (2017). فعالية برنامج ارشادي يستند إلى التمكين النفسي في تحسين الرضا الحياتي والأمل لدى طلبة المرحلة المتوسطة من ذوي الأسر المفككة في محافظة الكرك. مجلة دراسات العلوم التربوي، الأردن، (44)، ص 149 - 164.
- الأشول، دكتور عادل عز الدين (2008)، علم النفس النمو (من الجنين إلى الشيخوخة)، مكتبة الأنجلو المصرية، ص 507 - 509.
- الراجحي، تامر الشرباصي (2012). برنامج مقترح في خدمة الجماعة لتحقيق التمكين السياسي لدى الشباب الجامعي، المؤتمر الدولي الخامس والعشرون (مستقبل الخدمة الاجتماعية في ظل الدول المدنية الحديثة)، جامعة حلوان، كلية الخدمة الاجتماعية، مج 11، ص 4579 - 4662.
- الزغبى، أحمد محمد (2010). سيكولوجية المراهقة (الطبعة الأولى) عمان - الأردن: دار زهران للنشر والتوزيع، ص 18 - 19.

- العتيبي، هلا (2007). العلاقة بين الأنماط القيادية والتمكين الإداري، دراسة إجتاهات المديرين في المؤسسات العامة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة العامة، الجامعة الأردنية، الأردن.
- المسدي، عادل (2003)، أثر تمكين العاملين في وظائفهم على دافعيتهم للإنجاز: دراسة تطبيقية، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة الاسكندرية، العدد2، ص331.
- المعاني، أيمن عودة (2009). التمكين الإداري وآثاره في إبداع العاملين في الجامعة الأردنية: دراسة ميدانية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد 22، المجلد 5.
- بديوي، أحمد علي (2008) في نمو الإنسان وتربيته، العلم والإيمان للنشر والتوزيع، ص 97 - 159.
- بن عزه، السعيد، علاوة، عبد الحكيم عبد الباسط (2017). التكامل الوظيفي بين الأسرة وجماعة الرفاق في التنشئة الاجتماعية. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، تقرت، الجزائر، ص50.
- حسن، أماني عبد التواب صالح (2018) فعالية برنامج قائم على مهارات التمكين النفسي في تحسين الكمالية التكيفية والتوجه نحو الحياة لدى طالبات الجامعة، كلية التربية، جامعة الأزهر، ع180، ج2، 1، ص1 - 72.
- زريق، تامر إسماعيل، عيد، إبراهيم (مشارك) (2014). التمكين لطلاب كلية الشرطة: دراسة مرجعية، مركز الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس، ع39، ص 838.
- زهران، حامد عبد السلام (1986)، علم نفس النمو (الطفولة والمراهقة)، دار المعارف للنشر والتوزيع، ص 401 - 404.
- عامر، مصباح (2011). التنشئة الاجتماعية والانحراف الاجتماعي. الجزائر. دار الكتاب الحديث، ص 220 - 221.
- عبد الفتاح، أسماء فتحي لطفي (2018). التأثيرات المباشرة وغير المباشرة لكل من التمكين النفسي والشفقة بالذات والمثابرة الأكاديمية لدى طلاب الصنفين

الأول والثاني بمرحلة الثانوية العامة، كلية التربية، جامعة أسيوط، مج 34، ع12، ص1 - 41.

- عبد اللطيف، محمد سيد محمد - مبارك، ماجد علي (2018). التمكين النفسي وعلاقته بمهارات التدريس الإبداعي لدى معلمي محافظة وادي الدواسر. مجلة كلية التربية بأسيوط، جامعة أسيوط، مصر.

- عبد النبي، عبد النبي أحمد (2014). التدخل المهني بنموذج التمكين في الخدمة الاجتماعية وتنمية المهارات المطلوبة لسوق العمل عند الشباب، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، مج 36، ع4، ص 1303 - 1384.

- فودة، محمد محمد (2014). التمكين الاجتماعي لجماعات الشباب الجامعي: الواقع والمأمول، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، مج 36، ع 13، ص 4557 - 4592.

- كداي، عبد اللطيف (2011). الشباب والعنف الحضاري (مقارنة سوسيولوجية)، المغرب: المجلة المغربية للسياسات العمومية، ع7، ص 115 - 135.

- كفاي، علاء الدين، وسهير محمد سالم، وعفاف عبد المحسن الكومي (2009). في تربية المعوقين عقلياً. القاهرة. دار الفكر العربي.

ثانياً: الأجنبية

- Anderson.K.. S&Sandman.L.(2008). Toward a Model of Empowering Practices in Youth - Adult Partnerships .journal of extension .Volume 47 Number:2 Article Number 2 FEA5. pp1 - 8.

- Aziz.Y.A.. (2008). The Effects of Emotional Dissonance and Employee's Empowerment on Service Quality and Customer Satisfaction Perception: Customer Level Analysis. International Journal of Economics and Management. 2(2).pp. 237 - 258.

- Bradbury - Jones. C..Sambrook. S.. Irvine. F.(2007). The

- Brancato. V.C. (2000). The relationship off nursing faculty's psychological empowerment and their use of empowering teaching behaviors in baccalaureate nursing programs (9998863. Widener University). ProQuest Dissertations and Theses. p196 - 196. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/304673045?accountid=44936>
- Cleary. T. J. & Zimmerman. B. J. (2004). Self - Regulation Empowerment Program: A School - Based Program to Enhance Self - Regulated and Self - Motivated Cycles of Student Learning. Psychology in the Schools. 41(5). 537 - 550. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/62017908?accountid=44936>
- Edralin. D. M.; Tibon. M. V. & Tugas. F. C. (2015). Initiating Women Empowerment and Youth Development through Involvement in Non - Formal Education in Three Selected Parishes: An Action Research on Poverty Alleviation DLSU Business & Economics Review. 24 (2): 108-12.
- Francina. P. X.. & Joseph. M. V. (2013). Women empowerment: The Psychological Dimension. Rajagiri Journal of Social Development. 5(2). 163.
- Gondal. A. M. & Khan .A.. (2008). Impact Of Team Empowerment On Team Performance Case Of The Telecommunications Industry In Islamabad . International Review of Business Research Papers. Vol. 4 No. 5th October - November Pp138 - 146.
- Gordon. J.. & Turner. K. M. (2004). The Empowerment Principle: Casualties of Two Schools Failure to Grasp nettle. Health Education. 104(4). 226 - 240. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/61924299?accountid=44936>
- Hickman. D.F. (2011). Relation between self - Stigma and Personal Empowerment among People Who Have Severe Mental Illness.

- Unpublished doctoral dissertation. Faculty of the Hahn. School of Nursing and Health Science. University of San Diego.
- Lan X M. Chong W Y (2015). The Mediating Role of Psychology.
 - Lang. M. C. (2001). Helping Children Understand Learning Disabilities: The Relationship between Self - Realization and Psychological Empowerment. (3023298. Georgia State University). ProQuest Dissertation and These. 88 - 88 retrieved from <http://search.proquest.com/docview/304697001?accountid=44936>
 - Light. J. .N.(2004). The Relationship and effects of employee involvement .employee empowerment. and employee satisfaction by job - type in A large Manufacturing Environment . Doctoral thesis. Capella University.
 - Marques. M&Ibaner. M. &Ruiperez. M. &Moyal. J.Ortit. G. (2005). The Self - regulation Inventory (SRI). psychometric Properties of a Health Related Coping Measure. Personality and Individual Differences. 39 (6). 1043 - 1054.
 - Meyerson. S. (2007). Updating Empowerment: The Role of Leadership and Self - Reliance on the Psychological and Environmental Aspects of Empowerment. (MR39353. University of Calgary (Canada). ProQuest Dissertation and Theses. 100. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/304899600?accountid=44936>
 - Namasivayam. K.. Guchait. P.. & Lei. P. (2014). The Influence of Leader Empowering Behaviors and Employee Psychological Empowerment on Customer Satisfaction. International Journal of Contemporary Hospitality Management. 26(1). 69 - 84. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1467805777?accountid=44936>
 - Nielsen. Steffen (2011). Meaning Evaluation Capacity. Result and Implication of a Danish Study. American Journal of Evaluation. 32(3).375 - 400.

- Shellman. A (2009). Empowerment and Resilience: A Multi - method Approach to Understanding Processes and Outcomes of Adventure. EducationProgram Experiences.Ph.D.The School of Health.Indiana University.
- Spreitzer. G. M. (1995). Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions. Measurement. and Validation. Academy of Management Journal. 38 (5). 1442 - 1465.
- Perry. A. H. (2013). Effectof Demographic Factors on Empowerment Attributions of Children with Autistic Spectrum Disorders. Unpublished doctoral dissertation. The University of Alabama.
- Tengland. P. (2008). Empowerment: A conceptual Discussion. the Enhancement of Chemistry Laboratory Demonstrators'.
- VandenBos. G.R. (Ed.) (2007). American Psychological Association (APA) Dictionary of Psychology. Washington. DC.
- Whitaker. B. G.. &Waterman. J. W. (2014). Linking Spirituality and Values to Personal Initiative through Psychological Empowerment. Journal ofManagement. Spirituality& Religion. 11(3). 269. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/1562678231?accountid=44936>
- Jack. K.. & Smith. A.(2007). Promoting self - awareness in nurses to improve nursing practice. Nursing Standard. 21 (32). 47 - 52.
- Rababah.S. F(2010). The relationship between burnoutand social support among the registered at kingAbdullah university Hospital and in nurses.Unpublished Master Dissertation Jordan.
- Spreitzer. Gretchen M. (1995). An Empirical Test of a Comprehensive Model of Interpersonal Empowerment in the Workplace. American Journal of Community Psychology. Vol. 23(5): 601 - 629.
- Bandura. A. (1977). Self - Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. Psychological Review. 84(2). 191 - 215.

- Gist. M. & Mitchell. T.V. (1992). Self - Efficacy: Theoretical Analysis of Its Determinates and Malleability. Academy of Management Review. 17. 183 - 211.
- Wehmeyer. M.L. (1994). Perceptions of Self - Determination and Psychological Empowerment of Adolescents with Mental Retardation. Educational Disabilities. 29(1) - 9 - 21.
- Khany. R.. & Tazik. K. (2015). On the Relationship between Psychological Empowerment. Trust and Iranian EFL Teachers Job Satisfaction: the Case of Secondary School Teachers. Journal of Career Assessment. 1 - 18.
- Tengland. Per - Anders. (2008). Empowerment: A Conceptual Discussion. Health Care Anal. Vol. 16: 77 - 96.
- Miguel. Marta C; Ornelas. Jose H. & Maroco. Joao P. (2015). Defining Psychological Empowerment Construct: Analysis of Three Empowerment Scales. Journal of Community Psychology. Vol. 43(7): 900 - 919