

بررسی نقش آموزش‌های تخصصی حین خدمت و

مؤلفه‌های رفتاری بر توانمندی کارکنان

(مطالعه موردی: یکی از سازمان‌های امنیتی)

جواد منزوی بزرگی^۱

سجاد حبیبیان^۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۱۱/۳۰

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۳/۳۰

چکیده

تغییر و تحول در عوامل محیطی و سازمان‌ها، به‌خصوص سازمان‌های امنیتی بسیار شدید است. بنابراین در چنین شرایطی دو عامل تعیین‌کننده موفقیت سازمان خواهند بود: اول آموزش و دوم ویژگی‌های شخصیتی متناسب با مشاغل اطلاعاتی - امنیتی. این تحقیق با روش توصیفی - پیمایشی و تبیینی، ابتدا به بررسی تأثیر آموزش‌های تخصصی حین خدمت بر توانمندسازی کارکنان سازمان‌های امنیتی و در ادامه به تبیین و سنجش مؤلفه‌های رفتاری مورد انتظار در جامعه مورد مطالعه پرداخته است. در این تحقیق ۱۰۴ نفر از کارکنان یکی از سازمان‌های امنیتی با نمونه‌گیری هدفمند به منظور بررسی تأثیر آموزش‌های تخصصی حین خدمت بر توانمندسازی کارکنان انتخاب و با طراحی دو پرسشنامه مورد بررسی قرار گرفته و در ادامه با مصاحبه با خبرگان مؤلفه‌های رفتاری مورد انتظار شناسایی و نمونه مورد مطالعه با بهره‌گیری از تست شخصیتی MBTI و آزمون هوش هیجانی (EQ) مورد آزمون قرار گرفته‌اند. نتیجه تحقیق نشان داد که آموزش‌های تخصصی حین خدمت بر توانمندسازی کارکنان جامعه مورد مطالعه مؤثر بوده و از بین متغیرهای مورد مطالعه، استادان و مدرسان دوره نقش مهمی در یادگیری و توانمندسازی کارکنان دارند. در ادامه نتایج آزمون مهارتی نشان داد که در جامعه مورد مطالعه، نیرویی که کاملاً مهارت‌های مورد نیاز یک خبره اطلاعاتی (چریک اطلاعاتی) را داشته باشد وجود ندارد، تنها (۱۱٪) نیروها در طیف نسبتاً قابل قبول بوده و ظرفیت بالقوه برای تبدیل شدن به یک کارشناس حرفه‌ای و عملیات اطلاعاتی را دارند.

کلید واژگان: سازمان‌های امنیتی، آموزش، مهارت، تیپ شخصیتی، هوش هیجانی.

^۱ دکتری مطالعات امنیت ملی دانشگاه و پژوهشگاه عالی دفاع ملی و تحقیقات راهبردی

^۲ کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی

مقدمه

مهم‌ترین عامل موفقیت هر سازمانی نیروی انسانی آن سازمان است. این عامل در سازمان‌های امنیتی با توجه به کارکرد ویژه و خاص آن نقش دو چندان دارد. آنچه موجب موفقیت و توانمندی نیروی انسانی در پیش برد اهداف سازمانی می‌شود، آموزش و ویژگی‌های شخصیتی نیروی انسانی است. با توجه به اینکه فعالیت سازمان‌های امنیتی، خاص بوده، بی شک نیروی انسانی عامل حیاتی موفقیت این سازمان‌ها محسوب می‌شود. از این رو هر فرآیندی که موجب ارتقای توانمندی نیروی انسانی متناسب با نوع کار و فعالیت گردد، فرآیندی سرمایه‌افزا است که نتیجه آن به طور مستقیم در کیفیت و کمیت فرآیند اجرای کار ظاهر می‌شود. آموزش فرآیندی است که این نقش محوری را بر عهده دارد. بنابراین اگر گفته شود آموزش کلید توسعه است، بر حقیقتی کتمان‌ناپذیر تأکید شده است. توسعه منابع انسانی، آموزش‌های منظم در مدت زمان معین به منظور افزایش احتمالی رشد افراد برای انجام وظایف محوله را شامل می‌شود. در واقع هدف از توسعه منابع انسانی در سازمان‌های امنیتی ایجاد مهارت‌هایی است که فرد بتواند خود را برای احراز مشاغل حساس و با مسئولیت سنگین‌تر آماده کند. آموزش اصلی‌ترین روش ارتقای شایستگی‌های منابع انسانی در سازمان‌های (امنیتی) است (خالصی، ۱۳۸۵: ۱۶).

خیلی از مشکلات و مسایلی که در سازمان‌ها (امنیتی) به وجود می‌آید با آموزش کارکنان قابل حل است. آموزش حین خدمت یکی از مهم‌ترین ابزارها جهت بالابردن آگاهی‌ها و توانمندسازی کارکنان است که اگر متناسب با نیازهای آنها به خصوص در سازمان‌های امنیتی برگزار نشود، کارکنان مهارت و دانش لازم در اجرای وظایف حساس و خطیر خود، نظیر تصمیم‌گیری‌های سازمانی و پذیرش اختیارات تفویض شده از طرف مدیران و ... را نداشته و افرادی وابسته و نارکارآمد بار می‌آیند. همچنین با توجه به اینکه فعالیت سازمان‌های امنیتی با توجه به محیط‌های مرتبط و متفاوت خاص بوده و آموزشی توسط نهادهای آموزشی در این راستا در جامعه صورت نمی‌گیرد، بنابراین نقش آموزش‌های حین خدمت تعیین‌کننده، در دسترسی به اهداف و اثربخشی اقداماتی سازمانی خواهد بود. به تجربه هم ثابت شده است، سازمان‌هایی که کارکنان آموزش دیده محرب دارند، مسایل خود را به راحتی حل می‌کنند. (زارعی، ۱۳۸۲: ۳) به همین منظور سازمان‌های

امنیتی در طول سال به منظور متناسب ساختن دانش، بینش، رفتار و مهارت تخصصی کارکنان با نیازهای مشاغل مورد تصدی اقدام به نیازسنجی، برنامه‌ریزی و اجرای دوره‌های آموزشی و بازآموزی می‌نمایند. البته این برنامه‌ریزی‌ها و اجرای دوره‌ها به درستی صورت نمی‌گیرد؛ چرا که در این سازمان‌ها محتوا و استادان خبره بسیار اندک و محیط بسیار متغیر می‌باشد.

به‌طور کلی آموزش برای سازمان‌های امنیتی از شماری از علل و نیازهای درونی و موجود در محیط سازمان سرچشمه می‌گیرد. از جمله این عوامل، محسوس بودن فقدان دانش و مهارت تخصصی پیشرفته در حوزه کاری به‌ویژه در سطوح کارشناسی برخی حوزه‌های تخصصی که به سرآمدی بیشینه کیفیت فعالیت‌های سازمان می‌انجامد (مانند توان تحلیل اطلاعات در فرآیند اطلاعاتی عملیاتی) و نبود تحصیلات دانشگاهی و پایین بودن سطح مهارت‌های عمومی (نظیر مهارت‌های تحلیلی و ...) در سطوح کارشناسی. به‌طور کلی با نگاه اجباری در اهمیت پرداختن به این موضوع می‌توان گفت که؛ توجه به تدوین برنامه‌های آموزشی برای اجرای دوره‌های کوتاه‌مدت و بلندمدت که قابلیت‌های فکری و تخصصی و مهارتی کارکنان را افزایش دهد، نقش بسیار مهمی برای توانمندسازی کارکنان این سازمان‌ها دارد. همچنین با توجه به اینکه سازمان‌های امنیتی از جمله سازمان‌هایی هستند که به پویایی و چالاک‌ی در مواجهه با خطرات و آسیب‌های احتمالی که کارکنان این سازمان‌ها را تهدید می‌کند، نیاز مبرم دارند و این قابلیت‌ها را در توانمندتر شدن کارکنان خود می‌بینند، لذا اهمیت برگزاری دوره‌های آموزشی تخصصی حین خدمت و توجه به ویژگی شخصیتی مورد انتظار بیشتر از گذشته برای این سازمان‌ها نمایان می‌باشد. در ضرورت انجام این تحقیق با نگاه سلبی می‌توان گفت که با توجه به اینکه اغلب مهارت‌ها و توانمندی نیروهای این سازمان‌ها وابسته به نوع آموزش و در نظر گرفتن مؤلفه‌های رفتاری (تطبیق صحیح شغل و شاغل است) بنابراین اگر در این سازمان‌ها نیازسنجی دقیق آموزشی صورت نگیرد، ضعف در تدوین محتوای آموزشی و به‌کارگیری ناصحیح استادان برای آموزش و عدم توجه به مؤلفه‌های رفتاری (ویژگی‌های شخصیتی افراد) چه حین گزینش و چه موقع انتصاب فرد در سازمان، آسیب‌های جبران‌ناپذیر و گاهی اوقات در سطح امنیت ملی وارد می‌کند. با توجه به مطالب مطرح

شده، این تحقیق به دنبال تبیین مؤلفه‌های رفتاری و تأثیر آموزش‌های تخصصی حین خدمت بر توانمندی‌های کارکنان است.

مبانی نظری تحقیق

مفهوم شناسی

آموزش: آموزش فرآیندی است که طی آن فرد مهارت‌های مورد نیاز برای انجام یک عمل یا وظایف یک شغل را کسب می‌کند، یا این مهارت‌ها در او توسعه می‌یابد. (ساعتچی، ۱۳۷۳: ۲۰) آموزش تجربه‌ای است مبتنی بر یادگیری که به منظور ایجاد تغییرات نسبتاً ماندگار در فرد صورت می‌گیرد. به‌طور مرسوم می‌گویند، آموزش می‌تواند تغییر مهارت‌ها، دانش، نگرش‌ها و رفتار اجتماعی را در بر داشته باشد. آموزش می‌تواند به معنای به وجود آمدن تغییر در دانش افراد، طرز کارشان و نگرش-هایشان در مورد کار یا تعامل آنان با همکاران و سرپرستان باشد (جزنی، ۱۳۷۸: ۲۴۸).

منظور از آموزش نیروی انسانی کلیه مساعی و کوشش‌هایی است که در جهت ارتقای سطح دانش و آگاهی، مهارت‌های فنی، حرفه‌ای و شغلی و همچنین رفتار مطلوب در کارکنان یک سازمان به عمل می‌آید و آنان را آماده انجام وظایف و مسئولیت‌های شغلی خود می‌کند. نقش آموزش، تغییر طرز تفکر و تطبیق افراد با اصول و موازین پسندیده است (ستاری، ۱۳۵۱: ۲۶۲).

آموزش حین خدمت: آموزش حین خدمت به آموزش شغلی (عمومی شغلی و تخصصی شغلی)، آموزش تکمیلی، آموزش انتقالی، آموزش برای آمادگی دوران بازنشستگی و آموزش مدیران و کارکنان تقسیم می‌شود. (صباغیان و اکبری، ۱۳۸۹) در این پژوهش آموزش تخصصی شغلی مد نظر است. آموزش حین خدمت تخصصی: آن دسته از آموزش‌هایی که پس از استخدام فرد به منظور افزایش مهارت‌ها و توانایی‌های کارکنان در سازمان صورت می‌پذیرد. در این مرحله آموزش‌هایی مورد بحث واقع می‌شود که قبل از خدمت به اندازه کافی مورد توجه قرار نگرفته است (دولایی نژاد و ملک محمدی، ۱۳۷۲).

توانمندسازی: بر طبق تعریف توماس و ولتموس، توانمند سازی عبارت است از انگیزه درونی افزایش یافته شغل که شامل چهار بعد شایستگی، معنادار بودن، آزادی عمل و احساس مؤثر بودن می‌باشد. (Thomes & Velthouse, 1990)

موفقیت: منظور از موفقیت در این تحقیق بهبود عملکرد کارکنان و مدیران و رسیدن به اهداف سازمانی تعریف می‌گردد. عملکرد، نتیجه واقعی و قابل اندازه‌گیری تلاش است و عبارت است از فراتر رفتن یا دستیابی به اهداف سازمانی و اجتماعی و انجام مسئولیت‌هایی که بر عهده فرد می‌باشد (سعادت، ۱۳۸۰: ۲۶۱).

سازمان‌های امنیتی: مجموعه‌ای از افراد که جهت اقدامات مخفی و جمع‌آوری اخبار و اطلاعات طبقه‌بندی شده جهت جلوگیری از ضربه زدن دشمن و یا ضربه زدن به صنایع و منابع حریف انجام می‌شود. این سازمان‌ها دارای خط مشی و قوانین خاصی بوده و هدف غایی آنها حفظ نظام است (مردانی، ۱۳۷۵: ۶). سازمان امنیتی به سازمانی اطلاق می‌گردد که هرگونه تعرض اطلاعاتی پنهانی حریف و دشمنان احتمالی یا واقعی را به حوزه اطلاعات و عملیات خودی کشف و خنثی نماید (علوی فر، ۱۳۷۸: ۲۱).

دوره‌های آموزشی: مرکز آموزش از هر نوعی که باشد معمولاً اقدام به برگزاری دو نوع آموزش اطلاعاتی می‌کند که عبارت‌اند از:

الف) دوره‌های طولانی یا بلندمدت: این دوره‌ها در امور آموزشی پرسنل اطلاعاتی نقش فراوانی داشته و ادامه خدمت یا به‌کارگیری نیروهای اطلاعاتی مستلزم گذر از چنین دوره‌هایی است.

ب) دوره‌های عرضی کوتاه مدت: این دوره‌ها جهت آموزش حین خدمت و به‌صورت‌های گوناگون در ساعت‌های اداری یا پس از خاتمه وقت اداری به افراد ارایه می‌شود. بعضی از انواع دوره‌های عرضی اطلاعاتی عبارت‌اند از:

۱. آموزش زبان خارجی: غالب سرویس‌های اطلاعاتی پیشرفته پس از فارغ‌التحصیل شدن

افراد استخدام شده، ضمن برگزاری دوره‌های مختلف زبان‌های بیگانه، اهمیت فراگیری آنی این قبیل آموزش‌ها را یادآوری نموده و با ایجاد اهرم‌های تشویقی مانند ازدیاد حقوق، ارتقای رتبه و ... افراد را پس از خاتمه اوقات اداری به کلاس‌های درس کشانده و زبان‌های خارجی را به ایشان

آموزش می‌دهند. بدیهی است چنین دوره‌هایی در بلندمدت، انجام مأموریت‌های خارجی را راحت‌تر نموده و توان عملیاتی پرسنل را افزایش می‌دهد.

۲. دوره‌های کاربردی: با پیدایش، اختراع یا خرید هر وسیله جدید که کارایی اطلاعاتی داشته باشد، لازم است عده‌ای از نیروهای عملیاتی آموزش نحوه به‌کارگیری آن وسایل را طی نمایند، تا در صحنه عملیات بتوانند از آن وسایل استفاده کنند. چنین دوره‌هایی مستلزم منفک شدن از محل کار به مدت طولانی نبوده و حداکثر ظرف سه الی چهار ماه آموزش به پایان می‌رسد مانند؛ نحوه کار با رایانه، به‌کارگیری فرستنده‌های مدرن و

۳. دوره‌های توجیهی: در مقاطع گوناگون لازم است عده‌ای از افراد اطلاعاتی یا پرسنلی که به نحوه امور اطلاعاتی سر و کار دارند، توجیه شوند تا در ادامه خدمت مسئله‌دار نشده و آشنایی‌های کلی با مأموریت‌های سازمان را بیابند.

۴. آگاه‌سازی: گرچه آگاه‌سازی آموزش نبوده و مخصوص سازمان‌های اطلاعاتی هم نیست، لیکن به خاطر ارایه آن به واسطه سرویس‌های اطلاعاتی و عدم اشتغال طولانی از پرسنل در این مقوله یادآوری شده است. غالب آگاه‌سازی‌ها مانند، جلسه سخنرانی اداره شده و همراه نمایش فیلم پایان می‌پذیرد. منظور از چنین آموزشی، القای هوشیاری و بیداری به افراد غیر اطلاعاتی جهت پیشگیری از به دام افتادن آنها توسط سرویس‌های متخاصم می‌باشد، لذا آگاه‌سازی، نقش بازدارندگی بوده و نمونه فیلم‌های ارایه شده نیز در همین زمینه است.

نظریه‌های مرتبط با عنوان تحقیق

- اهداف آموزش نیروی انسانی:

اهداف آموزش نیروی انسانی در سازمان‌ها متعدد است ولی به‌طور کلی در سه مورد زیر خلاصه

می‌شود:

۱. ایجاد یا افزایش سطح دانش و آگاهی کارکنان؛
۲. ایجاد یا افزایش سطح مهارت‌های شغلی کارکنان؛
۳. ایجاد رفتار مطلوب و متناسب با ارزش‌های پایدار جامعه؛

وقتی از آموزش منابع انسانی در سطح فردی، برای ارتقای توانمندی و کارآمدی آنها بهره گرفته می‌شود در سطح سازمانی تغییرات مثبتی در میزان کارایی، انطباق پذیری و مزیت رقابتی ایجاد می‌شود. به این ترتیب انتظار می‌رود که توسعه منابع انسانی منجر به توسعه سازمانی شود.

دلایل آموزش در سازمان‌های امنیتی

۱. **تنوع راه‌کار:** کمیت ابزارهای اطلاعاتی بستگی به دامنه افکار کارشناسان اطلاعاتی دارد. بر اساس تخصص و طرز تفکر هر کارشناس، ابزارهای جدید و در واقع راه‌کارهای نوینی می‌تواند خودنمایی کند که تا قبل از آن سابقه نداشته است. به کارگیری تخصص‌های غیر اطلاعاتی به منظور وصول به اهداف اطلاعاتی، هنری است که توسط مراکز علمی و آموزشی به دانشجویان آموخته شده است و مورد تمرین قرار می‌گیرد.

۲. **پیچیدگی امور اطلاعاتی:** اشتغال به امور بدیهی احتیاج به آموزش‌های کوتاه‌مدت و حتی حین خدمت دارد. لیکن هر چه ماهیت مشاغل آتی پیچیده‌تر باشد، دوره آموزشی سنگین‌تر، طولانی‌تر و پرمحتواتر می‌گردد. این نسبت ممکن است تا آنجا پیش رود که دوره آموزشی را به ۸ تا ۱۰ سال نیز برساند. بدیهی است طولانی شدن آموزش تا آنجا که رکود به جای گذارد، بستگی مستقیمی با پیچیدگی امور شغلی آینده کارکنان دارد و از همین جا می‌توان قابلیت انعطاف شغلی، قدرت پیچیدگی عملیات اطلاعاتی را دریافت. این پیچیدگی به حدی است که می‌توان ادعا نمود، هیچ عملیاتی از نظر شگرد به کار گرفته شده و پیچیدگی‌های حاصل را نمی‌توان تخمین زد.

۳. **ماهیت پنهانی:** گرچه اغلب آموزش‌های ارایه شده، نمونه‌ای از شیوه‌های آشکار عملیات می‌باشد، لیکن به دلیل کاربرد پنهان این مباحث، اغلب افرادی که مورد آموزش قرار می‌گیرند بایستی تا پایان مدت آموزش به صورت ناشناخته باقی مانده و از جانب دیگر، شیوه‌ها، استانداردها و سگردهای عملیاتی ایشان نیز از دید حریفان مخفی بماند. این وضعیت، سازمان‌های اطلاعاتی را از دیرباز ناچار به تأسیس مراکز آموزشی داخلی نموده است. در غیر این صورت ممکن است به علت تلاش‌های ظریف، افراد اطلاعاتی قبل از عهده‌دار شدن مشاغل خاص مورد شناسایی و در نتیجه در معرض آسیب‌پذیری واقع شوند.

نتیجه این که ماهیت پنهانی عملیات اطلاعاتی، مراکز آموزشی را هم به حالت پنهانی و مخفی کاری کشانده و تبدیل به آموزشگاه و مرکز ویژه اطلاعاتی می‌گرداند. به هر حال سازمان‌های امنیتی به خاطر نیازهای وافری که به آموزش پرسنل دارند، اقدام به تأسیس مراکز مختلفی از قبیل دانشگاه، دانشکده، مدارس عالی، مراکز فنی و حرفه‌ای می‌نمایند.

به کارگیری هر کدام از موارد فوق یا تلفیقی از آنها توسط سازمان‌های امنیتی مستقل، تابعی از استراتژی سازمان برای تعیین خط سیر به کارگیری نیروهای اطلاعاتی می‌باشد.

سرویس اطلاعاتی تازه تأسیس و جوان تنها مراکز آموزشی دارند، در حالی که هم‌زمان تا گسترش اهداف و پیدایش نیازهای وسیع‌تر به پرسنل این مراکز وسعت گرفته و دانشگاه‌ها و مدارس عالی را پی-ریزی می‌کنند و برای تربیت نیروهای فنی و متخصص‌هایی که ناگزیر جهت کار با تجهیزات پیشرفته و نوین آموزش می‌بینند، مراکز فنی - حرفه‌ای افتتاح می‌گردد. (علوی فر، ۱۳۷۸: ۸۴-۸۰)

توانمندسازی

توانمندسازی در دوران نهضت روابط انسانی، مورد توجه طیف وسیعی از صاحب نظران قرار گرفت و مسائلی مانند رضایت، غنی سازی شغل و رهبری دموکراتیک مطرح شد و توانمندسازی کارکنان، به عنوان یک هدف مهم و حیاتی در سازمان مطرح گردید. (Hechanova, 2006: 72) توانمندسازی، به عنوان ایده‌ای مرتبط با عملکرد سازمان، آشکارترین ریشه‌هایش را در نظریه X و Y مک گریگرو (۱۹۶۰) در کتاب «چهره انسانی سازمان» دارد. این نظریه مبتنی بر ایجاد شرایطی برای حرکت افراد به سمت کسب اهداف، به جای سرپرستی و هدایت تلاش‌هایشان می‌باشد (سبزیکاران، ۱۳۸۶).

امروزه توانمندسازی، به عنوان یکی از ابزار سودمند، ارتقای کیفیت کارکنان و افزایش اثربخشی سازمانی تلقی می‌گردد. به منظور کسب موفقیت در حال تغییر کسب و کار امروزی، سازمان‌ها، به دانش، نظارت، انرژی و خلاقیت کلیه کارکنان، اعم از کارکنان خط مقدم تا مدیران سطح بالا، نیازمندند. (David & Bishnu, 2009: 870)

- نقش آموزش در توانمندسازی

امروزه سازمان‌ها بدین نتیجه رسیده‌اند که باید نیروی محرکه را از برون انسان به درون او منتقل کرد و به او آگاهی داد، اهداف کار را برای او روشن ساخت و برای او حق انتخاب قائل شد. به جای اینکه به افراد بگویند که چه انجام بدهند و چگونه و کی انجام بدهند، باید به آنان توانایی ببخشند که خود مشکلات خود را حل کنند و برای خود تصمیم بگیرند، احساس اعتماد به نفس پیدا کنند و مسئولیت‌های کاری خود را به عهده گیرند. همه این موارد، توانمند شدن نامیده می‌شود. توانمند شدن، یعنی تمایل افراد به خودکنترلی، به خود اهمیت دادن و برای خود آزادی قائل شدن. این موضوع در روانشناسی، جامعه‌شناسی و دین‌شناسی ریشه‌هایی دارد که به دهه و حتی سده‌های قبل بر می‌گردد (جبارزاده، ۱۳۸۱: ۱۵).

- مؤلفه‌های شناسایی شده برای جامعه مورد مطالعه

گفتنی است که با توجه به نوع فعالیت و نیازهای شغلی سازمان‌های امنیتی، مصاحبه‌ای با خبرگان این سازمان‌ها صورت گرفته که پس از جمع‌بندی نظرات آنها مؤلفه‌های رفتاری زیر به عنوان مهمترین مؤلفه‌ها انتخاب شده است.

۱. هوش هیجانی

هوش هیجانی از نظر می‌یر و سالوی، به عنوان یک توانایی، عبارت است از ظرفیت ادراک، ابراز، شناخت، کاربرد و اداره هیجان‌ها در خود و دیگران (می‌یر و سالوی، ۱۹۹۷؛ به نقل از بشارت ۱۳۸۴). گلن در سال ۱۹۹۵ هوش هیجانی را شامل توانایی‌هایی مثل برانگیختن خود و مقاومت در رو به‌رو شدن با ناکامی‌ها، کنترل تکانه‌ها و به تأخیر انداختن خوشی‌ها، تنظیم خلق خود، همدلی کردن و امیدوار بودن تعریف می‌کند و در ۱۹۹۸ آن را به عنوان ظرفیت بازشناسی احساسات خود و دیگران، برانگیختن خود و مدیریت درست هیجان‌های خود در روابطمان تعریف می‌کند. طبق نظر بارون هوش هیجانی مجموعه‌ای از ظرفیت‌های غیرشناختی، توانش‌ها و مهارت‌هایی است که بر توانایی موفقیت فرد در کنار آمدن با مطالبات و فشارهای محیطی تأثیر می‌گذارد.

۲. شخصیت

شخصیت را می‌توان آن الگوهای معین و مشخصی از تفکر، هیجان و رفتار تعریف نمود. سبک شخصیتی فرد را در تعامل‌های او با محیط مادی و اجتماعی‌اش رقم می‌زنند. شخصیت عبارت است از مجموعه‌ای سازمان یافته و واحدی متشکل از خصوصیات نسبتاً پایدار که بر روی هم فرد را از سایر افراد متمایز می‌کند. (اصغر زاده و خزلی، ۱۳۹۴: ۷۱)

انواع شخصیت:

۱. برون‌گرا در مقابل درون‌گرا^۱
۲. حسی در مقابل شهودی^۲
۳. متفکر در مقابل احساسی^۳
۴. ادراکی در مقابل قضاوتی^۴

تحلیل و سنجش نقش شخصیت در مشاغل امنیتی

در بیش از دو دهه اخیر مطالعاتی که به وسیله مدل‌های شخصیت انجام شده غالباً نقش شخصیت را به عنوان یکی از مهمترین تعیین‌کننده‌های عملکرد شغلی و موفقیت و بهره‌وری برجسته ساخته‌اند. پژوهش‌های انجام شده توسط مایرز و بریگز به این مسئله تأکید می‌کند که مشاغل انتخاب شده توسط افراد ارتباط مستقیمی با شخصیت آنها دارد و در این میان افرادی که به دلایل گوناگون از جمله ترس از بیکاری، مشکلات اقتصادی و... شغلی را برگزینند بعد از مدتی نه تنها دچار فرسودگی شغلی می‌شوند، بلکه به میزان قابل توجهی بهره‌وری سازمان خود را نیز کاهش می‌دهند. پژوهش‌های انجام شده رابطه مستقیم بین متغیرهای شخصیتی، علاقه و رضایت شغلی و رفتار اجتماعی مثبت را با یکدیگر نشان می‌دهند. کاترین بریگز و ایزابل بریگز مایرز در

¹ extroverted vs introverted

² sensing vs intuitive

³ thinking vs feeling

⁴ perceiving vs judging

سال ۱۹۲۳ چهار ترجیح شخصیتی و شانزده تیپ شخصیتی را مطرح کردند، سنخ‌های شخصیتی آنها برای اندازه‌گیری کردن چهار بعد دوگانه برونگرایی - درونگرایی، حسی - شهودی، فکری - احساسی، قضاوتی - ملاحظه‌کننده طراحی شده است. بریگز عنوان کرد که؛ تغییرات به ظاهر تصادفی در رفتار افراد، در واقع کاملاً منطقی و برنامه‌ریزی شده است. این تغییرات حاصل تفاوت‌های بنیادین افراد در نگرش و عملکردهای روانی است. این تفاوتها، ادراک و در نتیجه تصمیم‌های مبتنی بر ادراک را تحت تأثیر قرار می‌دهند و در نهایت منجر به سنخ‌های شخصیتی متفاوتی می‌شوند. (حیدریان و همکاران، ۱۳۹۲: ۴۴) برای سنجش شخصیت و هوش هیجانی آزمون و تست‌های مختلفی از سوی اندیشمندان ارائه شده است که در این تحقیق برای بررسی شخصیت کارشناسان معاونت مورد مطالعه از تست شخصیتی MBTI (آزمون «ام بی تی آی» که به اسم مایرز بریگز ثبت شده و یک آزمون روانشناسی برای تعیین تیپ‌های شخصیتی است استفاده شده که از دهه ۱۹۴۰ تا به حال مورد استفاده قرار می‌گیرد. این آزمون در پایه‌گذاری شیوه‌های مختلف آزمون‌های روانشناسی که امروزه کارفرمایان برای استخدام کارمندان از آنها استفاده می‌کنند نقش مؤثری داشته است. در جدول زیر ۱۶ تیپ شخصیتی به تفکیک اشاره شده است.

برون‌گرا - شمی - احساسی - داوری‌کننده	یاری‌رسان / مهر طلب / مهارت کلامی / قبول مسئولیت خارج از توان / درگیر انواع فعالیت‌ها / هماهنگی در روابط	ENFJ
درون‌گرا - شمی - احساسی - داوری‌کننده	صداقت / ابتکار / مستمع خوب / صبور و دلسوز / آرام / پیچیده / قدرت تمرکز فراوان و پشتکار برای رسیدن به اهداف / ادراکی‌ترین آرمان‌گرا / رهبر الهام بخش	INFJ
برون‌گرا - شمی - احساسی - ملاحظه‌کننده	به شدت کنجکاو / مهر طلب / دوستان فراوان / فاقد قاطعیت / مسامحه کار / خودجوش	ENFP
درون‌گرا - شمی - احساسی - ملاحظه‌کننده	به شدت مهر طلب / به شدت حساس / بسیار کنجکاو / عاشق هنر / بی‌خیال به محیط اطراف / بسیار آرمانگرا / فقط کاری را که دوست دارند انجام می‌دهند / به ارزش‌های شخصی و دیدگاه خود از جهان تکیه فراوان دارند	INFP
برون‌گرا - شمی - فکری - داوری‌کننده	رهبر ذاتی / متکبر / رئیس مآب / مشتاق کار / عاشق یادگیری / توان بسیج منابع	ENTJ

متکبر/ خلاق و خیال پرداز/ کنجکاو/ سریع الفهم/ قدرت تمرکز فراوان/ خودمحور/ سخت برای شناسایی/ دارای تفکر استراتژیک	درون‌گرا- شمی- فکری- داوری‌کننده	INTJ
اعتماد به نفس بالا/ پرشور و شوق/ مهارت در متقاعد کردن دیگران/ به شدت مهر طلب/ دوستان فراوان/ مهارت کلامی/ اهل تعریف و حکایت/ مدیریت بر دیگران برایشان ملال‌آور است/ کارآفرین و سیاستمدار بزرگ/ مسامحه در تصمیم‌گیری/ عدم قاطعیت در کار/ کنجکاو/ معطف	برون‌گرا- شمی- فکری- ملاحظه‌کننده	ENTP
شدیداً منطقی و تحلیل‌گر/ بسیار خلاق/ اعتماد به نفس بالا/ متکبر/ کنجکاو/ مستقل و بسیار پیچیده/ ریسک‌پذیر/ روابط فردی نامناسب/ استقبال از هر چالشی	درون‌گرا- شمی- فکری- ملاحظه‌کننده	INTP
هدف‌گذار/ با اراده/ مهارت کلامی/ رهبر ذاتی/ سنتی و محافظه‌کار/ سریع/ غیر قابل انعطاف/ خودجوش	برون‌گرا- حسی- فکری- داوری‌کننده	ESTJ
حافظه قوی/ سرد و غیر عاطفی/ قدرت تمرکز بالا/ توجه جزئیات/ بسیار محافظه‌کار	درون‌گرا- حسی- فکری- داوری‌کننده	ISTJ
یاری‌رسان/ مهر طلب/ به شدت حساس/ مادی/ ورزش دوست/ سخاوتمند/ دنیا را مطلق می‌بینند	برون‌گرا- حسی- احساسی- داوری‌کننده	ESFJ
حافظه قوی/ یاری‌رسان/ عاطفی/ اکراه از مدیریت/ سخاوتمند/ نیاز به اتکا/ متعهد	درون‌گرا- حسی- احساسی- داوری‌کننده	ISFJ
تکانه‌ای/ بسیار ورزش دوست/ جستجوگر/ مشکل‌گشا/ پرحرف/ اهل شادی و لطیفه‌گویی/ دارای علایق شخصی فراوان/ دوستان فراوان/ بسیار انعطاف‌پذیر	برون‌گرا- حسی- فکری- ملاحظه‌کننده	ESTP
خونسرد/ اهل تفریح/ طرفدار برنامه‌های تفریحی پر هیجان/ حلال بحران/ عملگرا/ بی‌خیال/ غیرصمیمی/ توانمند در برخورد با دنیای فیزیکی	درون‌گرا- حسی- فکری- ملاحظه‌کننده	ISTP
بازیگر ذاتی/ عاشق تفریح و سرگرمی/ دوستدار تزیینات و توجه به آرایش ظاهری/ کاملاً بی‌خیال/ شدیداً مهر طلب/ شدیداً یاری‌رسان/ دوستدار توجه/ خودجوش	برون‌گرا- حسی- احساسی- ملاحظه‌کننده	ESFP

ISFP	درون‌گرا - حسی - احساسی - ملاحظه‌کننده	بسیار آرام و محبوب / به شدت عاطفی / به شدت یاری‌رسان / به شدت مهرطلب / بسیار صبور و منعطف / دوستدار نسل بشر و حیوانات
------	---	---

جدول شماره ۱: تیپ‌های شخصیتی و ویژگی هر تیپ

درون‌گرا (I) - برون‌گرا (E): این بعد بر مبنای چگونگی برخورد و تعامل ما با دنیا و اینکه انرژی‌مان را متوجه کجا می‌کنیم و از کجا انرژی می‌گیریم، تعریف شده است.

شمی (N) - حسی (S): اینکه اغلب به چه نوع اطلاعاتی توجه می‌کنیم و چگونه آنها را به دست می‌آوریم، این بعد را مشخص می‌کند.

احساسی (F) - فکری (T): بر اینکه چگونه اطلاعات خود را پردازش می‌کنیم و چگونه تصمیم می‌گیریم، دلالت دارد.

ملاحظه‌کننده (P) - داوری‌کننده (J): اینکه ما ترجیح می‌دهیم در شرایط سازمان یافته و با ساختار فعالیت کنیم یا استقلال بیشتری داشته باشیم، تعیین‌کننده این بعد است.

پیشینه تحقیق

در خصوص نقش آموزش حین خدمت و مؤلفه‌های رفتاری بر توانمندسازی کارکنان، مطالعات فراوانی صورت گرفته است که در اینجا علاوه بر منابعی که در بیان مسئله و اهمیت و ضرورت اشاره شده، از ذکر مجدد آنها خودداری شده فقط به برخی از مهمترین تحقیقات که ارتباط نزدیک به پژوهش حاضر دارد در دو بخش تحقیقات داخلی و خارجی اشاره می‌شود.

۱. تحقیقات داخلی

الف) پایان‌نامه‌ای توسط سرمستی در سال ۱۳۹۳ تحت عنوان، «بررسی تأثیر آموزش‌های حین خدمت بر توانمندسازی کارکنان بندر، دریانوردی و منطقه ویژه اقتصادی امیرآباد بهشهر» انجام شده که نتایج این پژوهش نشان داد که آموزش‌های حین خدمت بر (شایستگی، استقلال، معنی‌دار بودن شغل، احساس امنیت، اثرگذاری) توانمندسازی کارکنان تأثیر دارد و بیشترین تأثیر آن بر احساس امنیت بوده است (سرمستی، ۱۳۹۳).

ب) پژوهشی توسط الیاسی و همکاران در سال ۱۳۹۳ تحت عنوان، «بررسی اثربخشی دوره‌های آموزش حین خدمت بر توانمندسازی معلمان استان اصفهان» صورت گرفته است که نتایج پژوهش نشان داد که آموزش حین خدمت می‌تواند موجب توانمندسازی معلمان گردد و همچنین نتایج این پژوهش نشان داد که بین آموزش‌های حین خدمت و مهارت حرفه‌ای ارتباط معناداری وجود دارد (الیاسی و همکاران، ۱۳۹۳).

ج) پژوهشی توسط اسلامی و همکاران در سال ۱۳۹۰ تحت عنوان «بررسی تأثیر آموزش حین خدمت بر میزان توانمندسازی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی» انجام شده که نتایج این تحقیق نشان داد که آموزش‌های حین خدمت در توسعه ابعاد توانمندسازی کارکنان مؤثر است (اسلامی و همکاران، ۱۳۹۰).

د) مطالعه‌ای توسط مجید اصغر زاده و یونس خزلی سال ۱۳۹۴ تحت عنوان «رابطه ویژگی‌های شخصیتی با کارایی کارشناسان جمع‌آوری مبتنی بر نظریه شخصیتی نئو» انجام شده است که در این مطالعه افراد با روش نمونه‌گیری چند مرحله‌ای انتخاب و با استفاده از آزمون پنج عاملی شخصیتی ۶۰ سؤالی نئو و نمرات کارایی سالیانه مورد بررسی قرار گرفته‌اند. در آن تحقیق با استفاده از روش همبستگی، نتایج نشان داد که متغیر ویژگی شخصیتی در پیش‌بینی کارایی کارشناسان جمع‌آوری نقش داشته و رابطه آنها به صورت رابطه خطی معنادار است.

ه) مطالعه دیگری توسط مجتبی خدادادی و علی حسن پور سال ۱۳۹۲ تحت عنوان «نقش هوش هیجانی در توانمندی مدیران امنیتی» صورت گرفته است که در این تحقیق جامعه آماری مدیران عالی سازمان‌های امنیتی کشور و نمونه ۳۲ نفر از مدیران جامعه مورد مطالعه می‌باشد. نتایج به دست آمده در این تحقیق نشان داد که ارتباط مستقیمی بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و متغیر اثربخشی مدیران سازمان‌های امنیتی وجود دارد، لذا این امر می‌تواند در انتخاب مدیران شایسته در سازمان‌های امنیتی مورد توجه قرار گیرد.

۲. تحقیقات خارجی

الف) پژوهشی توسط واگلتین و همکاران در سال ۲۰۱۵ تحت عنوان «چگونه کارکنان را توانمند کنیم: استفاده از آموزش به منظور ارتقای توانمندی جمعی کارکنان» انجام شده که در این

پژوهش، این فرضیه بررسی شده است که آموزش با توانمندسازی کارکنان از طریق تقویت قدرت، تأثیرگذار و استقلال کارکنان ارتباط دارد. نتیجه کلی نشان دهنده ارتباط مثبت بین آموزش و توانمندسازی کارکنان بوده است (Voegtlin et al., 2015).

پژوهشی توسط رید میکر در سال ۲۰۰۵ با عنوان «دانشگاه سازمانی: نیروی محرکه نوآوری دانش» انجام شده است که هدف این مقاله توضیح دلیل ظهور سریع دانشگاه‌های سازمانی بر اساس تحولات اساسی حال حاضر بوده است که در این مقاله سه نوع اصلی دانشگاه سازمانی شناسایی و به نقش راهبردی‌شان به عنوان نیروی محرک نوآوری دانش ارتباط داده شده است (Rademakers, 2005).

جمع‌بندی پیشینه‌های تحقیق

<p>از نقاط اشتراک این تحقیق با پیشینه‌های موجود، بحث و بررسی پیرامون تأثیر آموزش‌های حین خدمت بر توانمندسازی کارکنان و همچنین بررسی نقش ویژگی‌های شخصیتی با کارایی کارشناسان می‌باشد.</p>	<p>نقاط اشتراک تحقیق با پیشینه‌های موجود</p>
<p>از نقاط افتراق این پیشینه با پیشینه‌های تحقیق می‌توان به موارد ذیل اشاره نمود: - تحقیقات انجام شده اکثریت در محیط‌های غیر امنیتی بوده و بررسی نقش آموزش در محیط‌های امنیتی با توجه به شرایط خاص این سازمان‌ها از اهمیت خاصی برخوردار است. - بررسی همزمان تأثیر آموزش در چهار بعد بر توانمندسازی و مؤلفه‌های رفتاری صورت نگرفته است.</p>	<p>نقاط افتراق تحقیق با پیشینه‌ها</p>
<p>از نقاط مغفول پیشینه‌ها می‌توان به موارد ذیل اشاره نمود: - فقدان نگاه بررسی دقیق علمی مؤلفه‌های آموزش در ابعاد چهارگانه. - عدم تبیین مهارت‌های مورد نیاز بعد از بررسی وضعیت آموزش. - عدم ایجاد ارتباط صحیح بین ویژگی‌های شخصیتی و مهارت‌های مورد نیاز.</p>	<p>نقاط مغفول پیشینه‌ها</p>

<p>در پژوهش حاضر تلاش شده مبتنی بر بررسی کیفیت و تأثیر آموزش‌های تخصصی حین خدمت بر توانمندسازی کارکنان و مؤلفه‌های رفتاری مورد انتظار؛ درپچه‌ای نو به موضوع آموزش و مهارت‌های مورد نیاز در سازمان‌های امنیتی بگشاید. براین اساس، آنچه پژوهش حاضر را در مقایسه با سایر پژوهش‌ها برجسته می‌سازد رویکرد تحول‌گرایانه آن با برقراری ارتباط مستقیم و بی واسطه موضوع آموزش حین خدمت و توانمندی کارکنان سازمان‌های امنیتی و تبیین مؤلفه‌های رفتاری مورد نیاز این سازمان است.</p>	<p>نوآوری تحقیق</p> <p>نسبت به</p> <p>پیشینه‌ها</p>
---	--

جدول شماره ۲: جمع‌بندی پیشینه‌های تحقیق

مدل مفهومی تحقیق

با توجه به اینکه در این تحقیق دو موضوع؛ آموزش از یک‌سو و از طرف دیگر مؤلفه‌های رفتاری، بر توانمندسازی (در شکل‌گیری یک خبره یا (چریک اطلاعاتی) مورد بررسی قرار گرفته، بنابراین این مدل مفهومی به شکل زیر طراحی شده است:



شکل شماره ۱: مدل مفهومی تحقیق

روش تحقیق

در این تحقیق همان‌طور که در چکیده نیز اشاره شده از روش توصیفی - پیمایشی و تبیینی برای بررسی تأثیر آموزش‌های تخصصی حین خدمت بر توانمندسازی کارکنان سازمان‌های امنیتی استفاده شده و در ادامه به تبیین و سنجش مؤلفه‌های رفتاری مورد انتظار در جامعه مورد مطالعه پرداخته شده است. جامعه مورد مطالعه در این تحقیق یکی از سازمان‌های امنیتی است که در این تحقیق ۱۰۴ نفر از کارکنان با روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شده‌اند. ابزار تحقیق پرسشنامه و مصاحبه است بدین صورت که ابتدا تأثیر آموزش حین خدمت بر توانمندسازی کارکنان مورد بررسی

و در ادامه با مصاحبه با خبرگان مؤلفه‌های رفتاری مورد انتظار شناسایی و با بهره‌گیری از تست شخصیتی MBTI و آزمون هوش هیجانی (EQ) مورد آزمون قرار گرفته‌اند.

فرضیه‌های اصلی تحقیق

آموزش‌های تخصصی حین خدمت بر توانمندسازی کارکنان سازمان‌های امنیتی مؤثر است. کارکنان سازمان‌های امنیتی از مؤلفه‌های رفتاری مورد انتظار (تیپ‌های شخصیتی مورد انتظار و هوش هیجانی) برخوردارند.

فرضیه‌های فرعی

۱. از دیدگاه کارکنان، زمان دوره آموزشی در افزایش مهارت، نگرش و دانش کارکنان تأثیر دارد.
۲. از دیدگاه کارکنان، فواصل دوره آموزشی در افزایش مهارت، نگرش و دانش کارکنان تأثیر دارد.
۳. از دیدگاه کارکنان، مجریان دوره آموزشی در افزایش مهارت، نگرش و دانش کارکنان تأثیر دارد.
۴. از دیدگاه کارکنان، محتوای دوره آموزشی در افزایش مهارت، نگرش و دانش کارکنان تأثیر دارد.
۵. تأثیر زمان، فواصل، مجریان و محتوای آموزش‌های تخصصی حین خدمت بر ابعاد توانمندسازی از دیدگاه کارکنان متفاوت است.
۶. کارکنان سازمان مورد مطالعه از تیپ شخصیتی متناسب (ENTJ و ESTJ) و هوش هیجانی بالای ۷۰٪ برخوردارند.

ابزار و شیوه گردآوری اطلاعات

پایایی و روایی: با توجه به اینکه در این تحقیق دو موضوع همزمان (آموزش و مهارت) در خصوص یک خبره اطلاعاتی مورد بررسی قرار می‌گیرد به همین منظور در این تحقیق از پرسشنامه استفاده شده است که در اینجا به بررسی پایایی و روایی این پرسشنامه‌ها پرداخته شده است. در این پژوهش ابتدا از دو پرسشنامه آموزش (مورد استفاده از پرسشنامه محقق ساخته امین نژاد و همکاران) و توانمندسازی (پرسشنامه استاندارد) استفاده شده است. روایی پرسشنامه با استفاده

از نظر خبرگان تأیید گردید و پایایی آن به وسیله آلفای کرونباخ سنجیده شده و از آنجایی که آلفای تمامی عوامل بالای ۰,۷ محاسبه گردید، پرسشنامه از پایایی لازم برخوردار است و در بعد مؤلفه‌های رفتاری نیز از دو پرسشنامه بهره گرفته شده است.

۱. تیپ‌نمای مایرز - بریگز: این پرسشنامه شامل چهار مقیاس دو قطبی است که به هر

قطب یک ترجیح شخصیتی گفته می‌شود. مقیاس‌های تفکری - احساسی و حسی - شهودی کارکردهای روانی و مقیاس‌های برونگرایی - درونگرایی و قضاوت - ادراک نگرش‌های روانی را مورد ارزیابی قرار می‌دهند. تیپ‌نمای مایرز بریگز دارای فرم‌های متفاوتی است که هر یک کاربردهای متفاوتی دارد. در این پژوهش از فرم M که ۹۳ سؤال دارد و جدیدترین فرم آن است، استفاده شده است. این فرم ابتدا توسط عابدین و فاتحی (۱۳۸۸) ترجمه و سپس به دلیل تعدد استفاده، هم به لحاظ محتوایی و هم به لحاظ کمی تغییراتی پیدا کرده و همین عامل (تعدد استفاده) روایی پرسشنامه را تأیید می‌کند. برای تعیین اعتبار پرسشنامه ابتدا پرسشنامه در مورد ۳۰ نفر از اعضای گروه نمونه اجرا شد که ضریب اعتبار آن به روش همسانی درونی ۸۳٪ بود. ضرایب اعتبار ترجیحات شخصیتی پرسشنامه تیپ‌نمای مایرز بریگز در پژوهش حاضر نیز برای برونگرایی - درونگرایی ۷۵٪، حسی - شهودی ۷۲٪، تفکری - احساسی ۸۴٪ و قضاوت - ادراک ۸۰٪ بود. بنابراین اعتبار پرسشنامه مورد تأیید است. فرم G که قبلاً در ایران هنجاریابی شده است، دارای ۱۲۸ سؤال است ولی فرم M به این دلیل که سؤالات کمتری دارد (۹۳ سؤال) و هم چنین جدیدتر است در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفته است.

۲. پرسشنامه هوش هیجانی بار - آن: پرسش‌نامه بهره هیجانی بار - آن، یک نمره بهره

هیجانی کلی را محاسبه می‌کند. این پرسشنامه در نسخه اولیه دارای ۹۰ سؤال بوده که در مطالعات متعدد مورد بازنگری قرار گرفته و در این مطالعه از نمونه ۶۰ سؤالی آن که در مطالعات بسیاری مورد استفاده قرار گرفته، استفاده شده است، روایی پرسشنامه به دلیل تعدد استفاده، مورد تأیید است و اعتبار این پرسشنامه در اجرای مقدماتی بر روی یک نمونه ۴۰ نفری اجرا شده که ضریب آلفای کرونباخ ۸۵٪ به دست آمده است و در اجرای نهایی همسانی درونی (اعتبار درونی) پرسشنامه بر اساس ضریب آلفای کرونباخ بررسی شده است. از ضریب پایایی ۵۰٪ (مهارت‌های اجتماعی) تا

ضریب بالای ۶۴٪ (خودکنترلی) با میانگین کلی ضریب همسانی درونی (۸۴٪). این نتایج پایایی را نشان می‌دهد. همچنین میزان روایی این آزمون ۶۳٪ گزارش شده است که از روایی سازه کافی برخوردار است.

یافته‌های تحقیق

آمار توصیفی: آمار توصیفی به منظور شناخت بهتر ماهیت جامعه‌ای که پژوهش مورد مطالعه قرار گرفته است و آشنایی بیشتر با متغیرهای پژوهش قبل از تجزیه و تحلیل داده‌های آماری، به کار گرفته می‌شود. تمامی افراد تشکیل دهنده جامعه آماری حاضر مرد می‌باشند و ۵۷,۷ درصد اعضا، دارای تحصیلات کارشناسی، ۴۳/۳ درصد اعضای نمونه آماری در گروه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال قرار دارند و ۳۷,۵ درصد اعضای نمونه آماری دارای سابقه خدمت بین ۱۵ تا ۲۰ سال هستند.

آمار استنباطی: در آمار استنباطی این تحقیق ابتدا آزمون کالموگروف-اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق استفاده شد، سپس باتوجه به نرمال بودن و غیر نرمال بودن از آزمون پیرسون و آزمون اسپیرمن برای همبستگی متغیرهای تحقیق استفاده شده و در ادامه از آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی تأثیر هر یک از متغیرهای آموزش بر توانمندسازی استفاده شده است.

نتیجه آزمون	sig	Kolmogorov-Smirnov Z	انحراف معیار	میان	تعداد	متغیر
غیر نرمال	.۰۱۸	۱,۵۳	.۷۵۷	۳,۷۱	۱۰۴	محتوای دروس
نرمال	.۲۱۶	۱,۰۵	.۸۵۳	۳,۳۵	۱۰۴	زمان برگزاری
نرمال	.۰۷۸	۱,۲۷	.۸۴۵	۳,۳۷	۱۰۴	فاصله برگزاری
غیر نرمال	.۰۰۰	۲,۴۴	.۷۰۲	۳,۷۵	۱۰۴	استادان دوره
نرمال	.۶۳۹	۰,۷۴	.۶۸۴	۳,۱۸	۱۰۴	توانمندسازی

جدول شماره ۳: نتایج مربوط به آزمون نرمال بودن مؤلفه‌های تحقیق

بر اساس جدول (۳) چون مقادیر (زمان برگزاری، فاصله برگزاری و توانمندسازی) Kolmogorov-Smirnov Z بین ۱,۹۶+ و ۱,۹۶- بوده، می‌توان فرض صفر را نتیجه گرفته و عنوان نمود که توزیع این متغیرها نرمال می‌باشد. همچنین این متغیرها نیز دارای $\text{sig} > 0.05$ بوده، لذا با اطمینان ۹۵٪ توزیع آن نرمال بوده و باید از روش‌های پارامتریک استفاده نمود. بنابراین از ضریب همبستگی پارامتریک یعنی پیرسون برای این متغیرها استفاده خواهد شد، ولی برای دو متغیر محتوای دروس و استادان دوره که سطح معنی داری کمتر از 0.05 ($\text{sig} < 0.05$) بوده لذا با اطمینان ۹۵٪ این متغیرها غیر نرمال بوده و از آزمون ناپارامتریک اسپیرمن برای سنجش این دو فرضیه استفاده خواهد شد. (گفتنی است مقدار آماره محتوای دروس Kolmogorov-Smirnov Z بین ۱,۹۶+ و ۱,۹۶- بوده ولی از آنجا که $\text{sig} < 0.05$ است، لذا این متغیر غیر نرمال می‌باشد). همچنین گفتنی است، همبستگی یک معیار برای سنجش نوع و شدت رابطه میان دو یا گروهی از متغیرهاست. هنگامی که بیان می‌شود میان دو متغیر همبستگی وجود دارد به این معناست که تغییرات مقادیر متغیرها بر روی یکدیگر اثرگذار است و هنگامی که از عدم همبستگی میان دو متغیر که به آن استقلال دو متغیر هم گفته می‌شود، صحبت می‌کنیم منظور این است که تغییرات مقادیر متغیرها بر روی یکدیگر اثر نمی‌گذارد. ضریب همبستگی یک معیار عددی برای شناسایی شدت رابطه میان دو متغیر است.

عنوان فرضیه	شرح	نوع آزمون	سطح معنی داری sig	نتیجه آزمون
اصلی	آموزش حین خدمت در توانمندی کارکنان تأثیر معنی داری دارد.	پیرسون	.۰۰۰	تأیید فرضیه
فرعی اول	محتوای دروس ارائه شده در توانمندی کارکنان تأثیر معنی داری دارد.	اسپیرمن	.۰۰۰	تأیید فرضیه

فرعی دوم	تأثیر معنی داری دارد.	زمان برگزاری آموزش در توانمندی کارکنان	پیرسون	۰۰۰۰	تأیید فرضیه
فرعی سوم	تأثیر معنی داری دارد.	فاصله برگزاری دوره‌ها در توانمندی کارکنان	پیرسون	۰۰۰۰	تأیید فرضیه
فرعی چهارم	تأثیر معنی داری دارد.	کیفیت استادان دوره در توانمندی کارکنان	اسپیرمن	۰۰۰۰	تأیید فرضیه

جدول شماره ۴: نتایج فرضیات در بخش تأثیر آموزش بر توانمندسازی

همان‌طور که در جدول (۴) دیده می‌شود با انجام آزمون پیرسون و اسپیرمن در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مقدار $Sig = 0.000$ به دست آمد. چون مقدار $Sig < 0.05$ می‌باشد، لذا فرض صفر رد و فرض مقابل را می‌پذیریم. یعنی رابطه معناداری بین متغیرهای آموزش و توانمندی کارکنان وجود دارد.

اولویت	میانگین رتبه	ابعاد آموزش حین خدمت
۱	۲,۹۴	استادان و مدرسان دوره
۲	۲,۸۷	محتوای آموزش
۳	۲,۱۲	فاصله زمانی آموزش
۴	۲,۰۷	زمان آموزش

جدول شماره ۵: نتایج آزمون رتبه‌بندی فریدمن

همان‌طور که در جدول بالا دیده می‌شود، مهم‌ترین عامل تأثیر گذار در توانمندی کارکنان، نقش استادان و مدرسانی است که در طی این آموزش‌ها به کار گرفته می‌شوند.

ردیف	تیپ شخصیتی	MBTI تیپ شخصیت							جمع	
		برون‌گرا	درون‌گرا	شمی	حسی	احساسی	فکری	ملاحظه‌کننده		داوری‌کننده
1	ENFJ	1	0	1	0	1	0	0	1	1%
2	ENFP	1	0	1	0	1	0	0	0	1%
3	INFP	0	1	1	0	1	0	0	0	1%
4	ENTJ	6	0	6	0	0	0	6	6	6%
5	INTJ	0	11	11	0	0	0	11	11	11%
6	ENTP	3	0	3	0	0	0	3	0	3%
7	ESTJ	28	0	28	0	28	0	0	28	28%
8	ISTJ	0	37	37	0	37	0	0	37	37%
9	ESFJ	1	0	1	1	0	0	0	1	1%
10	ISFJ	0	1	1	1	0	0	1	1	1%
11	ESTP	2	0	2	0	2	0	0	2	2%
12	ISTP	0	6	6	0	6	0	0	6	6%
13	ESFP	1	0	1	1	0	0	0	1	1%
14	ISFP	0	1	1	1	0	0	1	0	1%

جدول شماره ۶: توزیع فراوانی تیپ‌های شخصیتی

همان‌طور که در متن اشاره شد با توجه به اینکه در تست MBTI ۱۶ تیپ شخصیتی وجود دارد، در جامعه مورد مطالعه برای دو تیپ (درون‌گرا-شمی-احساسی-داوری‌کننده) و (درون‌گرا-شمی-فکری-ملاحظه‌کننده) در بین کارشناسان هیچ نماینده‌ای وجود نداشت.

هوش هیجانی					
خودآگاهی هیجانی	ابراز وجود	استقلال	حل مسئله	انعطاف پذیری	مدیریت فشار
٪75	٪67	٪78	٪81	٪76	٪79

جدول شماره ۷: میانگین وضعیت هوش هیجانی کارشناسان

گفتنی که نرم افزار مربوط به EQ وضعیت هر فرد را به صورت مجزا تجزیه و تحلیل می‌نماید. یعنی ابتدا وضعیت ۳۸۳ نفر به صورت مجزا مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است و سپس یک میانگین کلی از وضعیت کارشناسان گرفته شده است. همچنین گفتنی است که شاخص‌های هوش هیجانی زیاد بوده ولی ۶ شاخص ذکر شده در اینجا از جمله شاخص‌هایی هستند که یک کارشناس امنیتی طبق نظر خبرگان باید (در یک طیف ۶ تایی از ۷۰ به بالا یعنی «خوب») داشته باشد به همین منظور از ذکر بقیه شاخص‌ها خودداری شده است.

یافته‌های پژوهش در این بخش تأثیر آموزش بر توانمندسازی در ابعاد

مختلفی قابل تشریح هستند:

عامل استادان و مدرسان دوره بیشترین تأثیر را روی مهارت کارکنان دارد. زمان دوره‌های آموزشی تأثیر اندکی در مهارت کارکنان دارد. محتوای آموزش بیشترین تأثیر را روی دانش کارکنان دارد. فاصله زمانی آموزش تأثیر اندکی در دانش کارکنان دارد. عامل مجریان دوره بیشترین تأثیر را روی نگرش کارکنان دارد. همچنین نتیجه این تحقیق نشان داد که با توجه به اهمیت بالای محتوای آموزش و استادان دوره‌ها و مطلوب بودن دو عامل در جامعه مورد مطالعه، این عامل موجب شده است که تأثیر آموزش در دانش، بینش و مهارت کارکنان بیشترین تأثیر را داشته باشد و این عامل با عنایت به اینکه کارکنان در محیط کاری خود در بعضی از موارد به دلیل عدم تطابق مباحث علمی که در مراکز آموزشی فراگرفته‌اند و روش‌های کاری حاکم بر محیط‌های کاری دچار سردرگمی می‌گردند، باید در جامعه مورد مطالعه به منظور تنظیم برنامه‌های تفضیلی و تدوین متون درسی، طی جلسات مختلف بین کارشناسان و مختصان امر آموزش، هماهنگی لازم ایجاد شود. همچنین با توجه به ضرورت اجرای کار عملی در دوره‌های آموزشی، از اجرای آموزش‌ها به صورت نظری صرف، خودداری گردد و این امر نیازمند تدوین محتوای درسی متناسب با فعالیت‌های این سازمان‌ها بوده و از تحصیل دانشگاهی کارکنان در رشته‌های متفرقه و یا غیرمرتبط جلوگیری گردد.

یافته‌های پژوهش در بعد مؤلفه‌های رفتاری مورد نیاز کارشناسان

باتوجه به اینکه نقش مؤلفه‌های رفتاری و مهارت در سازمان‌های امنیتی از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است در اینجا به تفصیل به بررسی نتیجه تحقیق در این بخش پرداخته می‌شود.

۱. طبق نتایج به‌دست‌آمده در جدول ۳ دو تیپ ISTJ (درون‌گرا-حسی-فکری-داوری‌کننده) با ۳۷٪ و تیپ ESTJ (برون‌گرا-حسی-فکری-داوری‌کننده) با ضریب ۲۸٪ بیشترین تیپ شخصیتی را به خود اختصاص داده‌اند.

۲. باتوجه به خروجی اتخاذی از نرم افزار EQ، ۶۰٪ کارکنان دارای هوش هیجانی بالای ۷۰ را برخوردار بودند.

۳. با توجه به بررسی‌های صورت گرفته و بهره‌گیری از نظرات خبرگان باید گفت تیپ شخصیتی ENTJ (برون‌گرا-شمی-فکری-داوری‌کننده) در مرحله اول و ESTJ (برون‌گرا-حسی-فکری-داوری‌کننده) در مرحله دوم قرار دارد. گفتنی است که فقط ۶٪ کارشناسان مراقبت دارای تیپ شخصیتی ENTJ هستند. همان‌طور که ذکر شد ۲۸٪ نیز دارای تیپ شخصیتی ESTJ (برون‌گرا-حسی-فکری-داوری‌کننده) هستند. گفتنی است این تیپ‌های شخصیتی برای سازمان امنیتی مطلوب بوده ولی برای تبدیل شدن به چریک اطلاعاتی نیازمند کسب برخی مهارت و دانش‌های تخصصی می‌باشند.

۴. فرضیه اصلی سوم مبنی بر برخورداری کارکنان از مؤلفه‌های رفتاری مورد انتظار (تیپ‌های شخصیتی مورد انتظار و هوش هیجانی)، برای پاسخ به این فرضیه ابتدا از نظر خبرگان برای نوع تیپ شخصیتی و درصد هوش هیجانی بهره گرفته شده است و طبق نظرات باید گفت که یک چریک اطلاعاتی، در مرحله اول باید دارای تیپ شخصیتی ENTJ و در مرحله دوم ESTJ و امتیاز بالای ۷۰ از تست EQ باشد. برای پاسخ‌گویی به قسمت دوم فرضیه؛ به استناد دو آزمون (تست شخصیتی MBTI، تست EQ) خروجی به شرح جدول صفحه‌ی به‌دست‌آمد:

سطوح طیف‌بندی				نتایج کلی
کاملاً قابل قبول	نسبتاً قابل قبول	قابل پیشرفت	قابل بهبود	
0	42	243	98	مجموع کمیته
%0	%11	%63	%26	مجموع درصدی

جدول شماره ۸: میانگین وضعیت ویژگی‌های شخصیتی لازم برای یک خبره اطلاعاتی (چریک اطلاعاتی)

همان‌طور که در جدول بالا مشاهده می‌شود در جامعه مورد مطالعه، چریک اطلاعاتی (کارشناس توانمند و حرفه‌ای در حوزه‌های تخصصی امنیتی) وجود نداشته و تنها ۱۱٪ در طیف نسبتاً قابل قبول (نیازمند مهارت‌ها و آموزش‌های سطح پیشرفته/ دارای ظرفیت بالقوه در تبدیل شدن به یک کارشناس حرفه‌ای) قرار دارند و ۶۳٪ در طیف قابل پیشرفت (توجه به نقاط قابل بهبود) و ۲۶٪ دیگر در طیف قابل بهبود (نیازمند آموزش و مهارت‌افزایی فراوان) هستند که بهتر است در صورت عدم علاقه به فعالیت در حوزه‌های تخصصی امنیتی، در سایر فرآیندها به‌کارگیری شوند.

با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از آزمون‌های صورت گرفته، لازم است که توجه ویژه به محتوای آموزشی و استادان آموزش صورت گیرد، به همین منظور در این تحقیق ۳۰ دوره آموزشی با محتوای متناسب با محیط مورد بررسی استخراج و به سازمان مورد مطالعه پیشنهاد شده است.

نتیجه‌گیری

یکی از روش‌های توانمندسازی کارکنان، راهنمایی و آموزش مهارت‌های لازم برای آن‌ها، جهت انجام وظایف سازمانی، با توجه به اهداف کلان سازمان می‌باشد. این پژوهش نیز با هدف بررسی بررسی تأثیر آموزش‌های تخصصی حین خدمت بر توانمندسازی کارکنان سازمان‌های امنیتی و تبیین مهارت‌های مورد انتظار انجام شده است. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد تمام فرضیه‌های پژوهش در بعد تأثیر آموزش حین خدمت بر توانمندسازی کارکنان در سطح خطای ۵ درصد مورد تأیید قرار گرفتند، لذا ابعاد آموزش بر توانمندی کارکنان مؤثر است.

منابع و مأخذ

الف) منابع فارسی

۱. اسلامی و دیگران (۱۳۹۰)، بررسی تأثیر آموزش‌های حین خدمت بر میزان توانمندسازی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، سال پنجم، شماره ۴، صص ۹-۲۲.
۲. اصغرزاده، مجید و یونس خزلی (۱۳۹۴)، رابطه ویژگی‌های شخصیتی با کارایی کارشناسان جمع‌آوری (مبتنی بر نظریه شخصیتی نو)، فصل‌نامه امنیت پژوهی، سال چهاردهم، شماره ۵۰.
۳. الیاسی و دیگران، (۱۳۹۳)، بررسی اثربخشی دوره‌های آموزش ضمن خدمت بر توانمندسازی معلمان استان اصفهان، اولین کنفرانس سراسری توسعه پایدار در علوم تربیتی و روانشناسی، مطالعات اجتماعی و فرهنگی، صص ۱-۹.
۴. جبار زاده، سید یوسف (۱۳۸۱)، بررسی عوامل مؤثر بر بهره‌وری و توانمندسازی کارکنان شرکت توزیع برق قزوین، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، پایان‌نامه کارشناسی ارشد.
۵. جزنی، نسرين (۱۳۷۸)، مدیریت منابع انسانی، انتشارات: نشر نی.
۶. خدادادی، مجتبی و علی حسن پور (۱۳۹۲)، نقش هوش هیجانی در توانمندی مدیران امنیتی، فصلنامه پژوهش‌های حفاظتی - امنیتی، دانشکده امام هادی (ع)، سال دوم، شماره ۵، صص ۱۱۷-۱۳۱.
۷. خصالی، طاهره (۱۳۸۵)، چگونگی برنامه‌ریزی آموزشی کارکنان در سازمان‌ها، فصلنامه مدیریت فردا، سال چهارم، شماره ۱۵ و ۱۶.
۸. دولایی نژاد، ملیحه و جمال ملک محمدی (۱۳۷۲)، تأثیر آموزش‌های حین خدمت کارکنان فرماندهی انتظامی استان مازندران در بهبود عملکرد.
۹. زارعی زوارکی، اسماعیل (۱۳۸۴)، یادگیری الکترونیکی و چالش آموزش عالی، مجموعه خلاصه مقالات ارائه شده در دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی ۱۱. ساعتچی، محمود (۱۳۷۳)، مقیاس ارزشیابی عملکرد آموزش دهنده، مطالعات مدیریت بهبود و تحول، شماره ۱۵، صص ۱۳-۳۸.

۱۰. سبزیکاران (۱۳۸۶)، *بررسی رابطه ساختار سازمانی و توانمندسازی کارکنان در شرکت پخش فرآورده‌های نفتی ایران*، پایان نامه دوره کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، استاد راهنما: دکتر رضا واعظی، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبایی.
۱۱. سرمستی، محمدرضا (۱۳۹۳)، *بررسی تأثیر آموزش‌های حین خدمت بر توانمندسازی کارکنان بندر و دریانوردی و منطقه ویژه اقتصادی امیرآباد بهشهر*، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نکا، پایان نامه.
۱۲. سعادت، اسفندیار (۱۳۸۰)، *مدیریت منابع انسانی*، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی (سمت).
۱۳. شارت، محمدعلی (۱۳۸۴)، *بررسی تأثیر هوش هیجانی بر کیفیت روابط اجتماعی مطالعات روان‌شناختی*، دوره ۱، شماره ۲ و ۳، ۲۵-۳۸.

ب) منابع لاتین

1. David, G. & Bishnu. Sh. (2009). An investigation of the hard and soft quality management factors of Australian SMEs and their association with firm performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 26 (9): 865 – 880.
2. Hechanova, M. & Alampay, R. & France, E. (2006). Psychological empowerment, Job satisfaction and performance among Filipino service workers. *Asian journal of social psychology*, 9 : 65 - 78 .
3. Rademakers, M. (2005). Corporate Universities: Driving Force of Knowledge Innovation. *Journal of Workplace Learning*, 17:(1/2) 130 – 136.
4. Thomes Kennethw & Velthouse Betty A , "Cognitive Elements of Empowerment : an Interpretive model of Intrinsic Task Motivation" *Academy of Management Review* , 1990 , Vol .15 . No.4.
5. Voegtlin , Ch., Stephan A. & Bruch B. (2015). How to empower employees: using training to enhance work units' collective-empowerment", *International Journal of Manpower*, 36 (3): 354.

