

يلخص هذا الفصل مفهوم تمكين العاملين، مُعرِّفاً إياه بأنه أسلوب تحفيزي يمنحهم سلطة اتخاذ القرارات، والمشاركة في إدارة المنظمة، وحلّ المشكلات، والتفكير الإبداعي، مع تحمل المسؤولية. ويُميّز بين التمكين والتفويض، والإثراء الوظيفي، ودوائر الجودة، والمشاركة، مُبيّناً أنّه عملية ديناميكية، ديمقراطية، وتتطلب ثقافة جديدة تركز على الحلول. يشرح الفصل المتطلبات الأساسية لنجاح التمكين، كالثقافة التنظيمية، والثقة الإدارية، والدعم التنظيمي، وفرق العمل، والاتصال الفعال، والتدريب المستمر، ونظم المكافآت، والحصول على المعلومات، ووضوح الدور، والمشاركة. كما يُحدد أبعاد التمكين (المهاري والإداري، أو حرية الاختيار، والكفاءة، والمعنى، والتأثير)، ونتائجه الإيجابية على المنظمات والأفراد، بالإضافة إلى معوقاته، مثل خوف العاملين، وتخوف المديرين من فقدان السلطة، والاعتقادات الخاطئة حول التمكين، ومقاومة التغيير، وسيادة البيروقراطية.