

**تأثير إدراك الكرامة في مكان العمل على رفاهية العاملين في ظل الدور
المعدل للكفاءة الذاتية: دراسة تطبيقية على العاملين في البنوك التجارية
بمحافظة كفر الشيخ**

**The impact of workplace dignity perceptions on employee
well-being in light of the moderating role of self-efficacy:**

**an applied study on employees in commercial banks in Kafr
El-Sheikh Governorate.**

أ.د/ عبد العزيز علي مرزوق¹ د. / عماد يسري أبو غزالة²

Doc: Emad Yossry Abu Ghazala Prof ; Abd Ellaziz Aley Marzook

الملخص:

يهدف هذا البحث الى التحقق من درجة وقوة تأثير الكرامة في مكان العمل على رفاهية العاملين مع اختبار الدور المعدل للكفاءة الذاتية في هذه العلاقة وذلك من خلال عينة عشوائية بسيطة قوامها 289 مفردة من العاملين بالبنوك المصرية، وتم استخدام الأساليب الإحصائية الخاصة بالتحليل الوصفي ومعامل الارتباط وتحليل الانحدار المتعدد، وذلك بالاعتماد على حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الانسانية spss v.26 و Macro Process v. 3.5 وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: وجود علاقة ارتباط معنوي إيجابي بين الكرامة في مكان العمل ورفاهية العاملين والكفاءة الذاتية، كما أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي لأبعاد الكرامة في مكان العمل على أبعاد رفاهية العاملين، وقد احتل بعدى (الكرامة العامة – القيم الجوهرية) من أبعاد الكرامة في مكان العمل المرتبة الأولى والثانية في التأثير على بعدى (رفاهية الحياة – الرفاهية النفسية) من أبعاد رفاهية العاملين، بينما احتل بعدى (الكفاءة والمساهمة – القيم الجوهرية) من أبعاد الكرامة في مكان العمل المرتبة الأولى والثاني في التأثير على بعد رفاهية مكان العمل كأحد أبعاد رفاهية العاملين، كما أظهرت النتائج وجود تأثير للكفاءة الذاتية على جميع أبعاد رفاهية العاملين، وأن هناك تأثير معدل للكفاءة الذاتية في العلاقة بين جميع أبعاد الكرامة في مكان العمل الأربعة وبعد الرفاهية النفسية، وكذلك بين بعد الكرامة العامة فقط وبعد رفاهية مكان العمل، في حين لم تبين النتائج وجود تأثير للكفاءة الذاتية على العلاقة بين جميع أبعاد الكرامة في مكان العمل وكل بعد رفاهية الحياة. وفي

-
- ¹أستاذ إدارة الموارد البشرية كلية التجارة جامعة كفر الشيخ، تتمثل اهتماماته البحثية في الاتجاهات المعاصرة في إدارة الموارد البشرية مثل: مرونة الموارد البشرية، إدارة الموارد البشرية الخضراء، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، إدارة الموارد البشرية المستدامة، الكفاءات الجوهرية لإدارة الموارد البشرية. بريد الإلكتروني dr.abdulazizmarzook@outlook.com
 - ²دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال كلية التجارة – جامعة المنصورة ت/ 01099704867 - بريد الإلكتروني emadyossry2@gmail.com

ضوء نتائج البحث تم تقديم بعض التوصيات العملية والعلمية لمتخذي القرار في البنوك التجارية موضع الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الكرامة في مكان العمل، رفاهية العاملين، الكفاءة الذاتية، البنوك التجارية المصرية.

Abstract:

This research aims to verify the degree and strength of the impact of Workplace dignity on Employee Well Being, while testing the moderating role of self-efficacy in this relationship. This was done through a random sample of 289 individuals working in Egyptian banks. The statistical methods of descriptive analysis, correlation coefficient and multiple regression analysis were used, relying on the statistical software package for the human sciences SPSS v.26 and Macro Process v. 3.5 The study reached a number of results, the most important of which is the presence of a significant positive correlation between the study variables and dimensions. The results also showed a significant impact of the dimensions of Workplace dignity on the dimensions of Employee Well Being:. The two dimensions of Workplace dignity (general dignity - inherent value) ranked first and second in their impact on the two dimensions (life well-being - psychological well-being) of Employee Well Being; while the two dimensions (competence and contribution - inherent value) of Workplace dignity ranked first and second in their impact on workplace well-being of Employee Well Being:. The results also showed the impact of self-efficacy on all dimensions of Employee Well Being. As well as the presence of a moderating effect of self-efficacy between all four dimensions of Workplace dignity and the psychological well-being dimension. as well as between the general dignity dimension only and the workplace well-being dimension, while self-efficacy had no impact on the relationship between all dimensions of Workplace dignity and each dimension of life well-being. Finally, some practical and scientific recommendations were presented.

Keywords: Workplace dignity, Employee Well Being, Self-efficacy, Egyptian commercial banks

المقدمة:

تُعدّ رفاهية الموظفين مرتكزاً أساسية في نجاح المنظمات المعاصرة؛ حيث تلعب دوراً محورياً في تعزيز بيئة عمل إيجابية تسهم في تحسين الإنتاجية بشكل عام، ورفع الروح المعنوية للعاملين وزيادة رضاهم الوظيفي، ومن جهة أخرى عندما يشعر العاملون بالدعم والتقدير، يزداد احتمال مشاركتهم والتزامهم بعملهم، وهذا بدوره يؤدي إلى تحسين أدائهم الوظيفي، ومستوى أعلى من التفاني لتحقيق أهداف المنظمة إضافة إلى ماسبق يُسهم تركيز إدارة المنظمات على رفاهية العاملين في تحقيق توازن صحي بين العمل والحياة. (Miller, 2016).

واستناداً إلى الفوائد المختلفة التي يحققها شعور العاملين بالرفاهية في مكان العمل، سعت العديد من المنظمات إلى تبني مداخل وفلسفات إدارية تسهم في تحقيقها. وفي هذا الصدد يعد مدخل العلاقات الإنسانية أحد المداخل الإدارية التي تنظر إلى العنصر البشري نظرة إنسانية، ويدعو أنصاره إلى ضرورة أن تكون ممارسات إدارة المنظمات داعمة للكرامة الإنسانية وتعزز رفاهية العاملين وتزيد من درجة مشاركتهم

في إدارة المنظمات، وتأييداً لما سبق يدعو أحد علماء الإدارة الإنسانية (2017) Pirson، إلى أن تكون أحد مهام إدارة المنظمات هي حماية وتعزيز كرامة العاملين. وفي نفس السياق، طرح (2015) Donaldson & Walsh، نظرية في الأعمال التجارية تضع حماية وتعزيز كرامة العاملين كهدف نهائي للأعمال، وفي نفس الوقت تكون هي المعيار الذي يعتمد عليه في الحكم على نجاح المنظمات. واستناداً إلى ما سبق يمكن القول إن فكرة الكرامة في مكان العمل متجذرة في منهج الإدارة الإنسانية، والتي تعني الحاجة إلى معاملة الموظفين كأهداف وليس وسائل (Pirson, 2017).

ووفقاً للنظرية المعرفية الاجتماعية تعد الكفاءة الذاتية للفرد محدد سلوكي هام للعديد من سلوكيات الأفراد وفقاً لخصائصهم الشخصية الفريدة، وعلى المستوي التطبيقي فإن المتغيرات البيئية والشخصية والسلوكية كلها مترابطة، إلا أن التأثيرات النسبية لكل منها قد تختلف في التأثير على سلوكيات الأفراد اعتماداً على بعض الخصائص الشخصية أو الظرفية أو المرتبطة بالمهمة (Aşkun et al., 2018). وتعد بيئة العمل في البنوك من البيئات التي تتطلب حرص الإدارة على رفاهية العاملين وتعزيز كفاءتهم الذاتية، وبالنظر إلى أن العاملين في مجال الخدمات المالية مثل البنوك يهتمون أكثر باحترامهم وقيمتهم الذاتية ورفاهيتهم، فإننا نعتقد أن الكرامة في مكان العمل يمكن أن تحفز السلوكيات المرغوبة في سياق العمل الموجه نحو رفاهية العاملين.

وفي ضوء ما سبق، يسعى البحث الحالي إلى هدفين رئيسيين. أولهما، توسيع المنظور الاجتماعي والعاطفي حول رفاهية العاملين من خلال تقديم الكرامة في مكان العمل باعتبارها سابقة اجتماعية وعاطفية جديدة لرفاهية العاملين. وثانياً، بحث الدور المعدل للكفاءة الذاتية للموظف في العلاقة بين الكرامة في مكان العمل ورفاهية العاملين بالتطبيق على قطاع البنوك التجارية المصرية.

مشكلة البحث:

على الرغم من الاهتمام المتنامي في أدبيات الإدارة الغربية بموضوع رفاهية العاملين بشكل عام، ومحدداته بشكل خاص Monteiro, E., & Joseph, J. (2023)، إلا أنه مازالت الدراسة العربية بشكل عام والدراسات المصرية بشكل خاص تعاني من ندرة في الدراسات التي بحثت في محددات رفاهية العاملين في البيئة المصرية، ماعدا بعض الدراسات القليلة مثل دراسة المنطاوي، عبد الحواد، (2024) والتي توصلت إلى أن الصراع بين العمل والأسرة محدد قوي لرفاهية العاملين، ودراسة أبو العطا (2024) وتوصلت إلى وجود تأثير للفضيلة التنظيمية على رفاهية الموظف بجامعة المنصورة، ودراسة ضيف (2023)، والتي أشارت إلى وجود تأثير للروحانية في مكان العمل على الرفاهية في مكان العمل وسلوك مشاركة المعرفة ونية البقاء في العمل، ورغم محدودية هذه الدراسات إلا أنها لم تبحث دور الكرامة في مكان العمل في التأثير على رفاهية العاملين في ظل الدور المعدل للكفاءة الذاتية. وفي

ضوء ما سبق، فإن هذا مشكلة البحث تتجسد بصورة رئيسة في تقديم إجابات واضحة للتساؤلات التالية:

- 1- إلي أي مدى تؤثر أبعاد الكرامة في مكان العمل على أبعاد رفاهية العاملين من وجهة نظر العاملين بالبنوك التجارية المصرية بمحافظة كفر الشيخ؟
- 2- إلي أي مدى يؤثر شعور العاملين بالكفاءة الذاتية على أبعاد رفاهية العاملين من وجهة نظر العاملين بالبنوك التجارية المصرية بمحافظة كفر الشيخ؟
- 3- هل يعدل شعور العاملين بالكفاءة الذاتية علاقة تأثير أبعاد الكرامة في مكان العمل على أبعاد رفاهية العاملين من وجهة نظر العاملين بالبنوك التجارية المصرية بمحافظة كفر الشيخ؟

أهداف البحث:

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- تحديد نوع وقوة التأثير المباشر لأبعاد الكرامة في مكان العمل على أبعاد رفاهية العاملين من وجهة نظر العاملين بالبنوك التجارية المصرية بمحافظة كفر الشيخ.
- 2- الوقوف على درجة التأثير المباشر للكفاءة الذاتية على أبعاد رفاهية العاملين من وجهة نظر العاملين بالبنوك التجارية المصرية بمحافظة كفر الشيخ.
- 3- اختبار تأثير الكفاءة الذاتية للعاملين كمتغير معدل في العلاقة بين أبعاد الكرامة في مكان العمل ورفاهية العاملين من وجهة نظر العاملين بالبنوك التجارية المصرية بمحافظة كفر الشيخ.

أهمية البحث:

يستمد هذا البحث أهميته على المستويين العلمي والعملية من الاعتبارات التالية:

- 1- رغم الإهتمام الكبير بموضوع رفاهية العاملين على المستوى العالمي، إلا أن الإهتمام بهذا الموضوع على المستوى العربي عامة والمستوى المصري خاصة مازالت نادرة، حيث لم يجد الباحثين - في حدود علمهما - دراسة واحدة تناولت تأثير الكرامة في مكان العمل على رفاهية العاملين في ظل الدور المعدل للكفاءة الذاتية. ولذا فإن هذه الدراسة تعد إضافة إلى المكتبة العربية، ويمكن أن تفتح المجال أمام الباحثين لمزيد من الدراسة والتحليل للوصول إلى نموذج متكامل لمحددات رفاهية العاملين في المنظمات.
- 2- من المتوقع أن تسهم هذه الدراسة في إلمام المسؤولين بالبنوك المصرية محل الدراسة بالمتغيرات التي لها علاقة مباشرة وغير مباشرة برفاهية العاملين، ومن ثم يمكن للمسؤولين من رسم سياسة الموارد البشرية بالبنوك موضع الدراسة وإجراء التعديلات الملائمة في بيئة العمل، وخاصة ما يتعلق منها بزيادة شعور العاملين بالكرامة في مكان العمل، والكفاءة الذاتية، الأمر الذي يسهم في زيادة شعورهم بالرفاهية في مكان العمل.

أدبيات وفروض البحث:

يستعرض الباحثان في هذا الجزء الإطار النظري والدراسات السابقة لمتغيرات البحث وفي ضوءها تم تنمية فروض البحث، وفيما عرض للإطار النظري وذلك على النحو التالي:

الكرامة في مكان العمل / Workplace dignity:

تعدد تعريفات الباحثين لمصطلح الكرامة في مكان العمل، وقد عرفها Blustein (2024) & Allan، على أنها تشمل الكرامة في مكان العمل الكرامة المكتسبة والمتأصلة، والقدرة على العمل المستقل؛ وتأكيد التنوع، والوصول إلى ظروف عمل لائقة وإنسانية، وحرية التنظيم والتعبير، وفرص المساهمة والمعنى والإنجاز. بينما عرفها البعض الآخر (Khorasanizadeh, Tagharrobi & Zare, 2024)، على أنها إدراك الشخص للاحترام والثقة والمعاملة المتساوية والعادلة وتقدير الشخص والاستقلال وحرية التعبير واتخاذ القرارات التي يتمتع بها الموظف في مكان العمل. ومن منظور أوسع عرفت على أنها القيمة المعترف بها للذات والآخرين المكتسبة من الانخراط في نشاط العمل. واستناداً إلى هذا التعريف قدم (Thomas & Lucas 2019) فان مقياس للكرامة في مكان العمل يتضمن خمس أبعاد هي: التفاعل المحترم، والاعتراف بالكفاءة والمساهمة، والمساواة، والقيمة الجوهرية، والمشاعر العامة للكرامة في مكان العمل. وتحظى هذه الأبعاد الخمس بدرجة عالية من الصدق والثبات في معظم الدراسات السابقة. وفيما يلي تعريف مختصر لكل منها، وذلك على النحو التالي:

التفاعل المحترم / respectful interaction

قد أظهرت الأبحاث أن التفاعل القائم على الاحترام هو عنصر حيوي للكرامة وأن انتهاكات معايير الاحترام هي أساس لانتهاكات الكرامة (Baker & Lucas, 2017). في الواقع، يجادل Sayer (2007) بأن التفاعل القائم على الاحترام في السياقات الاقتصادية هو الطريقة التي "نشير بها إلى التقويم غير الآلي لهم كأشخاص في حد ذاتهم، ومن ثم نتمتع بالكرامة".

الكفاءة والمساهمة competence and contribution

يكتسب الأفراد إحساسهم بقيمتهم من خلال أداء العمل وتقديم مساهمات فعالة. كما يمكن أن تكون قدرة العمال على تطوير وممارسة قدراتهم مصدرًا للرضا وتقدير الذات (Sayer, 2009)، ويناقش البعض بأنها حاجة أساسية (Van den Broeck et al., 2010). وقد أظهرت الأبحاث أن الكفاءة - من بناء الكفاءة إلى الاعتراف بها من قبل الآخرين - يمكن أن تكون مصدرًا للكرامة الشخصية للموظفين، حتى في مواجهة قيود الكرامة الأخرى (Lucas, 2011).

القيمة الجوهرية / inherent value

تم تعريف الكرامة في مكان العمل على نطاق واسع على أنها "القيمة المعترف بها للذات والآخرين المكتسبة من الانخراط في نشاط العمل" (Lucas, 2017). تستلزم الكرامة في مكان العمل تقدير الذات الذي لا يقتصر على إظهار احترام الآخرين فحسب، بل ينبع أيضاً من الاعتراف بكفاءة الفرد ومساهماته والتعبير عن القيمة المتأصلة (Thomas & Lucas, 2019)

الكرامة العامة / general feelings of workplace dignity

هي الاعتقاد بأن جميع البشر - لمجرد كونهم بشراً - هم فوق كل ثمن (Sayer, 2009). وقد وثقت العديد من الدراسات الإهانات والإذلال الناتج عن المعاملة كأشياء يمكن التخلص منها لإضفاء طابع عام على نزع الصفة الإنسانية (Barrett & Thomson, 2012).

رفاهية العاملين Employee Well Being:

يتمتع مصطلح "رفاهية العمال بمرونة كبيرة، لأنه قد يعني أشياء مختلفة في البلدان المختلفة اعتماداً على الأعراف الاجتماعية، ومقدار التصنيع، والتحصيل التعليمي للقوى العاملة. يشير مصطلح "الرفاهية" إلى التقدم أو النجاح. وهو مصطلح شامل يصف الصحة الأخلاقية والعاطفية والعقلية والجسدية للشخص (Pavithra & Saraswathy, 2024). كما يُستخدم مصطلح الرفاهية أحياناً للإشارة إلى السعادة والرضا وظروف الحياة. وبتفسير بسيط، يُنظر إلى الرفاهية عمومًا على أنها عرض لحالة ظروف حياة الناس (McGillivray, 2007). إن الرفاهية في مكان العمل هي شيء يمكن للأفراد تجربته وهو مرتبط بالعواطف العامة للموظف بالإضافة إلى القيمة الجوهرية والخارجية لعمل الموظف (Meidina, 2022). وفيما يتعلق بأبعاد رفاهية العاملين، قام Zheng et al. (2015) بعمل مراجعة نقدية للمقاييس التي تناولت قياس رفاهية العاملين، وخلص إلى أن رفاهية العاملين يتم قياسها من خلال عدة الأبعاد التالية:

رفاهية الحياة Life Well Being:

تشمل عوامل مثل مكان الإقامة، وأفراد المجتمع، والعلاقات مع الأشخاص المقيمين، والمساهمة التطوعية في المجتمع كما تعني توفير صحة جيدة والتي تشمل عوامل مثل المساحات التي يمكن الوصول إليها، واللياقة البدنية، ومشاكل مثل الأمراض، والمناعة، ومشاكل الجهاز العضلي الهيكلي، وأمراض القلب وغيرها (Kori, 2024). كما عرفها Zheng et al. (2015) أنه يمكن أن يُشار إليها على أنها "رفاهية ذاتية" تتعلق بالسعادة العامة للفرد في الحياة وتتضمن المشاعر الإيجابية التي يشعر بها الفرد فيما يتعلق بالعمل.

رفاهية مكان العمل :Workplece Well Being:

تلعب بيئة العمل دورًا مهمًا في تحديد رفاهية الموظف. العوامل مثل الحالة المادية لبيئة العمل، وثقافة المنظمة، والإدارة وزملاء العمل، والقدرة على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية (Rabwana, & Yanuar, 2023). كما تشمل عوامل مثل الشعور بالانتماء، والعلاقات في مكان العمل مع المرؤوسين وزملاء والرؤساء، والعلاقات مع مجموعات العمل والأصدقاء (Kori, 2024).

الرفاهية النفسية :Psychological Well Being:

ضمان حالة عاطفية إيجابية تتضمن عوامل مثل الرضا الوظيفي، والمشاركة في العمل، والاستقلالية، والسيطرة على البيئة، والنمو الشخصي، والغرض في الحياة، وتجنب المشاكل مثل التوتر والقلق والإحباط، وما إلى ذلك (Kori, 2024). ويتم تفسيرها على أنها حالة عاطفية للأداء النفسي للشخص تنعكس من خلال فعاليته الشاملة في الحياة (Wright et al., 2007).

العلاقة بين الكرامة في مكان العمل ورفاهية العاملين:

إن التحكم في الأحداث في بيئة الفرد قد يؤدي إلى زيادة الرفاهية في مكان العمل (Singh et al., 2019). فالكرامة في مكان العمل مؤشر ونتيجة لعوامل نفسية مختلفة ومتعلقة بالعمل والتنظيم. علاوة على ذلك، توفر كرامة مكان العمل، مع مؤشرات مثل جودة العمل والإبداع، إحساسًا بالجهد التعبيري والأداء التنظيمي الموضوعي وخطوط بيان التكيف داخل مكان العمل حيث تتضمن كرامة مكان العمل إدراك قيمة الشخص الذي يتم الاعتراف به من خلال مشاركته في أنشطة العمل (Thomas & Lucas, 2019). تصف هذه الجوانب الأبعاد الواسعة لكرامة مكان العمل.

تتوافق نظرية التميز الأمثل مع كرامة مكان العمل من خلال تعزيز جو يشعر فيه الموظفون بالحماية من المخاطر، والتعبير عن وجهات نظرهم، أو مشاركة المفاهيم المتقدمة دون خوف من العواقب السلبية (Héliot et al., 2020).

ومن المعروف أن مكان العمل القوي بشكل واضح له تأثير إيجابي على رفاهية الأشخاص وكذلك منطبق تفانيهم أو ملاءمتهم للمنظمة (Naseem et al., 2020)، يذكر Göksoy (2021) أن الإدارات الفعالة تُظهر الاحترام أو تشجع سمات العاملين الجيدة أو القوية مثل احترام الذات والمرونة والثقة والتوقعات والرفاهية الفردية والذكاء العاطفي. إن مناخ العمل المناسب في مكان العمل هو زيادة الكرامة الإنسانية. فإذا تم تزويد الموظفين بإمكانية توسيع احترامهم لذاتهم، فلن يتعرضوا لأي سوء سلوك أو قلق تعبيري (Naiwen et al., 2021: Lucas et al., 2013). أن تعزيز واحترام الكرامة الإنسانية في مكان العمل يؤثر بشكل إيجابي على رفاهية الموظفين،

ويزيد من الالتزام التنظيمي، ويقلل من نية دوران العمل (Mertz et al., 2023) بناءً على ما تقدم، يمكن صياغة الفرض الأول للبحث على النحو التالي:

يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد الكرامة في مكان العمل على أبعاد رفاهية العاملين من وجهة نظر العاملين بالبنوك المصرية.

الكفاءة الذاتية:

تشير الكفاءة الذاتية، كمفهوم حاسم في علم النفس، إلى ثقة الأفراد ومعتقداتهم في قدرتهم على إنجاز مهام محددة (Luo, 2023). ولا يؤثر هذا الاعتقاد على أداء الأفراد عند مواجهة التحديات فحسب، بل يؤثر أيضاً على تحديد أهدافهم ومستوى جهدهم. لذلك، تلعب الكفاءة الذاتية دوراً مهماً في تشكيل معتقدات الأفراد حول قدراتهم الخاصة وبالتالي تؤثر على أدائهم المهني (Li et al., 2023). تُعرّف الكفاءة الذاتية بأنها إيمان الفرد بقدرته على تخطيط وتنفيذ الخطوات المطلوبة لتحقيق أهداف محددة (Zimmerman, 2000). كما تؤكد نظرية الكفاءة الذاتية أيضاً على أنها تشير إلى إيمان الفرد بقدرته على تخطيط وتنفيذ استراتيجيات سلوكية محددة لإيجاد حلول أو إكمال المهام (Phillips & Gully, 1997).

ووفقاً لـ Artino (2012) تعزز الكفاءة الذاتية العالية للأفراد تطوير المهارات وبناء القدرات وتنمية المرونة من خلال تعزيز دافعية المهام والالتزام والاجتهاد والقدرة على التحمل لفترة أطول والقدرة على التكيف. وخلاصة القول إن الكفاءة الذاتية ليست مجرد إيمان بالقدرات الذاتية للفرد، بل هي أيضاً عامل مهم يؤثر على عواطف الأفراد وأفكارهم وسلوكياتهم. فهي تعزز تطوير المهارات والقدرات الفردية من خلال تعزيز الدافع والالتزام بالمهام، إن تنمية وتعزيز الكفاءة الذاتية للأفراد أمر بالغ الأهمية لأنه يعزز بشكل فعال تطورهم الشامل.

العلاقة بين الكفاءة الذاتية ورفاهية العاملين:

يرتبط مفهوم الرفاهية في المقام الأول بتجربة المشاعر السارة، وانخفاض مستويات المزاج السلبي مع قدر كبير من الرضا عن الحياة. والرفاهية ليست مجرد عدم وجود الإرهاق أو غياب القلق أو الاكتئاب، بل هي حالة من الحفاظ على الصحة البدنية والاجتماعية الكاملة. ويمكن صياغة الرفاهية على أنها التقييم المعرفي الفعال للشخص لحياته. تشمل هذه التقييمات ردود الفعل العاطفية تجاه الأحداث، بالإضافة إلى الحكم المعرفي على الرضا والكمال (Singh et al., 2019). كما تتضمن رفاهية مكان العمل تطوير موقف يمكّن الموظف من امتلاك الثقة بالنفس واحترام الذات والمرونة العاطفية (Singh, 2009) وتشير بعض الدراسات إلى أن الكفاءة الذاتية تساعد الفرد على اكتساب الإتقان الشخصي مع منحه القوة اللازمة لمواجهة المواقف الصعبة في الحياة (Markman et al., 2002).

وتؤثر الكفاءة الذاتية على الرفاهية من خلال عمليات متنوعة، من خلال وسائل معرفية وتحفيزية وفعالة، مما يؤدي إلى تغييرات في المواقف والسلوكيات، ومما يُحسّن الصحة النفسية والجسدية. (Demerouti et al., 2001) كما تُعد الكفاءة الذاتية مهمة لرفاهية العاملين لأنها تتضمن عملية التنظيم الذاتي والنهج التحفيزي، كما تتضمن أيضاً إدارة عمليات الإجهاد. (Hobfoll, 2002) ويؤمن الأفراد ذوو المستويات الأعلى من الكفاءة الذاتية بقدراتهم ويمكنهم مواجهة التحديات والمواقف العصيبة بثقة (Cattelino et al., 2023). وتشير نتائج بعض الدراسات إلى أن امتلاك كفاءة ذاتية عالية يؤدي إلى رفاهية إيجابية، وتنظيم التوتر، وزيادة تقدير الذات، وتحسين الحالة البدنية، والتكيف بشكل أفضل مع البيئة، والتعافي المبكر من الأمراض (Bandura, 1997; Kuijer & Ridder, 2003; Bisschop et al., 2004) وعلى العكس من ذلك، يرتبط انخفاض الكفاءة الذاتية بشكل أكبر بأعراض القلق والاكتئاب (Kashdan & Roberts, 2004) وأشار Cakar (2012) في دراساته إلى أن الأفراد ذوي الكفاءة الذاتية العالية يشعرون براحة وإنتاجية أكبر عند مواجهة ظروف عمل صعبة مقارنةً بذوي الكفاءة الذاتية المنخفضة. وأشار Loeb et al. (2011) إلى وجود علاقات بين الكفاءة الذاتية والسلوك الصحي، حيث أن الجمع بينهما يعزز الصحة النفسية والرفاهية.

كما ترتبط الكفاءة الذاتية بفكرة الوكالة - أي قدرة الأفراد على ممارسة قدر من التحكم فيما يفعلونه (Bandura, 2001)، حيث تشير الأدلة المتوفرة إلى أن إدراك التحكم يُعدّ مؤشراً مهماً على صحة الفرد ورضاه الوظيفي (Demerouti et al., 2001) في حين ارتبط انخفاض الكفاءة الذاتية باستمرار بأعراض القلق والاكتئاب والإرهاق (Bandura, 2001; Skaalvik, E.M. and Skaalvik, 2010)، فقد ارتبطت الكفاءة الذاتية العالية بشكل إيجابي بالرفاهية الذاتية (Avey et al., 2009)، كما وجد Betoret (2006) أن العاملين ذوي المستوى العالي من الكفاءة الذاتية أفادوا بإرهاق عاطفي أقل من العاملين ذوي المستوى المنخفض من الكفاءة الذاتية. وبالمثل وجد Xanthopoulou et al. (2007) أن العاملين ذوي الكفاءة الذاتية الأقوى أفادوا بمزيد من المشاركة في العمل وإرهاق عاطفي أقل من العاملين ذوي الكفاءة الذاتية الأضعف. ولاحظ Luthans et al. (2007) أن العاملين ذوي الكفاءة الذاتية العالية يشعرون برضا وظيفي أكبر من زملائهم ذوي المستوى المنخفض من الكفاءة الذاتية.

وفي نفس السياق، توصلت بعض الدراسات إلى وجود علاقة معنوية بين الكفاءة الذاتية ومؤشرات رفاهية العاملين (Seggelen-Damen, I. V., & Dam, 2016; Ajala, 2013; Kumar Pradhan et al., 20021; Hassan et al., 2023; Beas et al., 2006; Van den et al., 2015; Liu et al., 2010; Siu et al., 2007)، واستناداً إلى نتائج الدراسات السابقة، يمكننا صياغة الفرض الثاني للبحث على النحو التالي:

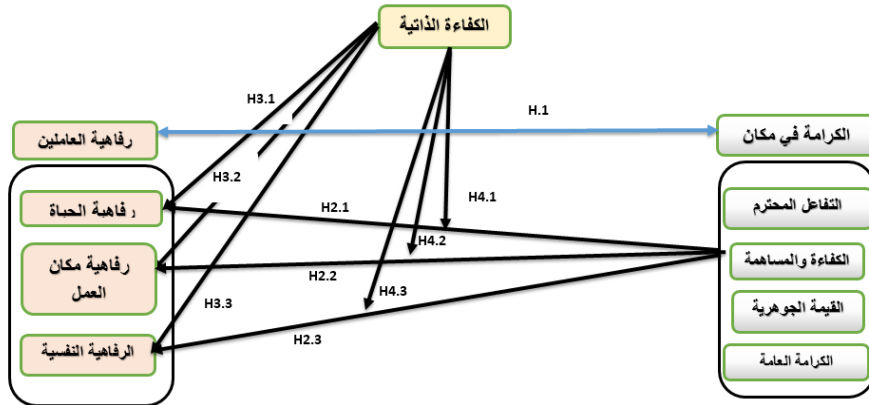
يوجد تأثير معنوي إيجابي للكفاءة الذاتية على رفاهية العاملين من وجهة نظر العاملين بالبنوك المصرية.

الدور المعدل للكفاءة الذاتية في العلاقة بين الكرامة في مكان العمل ورفاهية العاملين:

الكفاءة الذاتية، كما وردت في نظريات التعلم الاجتماعي والإدراك الاجتماعي ل Bandura (1986)، هي نظام اعتقادي ديناميكي متعدد الأوجه يعمل بشكل انتقائي عبر مجالات أنشطة مختلفة ومتطلبات مواقف مختلفة، وقد قام الباحثون بفحص الدور المعدل للكفاءة الذاتية على العاملين في سياقات مختلفة. على سبيل المثال، استكشفت دراسة (Satjawathee et al., 2023) التأثير المعدل للكفاءة الذاتية على العلاقة بين الابتكار في استخدام اللياقة البدنية وأنماط الاستخدام (تنوع الاستخدام وتكرار الاستخدام)، كما هدفت دراسة (Adnyani & Suwandana, 2022) إلى شرح دور الكفاءة الذاتية في تعديل تأثير الكفاءة الفردية ومشاركة المعرفة على أداء المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، بينما بحثت دراسة (Ehidiamen, 2022) تأثير الكفاءة الذاتية المدركة على الأداء التنظيمي بين المديرين التشغيليين ومديري المنتجات ومديري الاستراتيجيات في صناعة تسويق الأدوية، ووجد كل من Bliese & Jex, (1999) أن الكفاءة الذاتية لها تأثير معدل على ضغوط العمل لدى الموظفين. كما أظهر (Romero-Moreno et al., 2011)، الدور المعدل للكفاءة الذاتية في العلاقة بين عبء مقدمي الرعاية الأسرية والضيق، كما وجد (Salanova et al., 2002) أن الكفاءة الذاتية العامة عدلت العلاقة بين المطالب والإرهاق، إلا أن دراسة (Perrewé et al., 2002) قدمت أدلة قليلة على أن الكفاءة الذاتية العامة عدلت العلاقة بين مسببات التوتر والرفاهية. لذلك، يمكننا وضع الفرض الثالث للبحث على النحو التالي:

تعديل الكفاءة الذاتية تأثير أبعاد الكرامة في مكان العمل على أبعاد رفاهية العاملين من وجهة نظر العاملين بالبنوك المصرية.

وفي ضوء ما تقدم، يوضح الشكل (1) الإطار المفاهيمي المقترح للبحث:



شكل رقم (1)
الإطار المفاهيمي المقترح للبحث
المصدر: من إعداد الباحثان في ضوء الدراسات السابقة.

طريقة البحث:

1- منهج البحث:

تم اجراء هذا البحث استناداً إلى المنهج الاستنباطي القائم على الانتقال من العام إلى الخاص، حيث تم الرجوع إلى النظريات والدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات البحث وذلك بهدف تبرير العلاقات بين متغيرات البحث، وتنمية فروض البحث، واختبارها في ضوء هذه النظريات أو الدراسات السابقة، ثم تأييد أو رفض النظريات أو الدراسات السابقة (Woiceshyn & Daellenbach, 2018).

2- أنواع ومصادر البيانات:

بالإضافة إلى البيانات الثانوية المنشورة في الكتب والمراجع والدوريات وشبكة الانترنت والتي تمثلت بصفة أساسية في البحوث والدراسات السابقة التي تعرضت لموضوع الكرامة في مكان العمل والكفاءة الذاتية وعلاقتها برفاهية العاملين، والتي كانت ضرورية لبلورة مشكلة البحث وتساؤلاته، وصياغة فروض البحث وتحديد الأهداف، فقد تم الاعتماد على البيانات الأولية التي أمكن الحصول عليها من عينة البحث، والتي تعكس تقييمات العاملين في البنوك التجارية موضع الدراسة لمستوى الشعور بالكرامة في مكان العمل وإدراكهم لمستوى الرفاهية في العمل، بالإضافة إلى توصيف درجة الشعور بالكفاءة الذاتية وتأثيرها على العلاقة بين متغيرات البحث كمتغير معدل، وتم جمع البيانات الأولية من مفردات البحث باستخدام قائمة استقصاء صممت لهذا الغرض.

3- مجتمع البحث والعينة:

يتكون مجتمع الدراسة الميدانية من العاملين في البنوك التجارية العامة بمحافظة كفر الشيخ، ووفقاً لسجلات إدارة الموارد البشرية بالبنوك موضع الدراسة بلغ اجمالي عدد العاملين (419) مفردة، موزعة على البنوك التجارية موضع الدراسة وذلك كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (1)
مجتمع وعينة الدراسة

الاجمالي	بنوك تجارية عامة			المنطقة
	الأهلي	مصر	القاهرة	
130	45	40	45	كفر الشيخ
53	33	20	-	بلطيم
82	32	30	20	دسوق
40	-	20	20	فوه
5	-	5	-	قلين
45	25	20	-	بيلا
5	-	5	-	مطوبس
7	-	-	7	الحامول
37	24	13	-	سيدي سالم
419	159	168	92	الاجمالي

المصدر: إدارة الموارد البشرية بالبنوك التجارية موضع الدراسة

ونظراً لمحدودية مجتمع البحث وتركزه في منطقة واحد، تم الاعتماد على أسلوب الحصر الشامل في جمع البيانات. وتمثلت وحدة المعاينة في جميع العاملين بكل بنك من مشرفين وعاملين بالإدارات المختلفة، باستثناء مديري الفروع وعمال النظافة والحراسة.

4- متغيرات الدراسة وأساليب القياس:

في ضوء مشكلة البحث وأهدافه، يشتمل البحث على ثلاث متغيرات هي: الكرامة في مكان العمل، ورفاهية العاملين، والكفاءة الذاتية، وتم قياس متغيرات البحث على النحو الآتي:

المتغير المستقل: الكرامة في مكان العمل:

تم قياسها بالاعتماد على المقياس الذي طوره Thomas and Lucas (2019) واستخدمه Iqbal, Nazir & Ahmad (2023)، وذلك نظراً لتمتعه بدرجة عالية من الصدق والثبات، ويتضمن هذا المقياس (14) عبارة موزعة على الأبعاد الخمس للمقياس وهي: التفاعل المحترم، الكفاءة والمساهمة، القيم الجوهرية، الكرامة العامة. وتم قياس اتجاهات المستقضي منهم نحو كل بعد باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، وتراوح الأوزان من (1= غير موافق تمامًا) إلى (5= موافق تمامًا).

المتغير التابع: رفاهية العاملين:

تم قياسه اعتماداً على مقياس (Zheng et al. 2015)، لكونه المقياس الأكثر استخداماً في الدراسات السابقة، والذي يصنف رفاهية العاملين إلى ثلاثة أبعاد هي: رفاهية الحياة، رفاهية مكان العمل، الرفاهية النفسية، ويتكون المقياس من (18) عبارة. وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي، وتراوحت الأوزان من (1= غير موافق تماماً) إلى (5= موافق تماماً) لقياس اتجاهات المستقضي منهم نحو تلك الأبعاد.

المتغير المعدل: الكفاءة الذاتية:

تم قياسه اعتماداً على المقياس الذي استخدمته دراسة (Pramana & Iryanti 2023)، والذي يصنف الكفاءة الذاتية إلى متغير أحادي البعد، ويتكون المقياس من (3) عبارات. وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي، وتراوحت الأوزان من (1= غير موافق تماماً) إلى (5= موافق تماماً)، وذلك لقياس اتجاهات المستقضي منهم نحو متغير الكفاءة الذاتية.

5- أداة البحث وطريقة جمع البيانات:

لجمع البيانات الأولية للبحث، تم تصميم قائمة استقصاء مباشرة ومعلنة الغرض، تم إعدادها في ضوء بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات البحث الثلاثة. واشتملت القائمة على أربعة أسئلة بجانب صفحة الغلاف والمقدمه، وفيما يتعلق بنوعية الأسئلة فإنها تعتبر من الأسئلة متعددة المحتوى لقياس الاتجاهات التقويمية للعاملين نحو متغيرات البحث. واشتمل السؤال الأول على 14 عبارة تتضمن الأبعاد الخمس للكرامة في مكان العمل، بينما اشتمل السؤال الثاني على 16 عبارة تغطي الأبعاد الثلاثة لرفاهية العاملين، في حين اشتمل السؤال الثالث على ثلاث عبارات تغطي الكفاءة الذاتية بشكل إجمالي، بالإضافة إلى سؤال يتعلق بالمتغيرات الشخصية للعاملين في البنوك التجارية من حيث النوع، والسن، والمستوي التعليمي، وعدد سنوات الخبرة.

وتم جمع البيانات من مفردات العينة من خلال المقابلة الشخصية القصيرة مع المستقضي منهم في مكان عملهم، حيث تم تسليم قوائم الاستقصاء إليهم للإجابة عليها في الوقت المناسب لاحقاً، وذلك بعد شرح أهداف الاستقصاء للمستقضي منهم، ثم تم جمعها منهم بعد ذلك. وتمت الاستعانة في توزيع وجمع قوائم الاستقصاء ببعض المدرسين المساعدين والمعيدين بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة – جامعة كفر الشيخ، وذلك بعد تدريبهم على المقابلة وشرح أهداف البحث لهم. وقد بلغ عدد القوائم المستردة من العاملين في البنوك التجارية 390 استمارة من أصل 419 وهي تعادل نسبة 93.078 % تقريباً، وهي نسبة مرتفعة في العلوم الاجتماعية.

6- أساليب تحليل البيانات واختبار الفروض:

في ضوء نوع بيانات الدراسة الحالية، وعدد وحجم عينة الدراسة، وأنواعها وأغراض التحليل، تم الاستعانة بأساليب تحليل البيانات التالية:

- **المقاييس الإحصائية الوصفية**، والمتمثلة في الوسط الحسابي والانحراف المعياري لتوصيف المتغيرات الواردة في الدراسة.
 - **أسلوب معامل الارتباط ألفا Alpha Correlation Coefficient** ، وذلك للتحقق من درجة الثقة والاعتمادية للمقاييس متعددة المحتوى المستخدمة في البحث الحالي وهي مقاييس الكرامة في مكان العمل ، ورفاهية العاملين والكفاءة الذاتية، وتم اختيار هذا الأسلوب دون غيره من الأساليب الأخرى ، وذلك نظراً لتركيزه على اختبار درجة الاتساق الداخلي بين محتويات المقاييس الخاضعة للاختبار.
 - **أسلوب التحليل العاملي (FA) Factor Analysis** ، وذلك بغرض التحقق من درجة المصدقية أو الصلاحية للمجموعات المختلفة من متغيرات البحث.
 - **أسلوب معامل ارتباط بيرسون**، وذلك لتحديد طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث.
 - **أسلوب تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression Analysis**، والارتباط المتعدد وذلك للكشف عن نوع ودرجة العلاقة بين ممارسات البنوك التجارية للكرامة في مكان العمل (متغير مستقل) وبين رفاهية العاملين (متغير تابع)، بالإضافة إلى تحديد أهم ممارسات الكرامة في مكان العمل الأكثر قدرة على تفسير التباين في مستوى رفاهية العاملين.
 - **الاختبارات الإحصائية لفروض الدراسة**، واشتملت على اختبار F- Test، واختبار T-test المصاحبة لأسلوب تحليل الانحدار المتعدد. وجميع أساليب تحليل واختبار الفروض السابق الإشارة إليها متوافرة بحزمة برامج Spss V26.
- 7- صدق وثبات مقاييس البحث:**

للتحقق من الاعتمادية والصلاحية للمقاييس المستخدمة في البحث قبل إجراء التحليل الإحصائي، تم عمل اختبار ألفا كرونباخ، ويوضح الجدول رقم (2) نتائج معامل الثبات ومعامل الصدق لمتغيرات البحث:

جدول (2)
درجة الثبات والصدق لمتغيرات البحث

المتغيرات	عدد العبارات	معامل الثبات Cronbach Alpha	معامل الصدق Validty
التفاعل المحترم	3	0.615	0.784
الكفاءة والمساهمة	3	0.716	0.846
المساواة	2	0.326	
القيمة الجوهرية	3	0.624	0.789
الكرامة العامة	3	0.781	0.883
مقياس الكرامة في مكان العمل	14	0.898	0.947

رفاهية الحياة	6	0.831	.911
رفاهية مكان العمل	6	0.880	0.938
الرفاهية النفسية	4	0.664	0.814
مقياس رفاهية العاملين	16	0.910	0.953
مقياس الكفاءة الذاتية	3	0.694	0.833

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من نتائج الجدول رقم (2) أن قيمة ألفا كرونباخ تراوحت بين (0.615) و(0.910) مما يدل على أن المقاييس المستخدمة في البحث الحالي تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاعتمادية، فيما عدا بعد المساواة من متغير الكرامة في مكان العمل والذي لم يحقق شرط الثبات (0.60) (ادريس، 2016) وقد تم استبعاد من مقياس الكرامة في مكان العمل لعدم تجاوز قيمة الثبات في مجتمع البحث الحالي، كما يتضح أن تلك المقاييس سجلت معاملات صدق بنائي مرتفعة تراوحت بين (0.784) و(0.953)،

ومن جهة أخرى تم التحقق من جودة المطابقة، ويوضح الجدول التالي رقم (3) قيم مؤشرات مطابقة نموذج القياس كما يلي:

جدول رقم (3) قيم مؤشرات المطابقة

المتغير	IFI	GFI	RMSEA
الكرامة في مكان العمل	0.953	0.933	0.080
رفاهية العاملين	0.953	0.930	0.070
الكفاءة الذاتية	1.000	1.000	0.056

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي
يتضح من الجدول السابق رقم (3) ما يلي:

- قيم مؤشرات مطابقة نموذج القياس بعد إجراء عدد من التحسينات للكرامة في مكان العمل (GFI= 0.933, IFI= 0.953, RMSEA= 0.080)،
- قيم مؤشرات مطابقة نموذج القياس بعد إجراء عدد من التحسينات لرفاهية العاملين (GFI= 0.930, IFI= 0.953, RMSEA= 0.070)،
- قيم مؤشرات مطابقة نموذج القياس بعد إجراء عدد من التحسينات للكفاءة الذاتية (GFI= 1.000, IFI= 1.000, RMSEA= 0.056)

وبالنظر في جميع القيم القيم السابقة، نجد أنها متوافقة مع ما أوصى به Hu & Bentler (1999) ($GFI > 0.90$, $IFI > 0.95$, $RMSEA < 0.08$)، وهذا يعني وجود جودة مطابقة نموذج القياس لمتغيرات البحث.

نتائج البحث الميداني:

في هذا الجزء سوف نتناول نتائج البحث الميداني وذلك على النحو التالي:

1- اختبار صحة الفرض الأول للبحث:

ينص الفرض الأول للبحث على: " يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد الكرامة في مكان العمل على أبعاد رفاهية العاملين من وجهة نظر العاملين بالبنوك التجارية المصرية بمحافظة كفر الشيخ"، واختبار صحة هذا الفرض، تم استخدام أسلوب الانحدار المتعدد من خلال طريقة الإدخال Stepwise Regression، وجاءت نتائج التحليل الإحصائي كما بالجدول (5):

جدول (5)

معاملات الانحدار لتأثير أبعاد الكرامة في مكان العمل على أبعاد رفاهية العاملين

الأبعاد المستقلة	الأبعاد التابعة	Beta	F	(R2)
التفاعل المحترم	رفاهية الحياة	0.068	** 74.012	0.341
الكفاءة والمساهمة		0.044		
القيمة الجوهرية		*0.197		
الكرامة العامة		**0.411		
التفاعل المحترم	رفاهية مكان العمل	0.085	** 154.689	0.520
الكفاءة والمساهمة		**0.545		
القيمة الجوهرية		**0.217		
الكرامة العامة		0.097		
التفاعل المحترم	الرفاهية النفسية	0.148	** 57.332	0.296
الكفاءة والمساهمة		0.091		
القيمة الجوهرية		**0.189		
الكرامة العامة		**0.357		

تشير إلى معنوية اختبار T-Test عند مستوى 0.05.

** تشير إلى معنوية اختبار T-Test عند مستوى 0.01.

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول رقم (5) ما يلي:

– بالنسبة للنموذج مع بعد رفاهية الحياة يتضح معنوية النموذج حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (74.012) عند مستوى معنوية 1% وكذلك وجود تأثير معنوي إيجابي لبُعدي (الكرامة العامة، القيمة الجوهرية) من أبعاد الكرامة في مكان العمل على بُعد رفاهية الحياة، وكان بُعد الكرامة العامة هو الأكثر تأثيرًا على بُعد رفاهية

الحياة بمعامل انحدار (0.411) عند مستوى معنوية (>0.01). في حين جاء بعد القيمة الجوهرية في المرتبة الثانية بمعامل انحدار (0.197) عند مستوى معنوية (>0.05). أيضاً، بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.341)، وهذا يعني أن بُعدي (الكرامة العامة، القيمة الجوهرية) يُفسران ما نسبته (34.1%) من التباين في بُعد رفاهية الحياة، والنسبة المتبقية (65.9%) ترجع للخطأ العشوائي وعوامل أخرى لم يشملها النموذج.

- بالنسبة للنموذج مع بُعد رفاهية مكان العمل يتضح معنوية النموذج حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (154.689) عند مستوى معنوية 1% وكذلك وجود تأثير معنوي إيجابي لبُعدي (الكفاءة والمساهمة، القيمة الجوهرية) من أبعاد الكرامة في مكان العمل على بُعد رفاهية مكان العمل، وكان بُعد الكفاءة والمساهمة هو الأكثر تأثيراً على بُعد رفاهية مكان العمل بمعامل انحدار (0.545) عند مستوى معنوية (>0.01). في حين جاء بعد القيمة الجوهرية في المرتبة الثانية بمعامل انحدار (0.217) عند مستوى معنوية (>0.01). أيضاً، بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.520)، وهذا يعني أن بُعدي (الكفاءة والمساهمة، القيمة الجوهرية) يُفسران ما نسبته (52%) من التباين في بُعد رفاهية مكان العمل، والنسبة المتبقية (48%) ترجع للخطأ العشوائي وعوامل أخرى لم يشملها النموذج.

- بالنسبة للنموذج مع بُعد الرفاهية النفسية يتضح معنوية النموذج حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (57.332) عند مستوى معنوية 1% وكذلك وجود تأثير معنوي إيجابي لبُعدي (الكرامة العامة، القيمة الجوهرية) من أبعاد الكرامة في مكان العمل على بُعد الرفاهية النفسية، وكان بُعد الكرامة العامة هو الأكثر تأثيراً على بُعد الرفاهية النفسية بمعامل انحدار (0.357) عند مستوى معنوية (>0.01). في حين جاء بعد القيمة الجوهرية في المرتبة الثانية بمعامل انحدار (0.189) عند مستوى معنوية (>0.01). أيضاً، بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.296)، وهذا يعني أن بُعدي (الكرامة العامة، القيمة الجوهرية) يُفسران ما نسبته (29.6%) من التباين في بُعد الرفاهية النفسية، والنسبة المتبقية (70.1%) ترجع للخطأ العشوائي وعوامل أخرى لم يشملها النموذج.

وبناءً على النتائج الإحصائية السابقة يمكن قبول صحة الفرض الأول للبحث بشكل جزئي والذي ينص على " يوجد تأثير معنوي إيجابي لأبعاد الكرامة في مكان العمل على أبعاد رفاهية العاملين، وذلك عند مستوى معنوية 5% ومعامل ثقة 95%."

2- اختبار صحة الفرض الثاني للبحث:

ينص الفرض الثاني على: " يوجد تأثير معنوي إيجابي للكفاءة الذاتية على رفاهية العاملين من وجهة نظر العاملين بالبنوك المصرية"، واختبار صحة هذا الفرض، تم استخدام أسلوب الانحدار من خلال طريقة الإدخال Enter Regression، وجاءت نتائج التحليل الإحصائي كما بالجدول (6):

جدول (6)
معاملات الانحدار لتأثير الكفاءة الذاتية على أبعاد رفاهية العاملين

الأبعاد المستقلة	الأبعاد التابعة	Beta	F	(R2)
الكفاءة الذاتية	رفاهية الحياة	**0.483	** 87.517	0.234
	رفاهية مكان العمل	**0.648	** 207.375	0.419
	الرفاهية النفسية	**0.691	** 262.291	0.478

** تشير إلى معنوية اختبار T-Test عند مستوى 0.01.
المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول رقم (6) ما يلي:

- بالنسبة للنموذج مع بعد رفاهية الحياة يتضح معنوية النموذج حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (87.517) عند مستوى معنوية 1% وكذلك وجود تأثير معنوي إيجابي للكفاءة الذاتية على بُعد رفاهية الحياة، وذلك بمعامل انحدار (0.483) عند مستوى معنوية (>0.01). أيضاً، بلغت قيمة معامل التحديد (R2) (0.234)، وهذا يعني أن الكفاءة الذاتية تُفسر ما نسبته (23.4%) من التباين في بُعد رفاهية الحياة، والنسبة المتبقية (74.6%) ترجع للخطأ العشوائي وعوامل أخرى لم يشملها النموذج.
- بالنسبة للنموذج مع بعد رفاهية مكان العمل يتضح معنوية النموذج حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (207.375) عند مستوى معنوية 1% وكذلك وجود تأثير معنوي إيجابي للكفاءة الذاتية على بُعد رفاهية مكان العمل، وذلك بمعامل انحدار (0.648) عند مستوى معنوية (>0.01). أيضاً، بلغت قيمة معامل التحديد (R2) (0.419)، وهذا يعني أن الكفاءة الذاتية تُفسر ما نسبته (41.9%) من التباين في بُعد رفاهية مكان العمل، والنسبة المتبقية (58.1%) ترجع للخطأ العشوائي وعوامل أخرى لم يشملها النموذج.
- بالنسبة للنموذج مع بعد الرفاهية النفسية يتضح معنوية النموذج حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (262.291) عند مستوى معنوية 1% وكذلك وجود تأثير معنوي إيجابي للكفاءة الذاتية على بُعد الرفاهية النفسية، وذلك بمعامل انحدار (0.691) عند مستوى معنوية (>0.01). أيضاً، بلغت قيمة معامل التحديد (R2) (0.478)، وهذا يعني أن الكفاءة الذاتية تُفسر ما نسبته (47.8%) من التباين في بُعد الرفاهية النفسية، والنسبة المتبقية (52.2%) ترجع للخطأ العشوائي وعوامل أخرى لم يشملها النموذج.

وبناءً على النتائج الإحصائية السابقة يمكن قبول صحة الفرض الثاني بشكل جزئي والذي ينص على " يوجد تأثير معنوي إيجابي للكفاءة الذاتية على أبعاد رفاهية العاملين، وذلك عند مستوى معنوية 1% ومعامل ثقة 99%."

3- اختبار صحة الفرض الثالث للبحث:

ينص الفرض الثالث على أنه: " تعدل الكفاءة الذاتية تأثير أبعاد الكرامة في مكان العمل على أبعاد رفاهية العاملين من وجهة نظر العاملين بالبنوك المصرية". ولاختبار صحة هذا الفرض تم الاستعانة بمعالج الانحدار (SPSS Version 4.2) (MACRO PROCESS) اعتماداً على (Model 1). وجاءت نتائج التحليل الإحصائي كما بالجدول (7):

جدول (7)

معاملات الانحدار لتأثير أبعاد الكرامة في مكان العمل على أبعاد رفاهية العاملين

الأبعاد المستقلة	المعدل	الأبعاد التابعة	التأثير المباشر	التأثير المعدل	P. value	(R2)
التفاعل المحترم	الكفاءة الذاتية	رفاهية الحياة	0.145	0.074	0.448	—
الكفاءة والمساهمة			**0.230	0.107	0.137	—
القيمة الجوهرية			**0.395	0.066	0.379	—
الكرامة العامة			**0.371	0.084	0.233	—
التفاعل المحترم	الكفاءة الذاتية	رفاهية مكان العمل	*0.174	0.112	0.281	—
الكفاءة والمساهمة			**0.496	0.057	0.394	—
القيمة الجوهرية			**0.443	0.008	0.915	—
الكرامة العامة			**0.403	0.183	0.016	0.515
التفاعل المحترم	الكفاءة الذاتية	الرفاهية النفسية	*0.111	0.290	0.000	0.510
الكفاءة والمساهمة			0.062	0.219	0.000	0.512
القيمة الجوهرية			0.080	0.254	0.000	0.520
الكرامة العامة			**0.173	0.241	0.000	0.535

* تشير إلى معنوية اختبار T-Test عند مستوى 0.05.

** تشير إلى معنوية اختبار T-Test عند مستوى 0.01.

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من النتائج بالجدول (7) ما يلي:

- لم تثبت نتائج البحث معنوية الدور المعدل للكفاءة الذاتية في العلاقة بين أي من أبعاد الكرامة في مكان العمل (التفاعل المحترم - الكفاءة والمساهمة - القيمة الجوهرية - الكرامة العامة) على بعد رفاهية الحياة من أبعاد رفاهية العاملين.
- أن الكفاءة الذاتية تُعدل إيجابياً العلاقة بين الكرامة العامة ورفاهية مكان العمل بمقدار (0,183) (0.403/ معنوي) ليصبح (0.586/ معنوي) عند مستوى معنوية (> 0.05))، ولم تثبت معنوية الدور المعدل للكفاءة الذاتية في العلاقة بين باقي أبعاد الكرامة في مكان (التفاعل المحترم - الكفاءة والمساهمة - القيمة الجوهرية - الكرامة العامة) على بعد رفاهية مكان العمل من أبعاد رفاهية العاملين. وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) بـ (0.515)، وهذا يعني أن (الكفاءة الذاتية، والكرامة العامة) يُفسران ما نسبته (51.5%) من التباين في رفاهية مكان العمل، والنسبة المتبقية (48.5%) ترجع للخطأ العشوائي ولعوامل أخرى لم يشملها النموذج.
- أن الكفاءة الذاتية تُعدل إيجابياً العلاقة بين جميع أبعاد الكرامة في مكان العمل (التفاعل المحترم - الكفاءة والمساهمة - القيمة الجوهرية - الكرامة العامة) على بعد الرفاهية النفسية من أبعاد رفاهية العاملين الكرامة وأن بعد التفاعل المحترم إحتمل المرتبة الأولى بمقدار (0,290) حيث تحول التأثير على الرفاهية النفسية من (0.111/ معنوي) مستوى معنوية (> 0.05)) ليصبح (0.401/ معنوي) عند مستوى معنوية (> 0.01))، بينما بعد القيمة الجوهرية إحتمل المرتبة الثانية بمقدار (0,254) حيث تحول التأثير على الرفاهية النفسية من (0.080/ غير معنوي) ليصبح (0.334/ معنوي) عند مستوى معنوية (> 0.01))، كما جاء بعد الكرامة العامة في المرتبة الثالثة بمقدار (0,241) حيث تحول التأثير على الرفاهية النفسية من (0.173/ معنوي) مستوى معنوية (> 0.01)) ليصبح (0.414/ معنوي) عند مستوى معنوية (> 0.01)) ولكنه كان صاحب أكبر معامل تحديد (R^2) بـ (0.535)، وهذا يعني أن (الكفاءة الذاتية، والكرامة العامة) يُفسران ما نسبته (53.5%) من التباين في رفاهية مكان العمل، والنسبة المتبقية (48.5%) ترجع للخطأ العشوائي ولعوامل أخرى لم يشملها النموذج، وأخيراً بعد الكفاءة والمساهمة بمقدار (0,219) حيث تحول التأثير على الرفاهية النفسية من (0.062/ غير معنوي) ليصبح (0.281/ معنوي) عند مستوى معنوية (> 0.01)).

وفي ضوء النتائج السابقة، يمكن قبول صحة الفرض الثالث بشكل جزئي والذي ينص على أنه " تعدل الكفاءة الذاتية تأثير أبعاد الكرامة في مكان العمل على أبعاد رفاهية العاملين، وذلك عند مستوى معنوية 5% ومعامل ثقة 95%."

مناقشة وتفسير نتائج البحث:

مناقشة وتفسير نتائج الفرض الأول للبحث:

توصلت نتائج هذا الفرض إلى أنه يوجد تأثير معنوي إيجابي لبُعدي الكرامة في مكان العمل (الكرامة العامة، والقيم الجوهرية) على كل من بعدي (رفاهية الحياة،

والرفاهية النفسية) من أبعاد رفاهية العاملين؛ كما أنه يوجد تأثير معنوي إيجابي لبُعدي الكرامة في مكان العمل (الكفاءة والمساهمة، والقيم الجوهرية) على بعد (رفاهية مكان العمل من أبعاد رفاهية العاملين وتعنى هذه النتيجة أنه كلما شعر العاملون أن رؤسائهم في العمل يعاملونهم وكأنهم مهمين كأشخاص، أن زملائهم في العمل يقدرتهم لشخصهم ، كلما أدى ذلك إلى شعورهم بسعادة حقيقية في معظم أوقات حياتهم والشعور بالرضا عن انجازاتهم في وظائفهم

ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية معالجة المعلومات الاجتماعية، حيث تفترض نظرية معالجة المعلومات الاجتماعية أن الإشارات الاجتماعية التي تنشأ من الآخرين المهمين (مثل المشرفين والزملاء) في مكان العمل يمكن أن تشكل إدراك الموظفين فيما يتعلق ببيئة مكان العمل وبالتالي تؤثر على سلوكياتهم (Salancik & Pfeffer, 1978). تماشيًا مع اقتراح نظرية معالجة المعلومات الاجتماعية، فإننا نرى أن الكرامة في مكان العمل يمكن أن تعزز الشعور بالرفاه النفسي لعدة أسباب. على سبيل المثال، تتميز الكرامة في مكان العمل بالتفاعلات المحترمة. هذه التفاعلات المحترمة في العمل يمكن أن تعزز العلاقات الاجتماعية الإيجابية بين الموظفين وبين الموظفين والمشرفين وبالتالي تجعل الموظفين يشعرون بالأمان النفسي (Carmeli & Gittell, 2009). وبالمثل، عندما يتم الاعتراف بكفاءة الموظفين وتقدير مساهماتهم من قبل الآخرين المهمين في العمل، فإنهم يشعرون بالثقة والأمان في استخدام قدراتهم ومهاراتهم. وبالمثل، فإن الاعتراف بالقيمة الجوهرية للموظفين وكرامتهم تعزز الثقة بين الأشخاص مما يجعل الموظفين يشعرون بالأمان في العمل (Huang et al., 2022). بشكل جماعي، تعكس خصائص الكرامة في مكان العمل علاقات عالية الجودة بين الموظفين وبين المديرين والموظفين مما يعزز الشعور بالرفاهية بين الموظفين (Riviera et al., 2021).

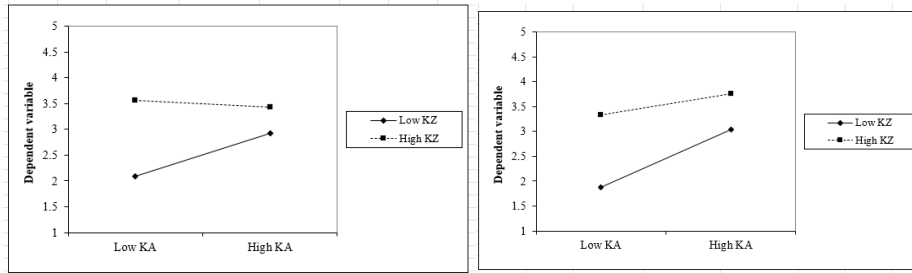
مناقشة وتفسير نتائج الفرض الثاني للبحث:

توصلت النتائج إلى أنه يوجد تأثير معنوي للكفاءة الذاتية على كل أبعاد رفاهية العاملين؛ وتعنى هذه النتيجة أنه كلما شعر بالثقة عند التواصل مع الزملاء والحديث معهم عن مشاكل العمل، كلما أدى ذلك لاستعدادهم لمشاركة وقتهم مع الآخرين والشعور بالنضج في شخصيتهم. وهذا ما يتوافق مع ما أكدته نظرية رأس المال النفسي Psycap theory (Avey, Luthans & Youssef, 2010) حيث تمثل الكفاءة الذاتية أحد أبعادها وتبين أنها تصف مجموعة من الحالات النفسية الإيجابية والطاقات التي تعمل على زيادة ارتباط العاملين بالعمل وإظهار الحماس والقوة والنشاط فيه وهو ما يتوافق مع ما توصلت إليه نتيجة البحث وكذلك مجموعة من الدراسات السابقة (Seggelen-Damen, I. V., & Dam, 2016; Ajala, 2013; Kumar Pradhan et al., 20021; Hassan et al., 2023; Beas et al., 2006; Van den et al., 2015; Liu et al., 2010; Siu et al., 2007) كما يمكن تفسير ذلك بأن للكفاءة الذاتية دوراً مهماً لأن الأفراد ذوي الكفاءة الذاتية

مثارون، ولديهم إيمان كبير بقدرتهم على التغلب على العقبات وإنجاز المهام مع كونهم جيدين في بدء السلوكيات (Sharoni et al., 2012).

مناقشة وتفسير نتائج الفرض الثالث للبحث:

توصلت النتائج إلى أنه يوجد تأثير معنوي معدل للكفاءة الذاتية على العلاقة بين كل أبعاد الكرامة في مكان العمل (التفاعل المحترم – الكفاءة والمساهمة – القيمة الجوهرية – الكرامة العامة) وبعد الرفاهية النفسية من أبعاد رفاهية العاملين وأن التفاعل المحترم كان الأكثر تأثراً بهذه العلاقة من باقي الأبعاد. ويمكن للباحثين تفسير ذلك في ظل علم النفس التنظيمي الإيجابي Positive organisational behaviour والذي يعتبر امتداد لعلم النفس الإيجابي ل (Luthans, Youssef & Avolio, 2007) حيث يشير إلى التطور الإيجابي للحالة النفسية للعاملين والتي من بينها الكفاءة الذاتية حيث تمثل أحد جوانب القوة للموارد والطاقات الإنسانية وأنه يمكنها أن تتطور وتدار بفاعلية في مكان العمل لتحسين الأداء (Luthans, 2002) ويرى الباحثان أن التفاعل المحترم يجعل الموظف يشعر بالفخر والاعتزاز وتقدير الذات القائم على المنظمة (Ahmed et al., 2021) مما يوفر الفرصة للكفاءة الذاتية للتأثير بشكل أقوى على العلاقة بين إدراك العاملين للكرامة في مكان العمل ورفاهية العاملين؛ وهو ما أكدته التحليلات الاحصائية أنه كلما زادت الكفاءة الذاتية زاد التأثير المعدل في كل هذه العلاقات وهو ما يوضحه الرسم البياني التالي



شكل رقم (2) التأثير المعدل للكفاءة الذاتية في العلاقة بين الكرامة في مكان العمل على رفاهية العاملين

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي

كذلك توصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي معدل للكفاءة الذاتية على العلاقة بين بعد الكرامة العامة فقط من أبعاد الكرامة في مكان العمل وبعد رفاهية مكان العمل من أبعاد رفاهية العاملين، ويرى الباحثان أن الكفاءة الذاتية تمثل متغير شخصي نابع من داخل الشخص وأن الكرامة العامة متغير يتسم بالعمومية وخارجي وعند اتحادهما زاد التفاعل مما أدى إلى زيادة تأثير الكرامة العامة في رفاهية مكان العمل، وهو ما توافق مع ماؤكدته نظرية الكفاءة الذاتية حيث تشير إلى إيمان الفرد بقدرته على

تخطيط وتنفيذ استراتيجيات سلوكية محددة لإيجاد حلول أو إكمال المهام (Phillips & Gully, 1997).

ووفقاً لـ Artino (2012) تعزز الكفاءة الذاتية العالية للأفراد تطوير المهارات وبناء القدرات وتنمية المرونة من خلال تعزيز دافعية المهام والالتزام والاجتهاد والقدرة على التحمل لفترة أطول والقدرة على التكيف.

كما توصلت الدراسة إلى أنه لا يوجد تأثير معنوي معدل للكفاءة الذاتية في العلاقة بين أي من أبعاد الكرامة في مكان العمل وبعد رفاهية الحياة من أبعاد رفاهية العاملين ويمكن تفسير ذلك بأن رفاهية الحياة بالنسبة للموظف تتسم بالعمومية أكثر من التقيد بمكان العمل وهو ما قد يؤدي إلى هذه النتيجة.

توصيات البحث:

في ضوء نتائج البحث، يقدم الباحثان مجموعة من التوصيات العملية للمسؤولين في قطاع البنوك التجارية المصرية، والتي من المؤمل أن تسهم في زيادة مستوى شعور العاملين بالرفاهية في مكان العمل، فبالنسبة لنتيجة الفرض الأول تشير النتائج إلى أن الكرامة في مكان العمل هي ظاهرة تنظيمية مهمة ومؤثرة يمكنها التنبؤ بشكل إيجابي بعواطف وسلوكيات الموظفين. لذلك، يجب بذل الجهود الواجبة لضمان وتعزيز الكرامة في مكان العمل ويمكن تقديم عدد من التوصيات في هذا الشأن والتي تتمثل فيما يلي:

- يمكن لسلوكيات القادة، مثل إظهار الاحترام للموظفين، والاعتراف بكفاءتهم ومساهماتهم، وإشراكهم في (والسعي للحصول على مداخلات/اقتراحات بشأن) الأمور المهمة، أن تعزز الكرامة في مكان العمل. كما أبرزت الأبحاث أن القيادة يمكن أن تلعب دوراً رئيسياً في زيادة الكرامة. على سبيل المثال، توصل Omar, (2010) بأن القيادة التنظيمية يمكن أن تخفف من قضايا الكرامة. لذلك، يجب زيادة الاهتمام الواجب لتطوير مهارات القيادة الفعالة (Brooks & Chapman, 2018)، للأفراد في الأدوار الإشرافية و/أو القيادية
- يتعين على الموظفين، الذين هم الحكام النهائيون على الكرامة، أن يلعبوا دورهم في تعزيز الكرامة في مكان العمل. ومن الممكن أن يكون لبعض الخطوات الصغيرة، مثل حماية شرف وكرامة الزملاء، وتقدير آرائهم وتفضيلاتهم، والاعتراف بالاختلافات المتبادلة، وإعطاء الآخرين أدنا صاغية خلال الأوقات الصعبة، وإشراك الجميع في الرفقة المهنية، تأثيراً كبيراً.
- تدريب المشرفين على التعامل باللياقة وبث روح الاحترام والتقدير بين الموظفين لما لذلك من تأثير كبير على شعور العاملين بالإنسانية والرضا والسعادة في مكان العمل واستنهاض همهم واستخراج طاقاتهم في العمل وزيادة ثقتهم بأنفسهم.
- يجب على مديري الموارد البشرية معالجة العوامل التي قد تجعل الموظفين يشعرون بأنهم مستبعدون اجتماعياً في مكان العمل وأن كرامتهم معرضة للخطر

في المنظمة (على سبيل المثال، الثقافة التنظيمية الضعيفة أو المتقلبة، وانخفاض الترابط بين المهام، والتواصل غير المحترم، وبيئة العمل عالية الضغط، والإشراف المسيء، والتجسيد، والوقاحة، والتثمر؛ Lucas) (2017) .

- بعد معالجة مثل هذه العوامل السابق الإشارة إليها، يجب على مديري/ممارسي الموارد البشرية بذل جهود واعية لتعزيز الكرامة من خلال ممارسات وعمليات تنظيمية مختلفة. القيادة هي أحد هذه العوامل/العمليات التي يمكن أن تلعب دوراً مهماً في هذا الصدد؛

- يجب على الإدارة العليا بالبنوك (صناع السياسات التنظيمية) أن يسعوا إلى إرساء ثقافة تنظيمية شاملة، حيث يتم تقدير كل عضو في المنظمة، بغض النظر عن جنسه أو لونه أو عرقه أو دينه أو رتبته في التسلسل الهرمي التنظيمي، ومعاملته بشكل عادل وإدراجه في العمليات التنظيمية الأساسية/الحرية.

- كما يُقترح على صناع السياسات إعلان الكرامة كقيمة أساسية للثقافة التنظيمية (Ahmed et al., 2021). علاوة على ذلك، يجب صياغة/مراجعة استراتيجيات مستوى الأعمال وسياسات الموارد البشرية بطريقة لا تعرض كرامة الموظفين للخطر. على سبيل المثال، يجب اتخاذ قرارات نقل الموظفين ونشرهم وتطويرهم بعد التشاور المناسب مع جميع أصحاب المصلحة المعنيين، وخاصة أولئك الذين تُتخذ مثل هذه القرارات نيابة عنهم. وهذا سيجعل الجميع يشعرون بأنهم مشمولون في مكان العمل.

- عمل مدونة للسلوكيات المرغوبة في مكان العمل وحث الجميع على احترامها والالتزام بها. ووضع قواعد صارمه لضمان التزام الجميع بها سواء رؤساء أو مرؤسين لما لذلك من ضمان للحفاظ على حالة الاحترام بين الجميع وشعور العاملين بالمساواة والعدل في التعامل والشعور بنفس القيمة التي يتمتع بها الآخرون.

- تعزيز روح التعاون والتعايش بين العاملين ومساعدتهم على طرح أفكارهم والاستماع لهم وتقديرهم على ذلك مما يشعرهم بقيمتهم الأصيلة والجوهرية ويعزز إدراكهم للمتعة الحقيقية في بيئة عملهم، حيث لا ينبغي التضحية بكرامة الموظفين أثناء اتخاذ القرارات التنظيمية الحاسمة (على سبيل المثال، التخفيضات في الوظائف؛ (Ahmed et al., 2021).

ونظراً لما توصل إليه البحث من نتائج مماثلة لتأثير الكفاءة الذاتية على رفاهية العاملين وكذلك على العلاقة بين الكرامة في مكان العمل ورفاهية العاملين، يقدم الباحثان مجموعة من التوصيات العملية في هذا الشأن كذلك والتي تتمثل فيما يلي:

- على مديري الموارد البشرية تفعيل اختبارات الكفاءة الذاتية عند الاختيار والتعيين حيث أن أصحاب الكفاءة الذاتية العالية سيكونوا أكثر تحفيزاً وقدرة على التكيف من غيرهم (Lunenburg, 2011) .

- ينبغي على المدربين والمديرين توفير بيئة عمل مليئة بالتحديات وفرص للنمو؛ وإلا فقد يشعر الموظفون بالملل وانعدام المشاركة. حيث ترفع البيئة الديناميكية المليئة بالتحديات مستوى الكفاءة الذاتية في العمل.
- ينبغي على المشرفين والموجهين تقديم ملاحظات بناءة وتوجيه ودعم مستمر لمساعدة الموظفين على زيادة تحفيزهم وإظهار الإيجابية في بيئات العمل.
- ينبغي على المديرين ممارسة التقدير ومكافأة النجاح في العمل، لأنهما سيعززان تعزيز الثقة بالنفس لدى الموظفين ودفعهم نحو إنجازات أكبر.
- وينبغي أن يدرك المديرون أن توقعات الموظفين للكفاءة الذاتية في المهام الرئيسية يمكن تحسينها من خلال الإرشاد والمحاكاة والتجارب الموجهة، ومن ثم التطبيق الدقيق للمعالجات المذكورة.
- ينبغي على المدربين في مكان العمل ألا يقتصرُوا على تعليم المتدربين المعارف والمهارات فحسب، بل يجب عليهم أيضاً تعليمهم سمات تعلم أخرى تُسهِّل تطوير كفاءتهم الذاتية. ويمكن أن يكون ذلك من خلال إعطاء تعليمات واضحة حول أنشطة ما وراء المعرفة التي تزيد من كفاءتهم الذاتية وثقتهم بأنفسهم. ويجب على المدربين إيجاد طرق مناسبة لتعزيز ثقة المتدربين غير الواثقين من قدراتهم على التعلم، على سبيل المثال، يمكن للأشخاص ذوي الكفاءة الذاتية المنخفضة تعلم محتوى مواصفات ووظائفهم بشكل أفضل من خلال وحدة تدريبية فردية.

حدود البحث وأفاق البحث المستقبلية:

- إهتم هذا البحث بالتعرف على تأثير الكفاءة الذاتية للعاملين كمتغير معدل في العلاقة بين الكرامة في مكان العمل ورفاهية العاملين بالبنوك التجارية المصرية، وذلك في ضوء مجموعة من المحددات، إلا أن هناك العديد من القضايا الأخرى، والتي تستحق الدراسة، ومن أهمها:
- طبقت الدراسة الحالية على البنوك التجارية المصرية، ويتوقع أن يختلف مجال تطبيقها يمكن أن يؤثر على متغيرات البحث والعلاقة بينها، لذا يُقترح تطبيق الدراسة الحالية على قطاعات خدمية أخرى مثل المستشفيات، أو التعليم، أو السياحة، أو شركات صناعية، أو دراسات مقارنة بين البنوك التجارية العامة والخاصة.
- إهتمت الدراسة الحالية بالتعرف على تأثير الكفاءة الذاتية بشكل إجمالي كمتغير معدل في العلاقة بين أبعاد الكرامة في مكان العمل وأبعاد رفاهية العاملين، ولذا تقترح الدراسة الحالية إعادة الدراسة مع قياس الكفاءة الذاتية بشكل أكثر تفصيلاً معتمدة على مقاييس متعددة الأبعاد، حيث يُعتقد أن ذلك سوف يساعد في الوصول إلى نماذج أكثر شمولاً وعمقاً.
- تناولت الدراسة الحالية الكفاءة الذاتية كمتغير وحيد معدل في العلاقة بين متغيرات الدراسة الحالية، وقد أثبتت النتائج أنه يؤثر بشكل جزئي على نوع وقوة العلاقة بين متغيرات البحث، ولذا يمكن أن تمتد جهود الباحثين لدراسة تأثير بعض المتغيرات الأخرى والتي من المتوقع أن تلعب دوراً معديلاً للعلاقة بين متغيرات البحث مثل:

- أنماط الشخصية الخمس الكبرى، والمناخ الأخلاقي، والثقافة التنظيمية الأخلاقية، الارتباط بالعمل، أو المتغيرات الشخصية.
- استخدمت الدراسة الحالية المنهج الكمي لدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة، إلا أن إجراء دراسة كيفية للتعرف على واقع الرفاهية في مكان العمل من حيث المحددات والابعاد والنتائج في البيئة المصرية أمر بالغ الأهمية، وكذلك الحال بالنسبة للمتغيرات الدراسة الأخرى.
- اقتراح نموذج لمحددات ونواتج الكرامة في مكان العمل، ما يسهم في تحسين الدراسات المستقبلية حول هذا الموضوع.
- بحث دور بعض متغيرات من علم النفس الإيجابي مثل الملكية النفسية ورأس المال النفسي كمتغيرات وسيطة في العلاقة بين الكرامة في مكان العمل ورفاهية العاملين.

مراجع البحث

أولاً: المراجع العربية:

- إدريس، ثابت عبد الرحمن. (2016). بحوث التسويق – أساليب القياس وتحليل البيانات واختبار الفروض. دار النهضة العربية للنشر والتوزيع.
- المنطاوي، إيمان صلاح محمد، عبد الجود، ثروت صبرى (2024)، تأثير الثقافة الداعمة للأسرة كمتغير معدل في العلاقة بين الصراع بين العمل والأسرة ورفاهية الممرضات بالمستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ، مجلة راية الدولية للعلوم التجارية، 3(9)، 1253-1324.
- أبو العطا، غادة ياسر صابر السيد (2024)، تأثير الفضيحة التنظيمية على رفاهية الموظف: دراسة تطبيقية على العاملين بجامعة المنصورة، المجلة المصرية للدراسات التجارية- كلية التجارة- جامعة المنصورة، 48(2)، 1-31.
- تقارير إدارة الموارد البشرية بالبنوك التجارية المصرية
- ضيف، هاني محمد جلال عبد الشكور (2023)، تأثير الروحانية في مكان العمل على الرفاهية في مكان العمل وسلوك مشاركة المعرفة ونية البقاء في العمل: دراسة تطبيقية على قطاع الفنادق بمدينة شرم الشيخ، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 34(1)، 269-299.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Adnyani, I. G. A. D., & Suwandana, I. G. M. (2022). The role of self efficacy moderating the influence of individual competence and knowledge sharing on the performance of MSMEs in Gianyar Regency. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 6(6), 125-137.
- Ahmed, A., Liang, D., Anjum, M. A., & Durrani, D. K. (2021). Does dignity matter? The effects of workplace dignity on organization-based self-esteem and discretionary work effort. *Current Psychology*, 1–12.

- Ajala, E. M. (2013). Self-efficacy, performance, training and well-being of industrial workers in Lagos, Nigeria. *International Journal of Psychological Studies*, 5(2), 66.
- Artino AR. (2012). Academic Self-Efficacy: From Educational Theory to Instructional Practice. *Perspectives on Medical Education*; 1: 76–85.
- Avey, J., Luthans, F., & Youssef, C. (2010). The additive value of positive psychological capital in predicting work attitudes and behaviors. *Journal of Management*, 36(2), 430–452.
- Avey, J.B., Luthans, F. and Jensen, S.M. (2009), “Meta-analysis of the impact of psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance”, *Human Resource Development Quarterly*, 22(2), 127-152
- Baker, S. J., & Lucas, K. (2017). Is it safe to bring myself to work? Understanding LGBTQ experiences of workplace dignity. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 34, 133-148.
- Bandura, A. (1977), “Self-efficacy toward a unified theory of behavioral change”, *Psychological Review*, 84(2), 191-215
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Barrett, J., & Thomson, L. (2012). Returning dignity to labour: Workplace safety as a human right. *New Zealand Journal of Employment Relations* 37, 82-89.
- Beas, M. I., & Salanova, M. (2006). Self-efficacy beliefs, computer training and psychological well-being among information and communication technology workers. *Computers in human behavior*, 22(6), 1043-1058.
- Betoret, F.D. (2006), “Stressors, self-efficacy, coping resources, and burnout among secondary school teachers in Spain”, *Educational Psychology*, 26(4), 519-539
- Bisschop, M.I., Knegsman, D.M.W., Beekman, A.T.F. and Deeg, D.J.H. (2004), “Chronic diseases and depression: the modifying role of psychosocial resources”, *Social Science and Medicine*, 59(4), 721-733
- Blustein, D. L., & Allan, B. A. (2024). Dignity at Work: A Critical Conceptual Framework and Research Agenda. *Journal of Career Assessment*
- Brooks, B., and Chapman, N. H. (2018). Leadership is learned. *J. Leadersh. Stud.* 12, 72–74.
- Cakar, F.S. (2012), “The relationship between the self-efficacy and life satisfaction of young adults”, *International Education Studies*, 5(6), 123-130
- Carmeli, A. and Gittell, J.H. (2009), “High-quality relationships, psychological safety, and learning from failures in work organizations”, *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 30(6), 709-729.

- Cattelino, E., Testa, S., Calandri, E., Fedi, A., Gattino, S., Graziano, F., Rollero, C., & Begotti, T. (2023). Self-efficacy, subjective well-being and positive coping in adolescents with regard to Covid-19 lockdown. *Current Psychology*, 42(20), 17304–17315
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. and Schaufeli, W.B. (2001), “The job demands-resources model of burnout”, *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Donaldson, T., & Walsh, J. P. (2015). Toward a theory of business. *Research in Organizational Behavior*, 35, 181-207.
- Ehidiemen Oamen, T. (2022). Analysis of the influence of perceived self-efficacy on organizational performance among pharmaceutical managers: a structural equation study. *Journal of Pharmaceutical Health Services Research*, 13(3), 215-223.
- Hassan, S., Gull, M., Farasat, M., & Asif, R. (2023). Servant leadership and employee well-being in sustainable organizations: a self-efficacy perspective. *Journal of Excellence in Management Sciences*, 2(2), 100-111.
- Hobfoll, S. E. (2002). Social and Psychological Resources and Adaptation. *Review of General Psychology*, 6(4), 307–324.
- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural equation modeling: a multidisciplinary journal*, 6(1), 1-55.
- Huang, W., Shen, J. and Yuan, C. (2022), “How decent work affects affective commitment among Chinese employees: the roles of psychological safety and labor relations climate”, *Journal of Career Assessment*, 30(1), 157-180
- Iqbal, A., Nazir, T., & Ahmad, M. S. (2023). Unraveling the relationship between workplace dignity and employees’ tacit knowledge sharing: the role of proactive motivation. *Journal of Knowledge Management*, 27(10), 2754-2778.
- Jex, S.M.; Bliese, P.D. (1999). Efficacy beliefs as a moderator of the impact of work-related stressors: A multilevel study. *J. Appl. Psychol*, 84, 349–361.
- Kashdan, T.B. and Roberts, J.E. (2004), “Social anxiety’s impact on affect, curiosity, and social self-efficacy during a high self-focus social threat situation”, *Cognitive Therapy and Research*, 28(1), 119-141.
- Khorasanizadeh, M., Tagharrobi, Z., & Zare, M. (2024). Workplace dignity scale in Iranian nurses: translation and psychometric evaluation. *BMC Health Services Research*, 24(1).
- Kori, Asha. (2024). Employee Well-being: An Emerging Strategy for Human Capital Management. *International Journal for Multidisciplinary Research*, 6(4), 1 – 7.

- Kuijer, R.G. and Ridder, D. (2003), “Discrepancy in illness-related goals and quality of life in chronically ill patients: the role of self-efficacy”, *Psychology and Health*, 18(3), 313-330.
- Kumar Pradhan, R., Prasad Panigrahy, N., & Kesari Jena, L. (2021). Self-efficacy and workplace well-being: understanding the role of resilience in manufacturing organizations. *Business Perspectives and Research*, 9(1), 62-76.
- Li Z, Bonk CJ, Zhou C. (2023). Supporting Learners Self-Management for Self-Directed Language Learning: a Study Within Duolingo. *Interactive Technology and Smart Education*
- Liu, J., Siu, O. L., & Shi, K. (2010). Transformational leadership and employee well-being: The mediating role of trust in the leader and self-efficacy. *Applied Psychology*, 59(3), 454-479.
- Loeb, S.J., Steffensmeier, D. and Kassab, C. (2011), “Predictors of self-efficacy and self-rated health for older male inmates”, *Journal of Advanced Nursing*, 67(4), 811-820
- Lucas, K. (2011). Blue-collar discourses of workplace dignity: Using outgroup comparisons to construct positive identities. *Management Communication Quarterly*, 25, 353-374.
- Lucas, K. (2017), “Workplace dignity”, in Scott, C.R. & Lewis, L. (Eds), *The International Encyclopedia of Organizational Communication*, Wiley Blackwell, Chichester, (4), 2549-2562.
- Lunenburg, F. C. (2011). Self-Efficacy in the Workplace: Implication for Motivation and Performance. *International Journal of Management*, 14, 1
- Luo Z. (2023). Knowledge-Guided Aspect-Based Summarization. In *Proceedings of the 2023 International Conference on Communications, Computing and Artificial Intelligence (CCCAI)*, Shanghai, China, 23–25 June 2023.
- Luthans, F. (2002). Positive organizational behavior: developing and managing psychological strengths. *Academy of Management Executive*, 16: 57-75.
- Luthans, F., Avolio, B.J., Avey, J.B. and Norman, S.M. (2007), “Positive psychological capital: measurement and relationship with performance and satisfaction”, *Personnel Psychology*, 60(3), 541-572.
- Luthans, F., Youssef, C., & Avolio, B. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford University Press.
- Marhuri, S., & Karneli, O. (2023). The effect of talent management on employee performance with self-efficacy as mediation variables. *Almana: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 39-48.

- Markman, G.D., Balkin, D.B. and Baron, R.A. (2002), “Inventors and new venture formation: the effects of general self-efficacy and regretful thinking”, *Entrepreneurship Theory and Practice*, 27(2), 149-165.
- McGillivray, M. (2007), “Human well-being: issues, concepts and measures”, in McGillivray, M. (Ed.), *Human Well-Being: Concept and Measurement*, Palgrave MacMillan, New York, NY, pp. 1-22.
- Meidina, D. W. (2022). Pengaruh kesehatan mental karyawan terhadap kinerja yang dimediasi oleh kesejahteraan di tempat kerja (studi empiris pada karyawan divisi teknologi informasi di masa work from home). *Business Management Journal*, 18(1), 85-105.
- Mertz, B., Locander, J. A., Brown, B., & Locander, W. B. (2023). Dignity in the workplace: a frontline service employee perspective. *The Journal of Marketing Theory and Practice*, 1–16
- Miller, S. (2016). Better pay and benefits loom large in job satisfaction. *Society for Human Resource Management*.
- Monteiro, E., & Joseph, J. (2023). A review on the impact of Workplace Culture on Employee Mental Health and Well-Being. *International Journal of Case Studies in Business, IT and Education (IJCSBE)*, 7(2), 291-317.
- Omari, M. (2010). Towards dignity and respect at work: an exploration of work behaviours in a professional environment, Available at http://www.aphref.aph.gov.au/house/committee/ee/bullying/subs/sub130_a.pdf
- Pavithra, M., and C.Saraswathy.(2024). A Study Employee Welfare Measures in Ma Foi Consultant Private Limited. *ComFin Research*, 12(S1), pp. 20–26.
- Perrewé, P.E., Hochwarter, A., Rossi, M., Wallace, A., Maignan, I., Castro, S.L., Ralston, D.A., Westman, M., Vollmer, G., Tang, M., Wan, P., & Van Deusen, C.A. (2002). Are work stress relationships universal? A nine-region examination of role stressors, general self-efficacy, and burnout. *Journal of International Management*, 8, 163–187.
- Phillips JM, Gully SM. (1997). Role of Goal Orientation, Ability, Need for Achievement, and Locus of Control in the Self-Efficacy and Goal--Setting Process. *Journal of Applied Psychology*; (82)5: 792.
- Pirson, M. (2017), *Humanistic Management: Protecting Dignity, Promoting Wellbeing*, Cambridge University Press, Cambridge
- Pramana, T. N., & Iryanti, E. (2023). The Influence of Knowledge Management and Self-Efficacy on Employee Performance at PT Cipta Nirmala (Semen Gresik Hospital). *Indonesian Journal of Business Analytics (IJBA)*, 3(5).
- Rabuana, N. K. D. N., & Yanuar, Y. (2023). The influence of work environment and work engagement on employee performance mediated by

employee well-being. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(3), 541-557.

- Rivera, A.E., Rodríguez-Aceves, L. and Mojarro-Duran, B.I. (2021), “Enabling knowledge sharing through psychological safety in inter-organisational arrangements”, *Journal of Knowledge Management*, 25(5), 1170-1193.
- Romero-Moreno, R., Losada, A., Mausbach, B.T., Márquez-González, M., Patterson, T.L. & López, J. (2011). Analysis of the moderating effect of self-efficacy domains in different points of the dementia caregiving process. *Aging Ment. Health* 2011, 15, 221–231.
- Sabil. Hakim, Lukman. Lahat, Mohammad Amas & Rosento4. (2023). The Role of Employee Welfare in Improving Work Productivity in Service Companies. *Journal West Science Interdisciplinary Studies*, 01(12). 1553-1561,
- Salancik, G.R. and Pfeffer, J. (1978), “A social information processing approach to job attitudes and task design”, *Administrative Science Quarterly*, 23(2), 224-253.
- Salanova, M., Peiró, J.M., & Schaufeli, W.B. (2002). Self-efficacy specificity and burnout among information technology workers: An extension of the job demand– control model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 1–25.
- Satjawathee, T., Ma, S. C., Shu, S. T., & Chang, C. H. (2022). The moderating effect of self-efficacy on fitness use innovativeness and usage pattern. *Sustainability*, 15(1), 586.
- Sayer, A. (2007). Dignity at work: Broadening the agenda. *Organization*, 14, 565-581.
- Sayer, A. (2009). Contributive justice and meaningful work. *Res Publica*, 15, 1-16.
- Seggelen-Damen, I. V., & Dam, K. V. (2016). Self-reflection as a mediator between self-efficacy and well-being. *Journal of Managerial Psychology*, 31(1), 18-33.
- Setiadi, I. K. (2023). Self-Efficacy Analysis as Mediating with Workload and Job Satisfaction Affects e-Performance. *International Journal of Business, Technology and Organizational Behavior (IJBTOB)*, 3(6), 403-414.
- Sharoni, G., A. Tziner, E. C. Fein, T. Shultz, K. Shaul and L. Zilberman, (2012). “Organizational citizenship behavior and turnover intentions: Do organizational culture and justice moderate their relationship?” *Journal of Applied Social Psychology*, 42: 267–294.
- Singh, S. K., Pradhan, R. K., Panigrahy, N. P., & Jena, L. K. (2019). Self-efficacy and workplace well-being: moderating role of sustainability practices. *Benchmarking: An International Journal*, 26(6), 1692-1708.

- Singh, S.K. (2009), “Leveraging emotional intelligence for managing executive’s job stress: a framework”, *Indian Journal of Industrial Relations*, 45(2), 255-264.
- Siu, O. L., Lu, C. Q., & Spector, P. E. (2007). Employees’ well-being in Greater China: the direct and moderating effects of general self-efficacy. *Applied psychology*, 56(2), 288-301.
- Skaalvik, E.M. and Skaalvik, S. (2010), “Teacher self-efficacy and teacher burn-out: a study of relations”, *Teaching and Teacher Education*, 26(1), 1059-1069.
- Thomas, B. and Lucas, K. (2019), “Development and validation of the workplace dignity scale”, *Group & Organization Management*, 44(1), 72-111.
- Van den Broeck, A., Vansteenkiste, M., De Witte, H., Soenens, B., & Lens, W. (2010). Capturing autonomy, competence, and relatedness at work: Construction and initial validation of the Work-Related Basic Need Satisfaction scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 981-1002
- Van den Heuvel, M., Demerouti, E., & Peeters, M. C. (2015). The job crafting intervention: Effects on job resources, self-efficacy, and affective well-being. *Journal of occupational and organizational psychology*, 88(3), 511-532.
- Woiceshyn, J., & Daellenbach, U. (2018). Evaluating inductive vs deductive research in management studies: Implications for authors, editors, and reviewers. *Qualitative research in organizations and management: An International Journal*, 13(2), 183-195.
- Wright, T.A., Cropanzano, R. and Bonett, D.G. (2007), “The moderating role of employee positive well being on the relation between job satisfaction and job performance”, *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(2), 93-104.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Demerouti, E. and Schaufeli, W.B. (2007), “The role of personal resources in the job demands-resources model”, *International Journal of Stress Management*, 14(2), 121-141.
- Zheng, X., Zhu, W., Zhao, H., & Zhang, C. H. I. (2015). Employee well-being in organizations: Theoretical model, scale development, and cross-cultural validation. *Journal of organizational behavior*, 36(5), 621-644.
- Zimmerman BJ. (2000). Self-Efficacy: An Essential Motive to Learn. *Contemporary Educational Psychology*; 25(1): 82–91.