

تحليل فرص احترام الذات ومعوقاته في المؤسسات المصرفية الكويتية

عبدالعزيز عبدالمحسن تقي

الهيئة العامة للتعليم التطبيقي
والتدريب - دولة الكويت

المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى مساعدة المنظمات على تعرف الفروق الفردية في الاحترام والتقدير الذاتي بين العاملين، حيث تناولت الدراسة تحليل العلاقة بين احترام الذات والعوامل المرتبطة بالعمل، كذلك بحثت العلاقة بين المستويات المختلفة لإدراك احترام الذات ومدى استجابة العاملين لها. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن العوامل التي تمثل فرص احترام الذات هي التحدي الوظيفي وبيئة العمل الجماعي، أما العوامل التي تعتبر معوقة لاحترام الذات فهي العلاقة السلبية بين الرؤساء والمرؤوسين، والبيئة التنظيمية غير الملائمة.

مصطلحات علمية

احترام الذات، التحدي الوظيفي، بيئة العمل الجماعي، علاقات العمل السلبية، البيئة التنظيمية.

ومما لا شك فيه أن ذلك الأمر يُعدُّ أكثر إلحاحاً في دولة الكويت، نظراً لمحدودية الأعداد المتاحة من القوى العاملة، ورغبة الدولة في توطين الوظائف وتقليل الاعتماد على العمالة الوافدة في ظل تدني أسعار النفط وشحة الموارد المالية، ومن هنا تأتي أهمية زيادة العناية بالموارد البشرية ودراسة الجوانب المختلفة للسلوك الإنساني في المنظمات. تشير نتائج البحوث في هذا المجال إلى أن احترام الذات (الاعتداد بالنفس) هو المدخل الأساسي لدراسة السلوك الإنساني، والمقصود باحترام الذات في هذا البحث هو اتجاهات الشخص من حيث الفعالية والإدراك، وتقويم بعض جوانب اتجاهات الشخص نحو نفسه والآخرين؛ جوانب لها تأثير مهم في سلوك الفرد في المنظمة، هذا التأثير يحدد مدى اعتقاده بقدرته على أداء العمل ومساهمته الفعلية في نجاح المنظمة (Newstrom and others, 1999).

إن للموارد البشرية دوراً أساسياً في رفع إنتاجية المنظمة، حيث إن إنتاجية المنظمة هي نتيجة للاستخدام الفعال للموارد المالية والموارد البشرية فيها، والعملية ليست أفكاراً يرددها بعضهم كالقول بأن القوى البشرية مورد ثمين ولا ثروة حقيقية من دون رصيد بشري فعال، وفي الوقت نفسه نجد في العديد من الحالات إهمالاً وقلّة اعتناء بالموارد البشرية وقصوراً في دراسة اهتماماتهم وأفكارهم.

وإن سلمنا بأن الحاضر هو مفتاح الخيارات المستقبلية، فهو أيضاً حصيلة تاريخ وتجارب إدارية حصدت منها المنظمات إيجابياتها وسلبياتها، ويبقى الأمل في أن نكون قد تلقينا الدروس، وأخذنا بنتائج البحوث والدراسات التطبيقية الكفيلة بأن تقود خطواتنا نحو مستقبل أفضل لا مكان فيه للارتجالية والحلول الظرفية.

عضوي، المستوى الوظيفي للأفراد في الهيكل، علاقات عمل مناسبة، مدير يهتم بالعاملين. ونجد أن هناك أيضاً خمس مخرجات مرتبطة برودود أفعال الأفراد نحو العوامل المعوقة أو فرص احترام الذات وهي تشمل: ضغوط عمل غير منتجة، ضغوط عمل منتجة، تقدير الذات، حماية الذات، الإحساس بالأهمية.

الدراسات السابقة

على الرغم من أن الدراسات السابقة في الدوريات الغربية تؤكد أن هناك علاقة كبيرة بين احترام الذات لدى العاملين مع الجوانب المختلفة لسلوكيات القوى العاملة، فإن دراسة احترام الذات تُعدُّ من الموضوعات النادرة في البحوث الإدارية في العالم الثالث بصفة عامة، والكويت بصفة خاصة، والدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع احترام الذات لدى العاملين في المنظمات مثل (Rokeach, 1951; England, 1975; Tharenou, 1979; Ralvin and Manglo, 1987; Brockner, 1988; De Vaus, 1991) ترى أن الحاجة إلى احترام الذات لها تبعات هامة على المنظمة، حيث إنها تؤثر في السلوك الفردي للعاملين في اتجاهاتهم في العمل. ويرى (Newstrom et al (1999 أن الطريقة التي ينظر العاملون بها إلى أنفسهم في العمل بإمكانها أن تؤثر بشكل كبير في اتجاهاتهم ودافعيتهم وسلوكهم في العمل، والدراسات السابقة التي تناولت احترام الذات (Brockner, 1988) ترى أن: (أ) هناك عوامل مختلفة تؤثر في حاجة احترام الذات، وبالتالي تقرر كيفية تفاعل الأفراد في المنظمة. (ب) حاجة احترام الذات يمكن أن تكون لها تأثيرات إيجابية أو سلبية في سلوك العاملين في المنظمة، وذلك يعتمد على كون احترام الذات واقعاً تحت تأثير التهديد أو تأثير الدعم، وبالتالي فإن الفرد يأخذ اتجاهها وسلوكاً يعزز حاجة احترام الذات في العمل أو يحميها، أو يحافظ عليها. ويضاف إلى هذا أن العاملين في

إن الدراسة المُعمَّقة لاحترام الذات لدى العاملين وتأثيرها في المنظمات تتطلب الانتباه إلى أن كل شخص يستطيع أن يزيد قدراته إلى الحد الأقصى، وبالتالي فإن المنظمة تزيد من نجاحها إلى الحد الأعلى، كما أن المنظمات التي ترى أن العاملين يختلفون في أنواع احترام الذات ودرجاته، سوف تكون لديها القدرة على التعامل بشكل أكثر فعالية مع البيئة الحالية المتقلبة، والتحديات المستقبلية.

في هذا السياق يصف (Lewin (1951 العوامل المعوقة لاحترام الذات بأنها تشبه القوى المقيدة التي لها تأثير سلبي في السلوك في مجال العمل وتقلل فرص نجاح المنظمة حسب نموذج (Lewin, 1951)، عندما تزيد القوى في أحد الاتجاهات على القوى في الاتجاه المعاكس، فإن القوى الذاتية للشخص سوف تتجه إلى اتجاه القوى الأعلى وعليه فإن الفرص أو العوامل المعوقة هي التي تتواجد داخل بيئة العمل نفسها.

وقد ارتأت الدراسة السابقة أن العوامل الموجودة داخل بيئة العمل تساهم إما كعوامل معوقة أو فرص احترام الذات (Tharenou, 1979)، والعوامل التي يعدها الأفراد كمعوقة هي: صعوبة العمل، زيادة عبء العمل ومتطلبات الوظيفة، تصميم ميكانيكي للهيكل، غموض الدور، عدم المشاركة في اتخاذ القرارات، مدير يهتم بالمهام، وأما العوامل الخارجة عن نطاق العمل، فتلك هي المتعلقة ببعض الخصائص الشخصية للأفراد والتي تم إيجادها في الدراسات السابقة، ولها علاقة بالطريقة التي يرى الأفراد من خلالها المنظمة وكذلك يفسرونها ويتجاوبون معها.

أما العوامل التي يعدها الأفراد فرصاً لاحترام الذات فهي: وظائف تتسم بالتحدي، مهام معقدة، تحقيق أهداف صعبة، معلومات مرتدة بشكل إيجابي ومرتبطة بفعالية العمل، وهناك عوامل أخرى أيضاً تشمل هيكلاً مصمماً بشكل

تجنب المعلومات المرتدة السلبية للمحافظة على احترام الذات لديهم (Janis, 1982; Miller and Thurnbull, 1986) وبشكل عام، تقترح الدراسات كون احترام الذات معوقة (فرص) عندما يدرك الأشخاص أن مستوى أدائهم (يفوق) يقل عن الإنجاز المتوقع (Mcfarlin and Blascovich, 1981).

وهناك ثلاثة جوانب تطرق لها الباحثون حول علاقة احترام الذات مع المجال التنظيمي وهي: تصميم الهيكل التنظيمي، المستوى الوظيفي، ودور الشخص في العمل وبالنسبة إلى الهيكل التنظيمي نفسه، فقد اقترح بعضهم أن هناك أنواعاً معينة من المنظمات لها تأثير في احترام الذات (Korman, 1977)، فقد وُجِدَ مثلاً أن المنظمات التي تتصف بالآتي: هيكل تنظيمي جامد، السلطة المركزية، المهام المعيارية، القواعد والنظم الرسمية، يكون احترام الذات فيها مهدداً في الوقت الذي سِيُدْعَمُ فيه احترام الذات في المنظمات التي تتسم بالديمقراطية، ولا تتشدد بالإجراءات الرسمية، القواعد والنظم، المستويات التنظيمية، والرقابة؛ لأنها تزرع الثقة لدى العاملين مما يساهم في زيادة تفاعلهم مع التنظيم، والتنوع في استخدام قدراتهم وبالتالي ارتفاع القيم الفردية.

أما بالنسبة للمستوى الوظيفي للشخص في التنظيم، فمن المتوقع أن يكون من العوامل المهددة أو من الفرص المؤدية إلى احترام الذات، إلا أنه لا توجد بحوث تؤكد ذلك. أما دور الفرد في التنظيم، فقد أكد معظم الباحثين غموض دور الفرد (عدم توفر المعلومات أو المعارف الكافية لأداء العمل) وصراع الدور (لا يعتقد الشخص أن العمل الذي يقوم به هو جزء من مهامه أو غير متأكد من ذلك)، وبالتالي يكون العاملون في حالة من عدم التأكد من واجبات عملهم ومسؤولياتهم الدقيقة مما يشكل عملاً مهدداً لاحترام الذات (Margolis et al, 1974).

المنظمات سوف يطالبون بظروف ومخرجات تدعم أو تعزز حاجاتهم إلى احترام الذات، وبالعكس يتجنبون الظروف أو المخرجات المنظمة التي تهدد أو تقلل من حاجات احترام الذات لديهم. والدراسات السابقة ارتأت وجود عوامل تؤثر في احترام الذات مثل طبيعة العمل نفسه (سواء كان يتسم بالاستقلالية، أو التحدي، أو التعقيد، أو زيادة الأعباء)؛ (Korman, 1970; French and Caplan, 1973; Tharenou, 1979; Tharenou and Harker, 1982). وفي دراسات أخرى وجد (Sekaran and Wagner, 1980; Tharenou and Harker, 1982; Freedman and Phillips, 1985) أن هناك علاقة دالة بين العمل المتمسم بالتعقيد وحاجة احترام الذات.

لقد وجد كل من (Miller, 1960; Porter and Lawler, 1965; French and Caplan, 1973) أن الزيادة الكمية في عبء العمل كانت لها علاقة دالة مع عدد من المؤشرات الجسمية أو علامات ضغوط العمل التي أدت إلى عدها مهددة لاحترام الذات، كما وجد (French and Caplan 1973) أن احترام الذات تكون مهددة بسبب زيادة التوقعات من نوع العمل الذي سيتم تكليفه بها. كما قسم (French and Caplan 1973) عبء العمل إلى مجموعتين هما: زيادة عبء العمل كميًا، وزيادة عبء العمل كميًا، والزيادة الكمية تعني وجود الكثير من العمل للقيام به، أما الزيادة الكيفية فإنها تعني الأعمال الصعبة في الأداء.

أما المعلومات المرتدة التي يحصل عليها العاملون، فهي في الحقيقة تختلف في نوعيتها عن المعلومات الأخرى؛ لأنها تتعلق بالتقويم (Notrhcraft and Ashford, 1990) كما أنها مؤثرة بطبيعتها في الفرد (Ashford and Cummings, 1983). ومما لا شك فيه أن المعلومات السلبية المرتدة لها تأثير نفسي مهدد وليست كالمعلومات الإيجابية المرتدة، وبالتالي قد يحاول الأشخاص

وفي دراسات أخرى ركز (1972) Buck على العلاقة بين العاملين ورؤسائهم. وخاصة الأسلوب القيادي للرؤساء، وذلك باستخدام استقصاء فليشمان للجوانب والاهتمامات القيادية، فوجد أن أسلوب القيادة المهمة بالعاملين التي يتبعها الرؤساء، قد ساهمت بشكل كبير في دعم فرص احترام الذات وإيجادها. أما (1971) Thompson فقد وجد أن الأشخاص الذين كان احترام الذات لديهم منخفضاً كان رضائهم عن الرؤساء التقليديين مرتفعاً ويحصلون على فرص أفضل لاحترام الذات، بينما الأشخاص مع احترام الذات العالية كان رضائهم مقتصرأ على الرؤساء الذين يعطون الفرص بشكل أفضل، وهذا ما جعل طبيعة العلاقة في العمل بين العاملين أنفسهم ومع الآخرين قد تؤثر في احترام الذات لديهم ومن ثمَّ في قدراتهم على إنجاز أهدافهم. وأخيراً فقد أظهرت نتائج الدراسة التي قام بها (1996) Saks et al حول العلاقات بين أخلاقيات العمل والسلوكيات والانطباعات الفردية للعاملين أن الاعتقاد الكامل للعاملين بمبادئ العمل وأخلاقياته كانت لها علاقة مباشرة مع زيادة رضاء العمل والالتزام التنظيمي.

بناء على ذلك فإن الاستنتاجات والتفسيرات الواردة في هذه الدراسة تكون ضمن حدود هذه العناصر، كما أن البحث سيقوم بتدعيم الدراسة النظرية باختبار هذه الأبعاد بدراسة ميدانية في منظمات الأعمال بدولة الكويت.

أهمية الدراسة

تأتي أهمية دراسة الحاجة إلى احترام الذات في المنظمات المصرفية الكويتية من وجود العديد من الأدلة التي تشير إلى التبعات السلبية التي قد تحدث للأفراد عندما يعدون مؤسساتهم مهددة لحاجتهم لاحترام الذات بدلاً من دعمها، وبغض النظر عن جهات أعمالهم.. فقد أظهرت بعض الدراسات أن الأفراد الذين يشعرون بالخوف من عدم تحقيق حاجاتهم إلى احترام الذات تتولد لديهم حالة شديدة من القلق وصعوبة

وفيما يخصُّ علاقة احترام الذات مع مشاركة العاملين في القرارات، فعلى الرغم من إجراء العديد من الدراسات والبحوث التي اختصت بمشاركة العاملين في المنظمات وشملت: مجموعات العمل المستقلة، ملكية العاملين، حصة أكبر في مجال اتخاذ القرار في المنظمة (Cooper and Marshal, 1976). إلا أن القليل من هذه الدراسات قد تطرق إلى مشاركة العاملين من حيث تأثيرها في احترام الذات، وخاصة عندما تكون المشاركة ضعيفة أو منعدمة، ومن الدراسات التي تطرقت لتأثير المشاركة في احترام الذات، الدراسة التي أجراها Franch and Caplan (1970) في مجال ضغوط العمل، ووجدوا فيها أن الأشخاص الذين يشعرون بوجود فرص أكبر للمشاركة في اتخاذ القرارات، كانوا يشعرون باحترام الذات وبرضاء وظيفي أكبر.

ولقد اقترح بعض الباحثين أن العلاقات الجيدة بين مجموعات العمل قد يكون لها تأثير في احترام الذات (Argyris, 1974; Tharenou, 1979). وبخاصة تلك العلاقة التي تربط العاملين بزملائهم ورؤسائهم، ومن الدراسات المعدودة في هذا المجال، الدراسة التي قام بها Hackman and Lawler (1971) حيث وجد أن احترام الذات لها علاقة إيجابية مع كمية التداخل في العلاقة بين الزملاء، وعلى الرغم من أن العلاقة المتماسكة بين مجموعة العمل قد تؤدي إلى دعم احترام الذات وزيادته، فإنها قد تكون أيضاً من العوامل المعوقة لها (Janis, 1982). إذ من الممكن أن يؤدي التماسك بين المجموعة إلى التفكير بالاستجابة للمجموعة، وبالتالي قد يؤدي هذا النوع من السلوك الجماعي إلى تخفيض احترام الذات لدى الفرد، كما أن هناك دراسات تطرقت إلى وجود علاقة إيجابية بين إحساس الأفراد الذين يمرون بتجربة تسودها التفرقة أو عدم المساواة مع بقية العاملين مع زيادة حساسيتهم ضد اللوائح الجديدة التي تحاول الإدارة طرحها حتى لو كانت لصالحهم (Suan et al, 1998).

إن معرفة هذه العوامل سوف تساهم في بناء الإطار النظري لمحاولة الإجابة عن فرضيات البحث، ويمكن أن تُقدّم المعلومات الضرورية للعملية الإدارية، والمساهمة في وضع قاعدة من المعلومات للمديرين والباحثين للاستفادة منها في فهم السلوك البشري في المنظمة ولنقل على نحو أدق إن أهداف هذه الدراسة هي:

- ١ - محاولة اكتشاف أهمية حاجة احترام الذات ودوره في المنظمات الكويتية.
- ٢ - دمج مساهمات النظريات النفسية مع الاهتمامات التطبيقية للباحثين في السلوك التنظيمي نحو نظرية احترام الذات التي تحتاجها المنظمات المعاصرة.
- ٣ - المساهمة في تعريف دور احترام الذات وتوضيحه وتقديم قاعدة من المعلومات للمديرين حول الاستفادة منها لفهم السلوك البشري في المنظمة.

فرضيات البحث

فرضيات البحث الرئيسية يمكن صياغتها على النحو التالي:

الفرضية الأولى:

«هناك فرق في إدارة العوامل المتعلقة بالعمل وبالتالي يختلف إدراك العاملين في المؤسسات المصرفية للعوامل المتعلقة بالعمل حسب: الجنس، التعليم، العمر، الجنسية، المستوى الوظيفي، عدد السنوات في الوظيفة الحالية».

وتستند هذه الفرضية إلى أساس كون العاملين في المنظمات المصرفية ينظرون إلى عملهم من زوايا متعددة ولأسباب مختلفة، ومهما تكن الأسباب، فإن هؤلاء العاملين يهتمون بمحددات بيئة العمل التي تتفق مع حاجاتهم لاحترام الذات أو بتلك التي تزيدها (Newstrom and Davis, 1993; Draft, 1992; Brockner and Elkind, 1985).

وضعف في تكوين العلاقات الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي (Rosenberg, 1965)، وضعف في الأداء الوظيفي في حالة تزايد الضغوط عليهم (Shrauger and Rosenberg, 1970)، وفقدان الحزم في التصرف وعدم الثقة بالنفس (Crandall, 1973)، كما تقل فرص نجاحهم في تحقيق الأهداف المرسومة ويتوقعون الفشل في المواقف الجديدة أو تلك التي تتسم بالتحدي ويرغبون في تحديد أهداف بسيطة لأنفسهم (Coopersmith, 1967; League and Jackson, 1964).

وبما أن العاملين في المنظمات المصرفية جزء لا يتجزأ من نجاح هذه المنظمات في تحقيق أهدافها والمحافظة على قدرتها في المنافسة، وخاصة في الظروف الاقتصادية الصعبة التي تمر بها دولة الكويت (Wilson et al, 1997) خصوصاً ودول العالم عموماً فإن دراسة حاجة احترام الذات وتأثيره في العاملين قد يساهم في التعمق في فهم سلوك العاملين وتفسيره ومحاولة تقديم تصورات أفضل وتوضيح أكثر في إدارة السلوك البشري في هذه المؤسسات، مما ينعكس إيجابياً على الأداء الوظيفي فيها، وقد جاء اختيار القطاع المصرفي عيناً للبحث لاعتماد المؤسسات في هذا القطاع في نجاح أدائها على قدرتها في التنافس في سوق عمل يتسم بوجود عدد كبير من المؤسسات المصرفية الضخمة التي تخدم كثافة سكانية محدودة، ومع ذلك استطاعت أن تحقق نتائج باهرة على مستوى الشرق الأوسط (NBK, 1996; Euromoney, 1998).

أهداف الدراسة

إن الهدف الأساسي لهذه الدراسة الاستكشافية هو تقديم توضيح أفضل لسلوك العاملين في المنظمات الكويتية، وذلك عن طريق محاولة الإجابة عن السؤال التالي «ما فرص احترام الذات أو ما معوقاته في المنظمات؟ وما رد فعل القوى العاملة تجاه ذلك؟» كذلك تهدف الدراسة إلى تحديد العلاقة الارتباطية بين مستويات الذات والعوامل المرتبطة بالعمل.

(Brockner and Elkind, 1985). وتكون العلاقة سلبية مع ضغوط العمل غير المنتجة (المير، ١٩٩٥، عسكر، ١٩٩٨؛ Downing, 1983)».

هذه الفرضية تستند إلى أساس كون معظم الضغوط التي يتعرض لها الفرد من البيئة الخارجية للمؤسسات المصرفية أو حتى من داخل المؤسسة تؤثر في سلوك الفرد وإنجازته في المنظمة.

المنهج

العينة

بُغِيَّةً اختبار فرضيات البحث، فقد تم اختيار مجتمع البحث من قطاع واحد من القطاعات الاقتصادية في الكويت (القطاع المصرفي) وذلك لاهتمام الباحث بهذا القطاع ورغبته في تكوين مجتمع متجانس بقدر الإمكان من ناحية، ومن ناحية أخرى فإن قطاع البنوك من أفضل القطاعات

الفرضية الثانية:

«إدراك الأفراد في المؤسسات المصرفية مختلف حسب اختلاف حاجاتهم لاحترام الذات».

فالأفراد مع احترام الذات المنخفض سيكون إدراكهم للعوامل المتعلقة بالعمل أكثر تهديداً وأقل دعماً من احترام الذات العالي، وتستند هذه الفرضية إلى أساس كون الأفراد الذين لديهم احترام الذات عالية مختلفين عن الآخرين ذوي احترام الذات المنخفض، مما يؤثر في استجاباتهم (Carroll and Tosi, 1970; Brockner and Elkind, 1985).

الفرضية الثالثة:

اختلاف استجابة العاملين للعوامل المهذبة لاحترام الذات أو تقدم فرصاً لها. حيث تكون العلاقة بين احترام الذات والضغوط التي تؤدي إلى زيادة الإنتاجية إيجابية وتكون كذلك بين احترام الذات مع كل من: تقدير الذات (عمران، ١٩٩٠؛ Brockner, 1988)، الفعالية الفردية

جدول ١

توزيع عينة البحث حسب السمات الشخصية والوظيفية

السمات الشخصية والوظيفية	التكرار	%	السمات الشخصية والوظيفية	التكرار	%
الجنس:					
ذكور	١٢٥	٥٧	كويتيين	١١٩	٥٤
أُنثى	٩٦	٤٣	غير كويتيين	١٠٢	٤٦
العمر:					
أقل من ٢٠ سنة	١٢	٥	مدير إدارة أو فرع	٣١	١٤
من ٢٠ إلى ٣٠ سنة	١٥٢	٦٩	رئيس قسم أو وحدة	١٨	٨
من ٣٠ إلى ٤٠ سنة	٤٨	٢٢	أخرى	١٧٢	٧٨
من ٤٠ إلى ٥٠ سنة	٩	٤			
من ٥٠ إلى ٦٠ سنة	-	-			
المؤهل العلمي:					
أقل من الثانوية العامة أو ما يعادلها	١	٥	أقل من سنتين	١٦	٧
الثانوية العامة أو ما يعادلها	٦٥	٢٩	من ٢ إلى أقل من ٥ سنوات	١٢٧	٥٨
الدبلوم وما يعادله	١٥	٧	من ٥ إلى أقل من ١٥ سنة	٤٦	٢١
الدرجة الجامعية أو ما يعادلها	١٣٩	٦٣	من ١٥ إلى أقل من ٢٠ سنة	٢٩	١٣
دراسات عليا (ماجستير ودكتوراه)	١	٥	من ٢٠ سنة فأكثر	٣	١

واستغرقت عملية توزيع الاستبانة وجمعها صيف عام ١٩٩٧م.

أدوات الدراسة

القياسات التي استخدمت في هذه الدراسة عبارة عن استبيان يتكون من ثلاثة أقسام على النحو التالي:

القسم الأول: البيانات الشخصية لشاغلي الوظيفة مثل العمر، الجنس، التعليم، الجنسية، المستوى الوظيفي، المؤهل الدراسي، مدة البقاء في الوظيفة الحالية. وذلك لاختبار مدى وجود اختلافات في إدراك الأفراد للعوامل المهددة أو فرص احترام الذات.

القسم الثاني: يضم التجارب العامة في حياة الشخص والتي قد تؤثر في احترام الذات:

تم تحديد هذه العوامل على مرحلتين:

المرحلة الأولى: مرحلة المسح الإرشادي، فقد تم تحديد ٣٠ عبارة عن العوامل المتعلقة بالعمل، التي قد تؤثر في احترام الذات بوصفها عوامل مهددة أو فرص احترام الذات، تم أخذها من الأدوات المستخدمة بواسطة (Wagner and Morse, 1975; Rotter, 1966). وللتأكد من أن العبارات التي أخذت من الأدوات السابقة يوجد بينها توافق داخلي، فقد تم سؤال عينة من الموظفين في البنوك الكويتية (٧٥) موظفاً بصورة عشوائية من مستويات إدارية مختلفة ومن الجنسين، وكانت درجة الثبات باستخدام معادلة كرونباك ألفا ٠,٨٧.

المرحلة الثانية: تم إدراج العناصر في قائمة الاستقصاء حسب طريقة ليكرت إلى سبعة مستويات على النحو التالي: ترفع احترام الذات بصورة كبيرة، متوسطة، قليلة، لا تؤثر، تخفض بصورة قليلة، متوسطة، كبيرة.

الاقتصادية تنظيماً وأداءً خلال العقد الماضي (Gunningham, 1995). والعينة تم أخذها لكي تمثل العاملين في البنوك الكويتية المساهمة جميعها، وهي: بنك الكويت الوطني، بنك الخليج، البنك التجاري، بنك برقان، البنك الأهلي، الكويت والشرق الأوسط، بيت التمويل الكويتي، البنك العقاري، البنك الصناعي. وقد تم توزيع الاستبيانات على عينة عشوائية من العاملين في البنوك عن طريق أسلوب العينة الحصصية (حسب البنك) بحيث تكن العينة ممثلة قدر الإمكان للمجتمع الأصلي، وذلك على النحو التالي: اثنان من العاملين في كل فرع (١٢٥ فرعاً)، إضافة إلى عشرة أشخاص من المقر الرئيسي لكل من البنوك التسعة (٣٤٠ شخصاً). وقد بلغت نسبة الاستجابة (٦٥٪ تقريباً) أي ٢٢١ شخصاً.

الملاح الأساسية للعينة

يتضح من جدول ١ أن عينة البحث تتسم بكونها من العناصر الشابة بين ٢٠-٣٠ سنة (٦٩٪)، معظمهم حاصلون على الإجازة الجامعية (٦٣٪)، ومدة خدمتهم في الوظيفة أقل من خمس سنوات (٦٤٪)، وتشير نتائج الدراسة إلى أن معظمهم من الموظفين (٧٨٪). وتتوزع العينة بين الإناث والذكور بنسب متساوية تقريباً، كما تتساوى العينة تقريباً بالنسبة لجنسيات المواطنين وغير المواطنين.

جمع البيانات

وأما بالنسبة إلى تجميع البيانات، فقد تم استخدام قائمة الاستبيان المعدة لهذا الغرض عن طريق الاعتماد على جامعي البيانات من الدارسين في مجال إدارة الأعمال، والذين قاموا بتوزيع استمارات الاستبيان وجمعها. وقد روعي في اختيارهم توفر الالتزام والرغبة في التعلم واكتساب الخبرة، كما تم تزويدهم بالإرشادات اللازمة لأداء عملهم بالصورة المطلوبة،

النتائج والمناقشة

أولاً - العوامل المتعلقة بالعمل:

يظهر الجدول ٢ نتائج التحليل العاملي لأوزان العناصر المتعلقة بالعمل المدرجة تحت كل عامل، حيث تم التوصل إلى أربعة عوامل فقط، عاملان منها يمثلان فرص احترام الذات، وعاملان يمثلان العناصر المعوقة لاحترام الذات، وقد حصل كل عامل على قيمة تزيد على الواحد (الجزور الكامنة < ١)، وتم الأخذ بنتيجة أكثر من ٥٥، من أوزان العناصر في التحليل العاملي، ويمكن تفسير الخفض الكبير في عدد العناصر، بسبب الاعتمادية بين العناصر والمكونات المدرجة تحت كل عامل متعلق بالعمل. متوسط ألفا للعناصر الأربعة (٠,٨٦) ومعامل الارتباط بين العناصر الأربعة (٠,١٤). أما تسمية العوامل فقد تمت على النحو التالي (نتيجة التحليل في الجدول ٢):

فقد سُمِّي العامل الأول - «التحدي الوظيفي» (فرص احترام الذات)، ويندرج تحت هذا العامل العناصر الآتية (المتوسط ٦,٨ والانحراف المعياري لهذا العامل ٤,٥):

- مهام تتسم بالتحدي تنجزها بنجاح.
- قدرة الموظف على استخدام مهاراته في العمل.
- التفوق في إنجاز الأهداف الصعبة.
- شعور الموظف بتقدير الإدارة لإتقانه العمل.
- لا يتدخل أحد في أداء الموظف لعمله.
- قدرة الموظف على معالجة المشكلات المعقدة.
- وسُمِّي العامل الثاني «بيئة العمل الجماعي» (فرص) (المتوسط ٥,٣ والانحراف المعياري ٤,٠١) ويشمل:
- الإنجازات عند العمل الجماعي أفضل.
- المنظمة تشجع العمل الجماعي.
- المسئول المباشر يبني الثقة مع العاملين.

القسم الثالث: عبارة عن أداة احترام الذات التي طورها (Eagly, 1967, Robinson, 1973; Brockner, 1988) لقياس احترام الذات. وتتكون هذه الأداة من ٢٠ عبارة وضعت بطريقة ليكرت، وتستجيب العينة بوضع إشارة على مقياس ليكرت المكون من خمسة مستويات على النحو التالي: نعم دائماً، عادة، لا أعلم، كلا، كلا أبداً. عشر عبارات في المقياس تم وضعها بحيث تدل العلامات الإيجابية على مستوى مرتفع من احترام الذات، والعشر الأخرى تدل العلامات الإيجابية على مستوى منخفض من احترام الذات.

وتجدر الإشارة إلى أن الدراسات السابقة وجدت أن هذه الأداة هي من أكثر الأدوات شيوعاً في مجال احترام الذات، وقد حازت على درجات عالية من الصدق والثبات، وتراوحت درجة ثباتها بين ٠,٨٠ - ٠,٩٢ في بعض الدراسات (Eagly, 1969; Taylor and Reitz, 1968; Campbell, 1990; Robinson and Shaver, 1973) وقد بلغ معامل ثبات هذه الدراسة (٠,٨٣) باستخدام معادلة كرونباك ألفا.

المعالجة الإحصائية

- ١ - التحليل العاملي: بعد الحصول على الإجابات من العينة تم استخدام طريقة التحليل العاملي باستخدام طريقة دوران المحاور الفاريماكس للبنود التي لها علاقة بالعمل.
- ٢ - تم إيجاد متوسط العوامل المعوقة أو فرص العمل.
- ٣ - تم استخدام طريقة التباين الأحادي واختبار (ت) من اتجاهين لاكتشاف الاختلافات المحتملة في نتائج التحليل العاملي بسبب الإدراك الفردي للأشخاص في العينة.
- ٤ - تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لاختبار صحة الفرضيات للعلاقة بين احترام الذات والاستجابات الفردية للعوامل.

يكون لها تأثير في حاجة احترام الذات لدى الأفراد بطريقة أو أخرى وقد يكون لبعضها تأثير إيجابي في احترام الذات، بينما عوامل أخرى قد يكون تأثيرها على احترام الذات سلبياً. ونتائج التحليل العاملي أسفرت عن دعم تأثير هذين العاملين المختلفين بشكل أكثر تحديداً، وأسفر التحليل العاملي عن تحديد أربعة عوامل، عاملان منها يمثلان فرص احترام الذات وعاملان يمثلان العناصر المهددة لاحترام الذات.

والعوامل التي تمثل فرص احترام الذات وتم تعريفها في هذا البحث من خلال نتائج التحليل العاملي تقترح وجود التوافق بين العاملين وبيئة العمل مما ينتج عنه تأثير إيجابي في احترام الذات وبدرجات مختلفة. والعامل الأول الذي يمثل فرص احترام الذات تمت تسميته بالتحدي الوظيفي (أكبر المتوسطات = ٨,٦). وهذا البحث يقترح أنه قد يكون الأفراد الذين يقومون بأعمال لها مردود المكافأة والتقدير (مثل عمل يتسم بالتحدي، تقدير الإدارة، استخدام المهارات) يشعرون بطاقة ورغبة أكثر في النتائج، وتبعاً لذلك يشعرون نحو أنفسهم بشكل أفضل.

والعامل الثاني من العوامل المؤثرة في احترام الذات تم تعريفه في هذا البحث بوصفه (بيئة العمل الجماعي) والذي يعبر عن أحد الجوانب المهمة في بيئة العمل، والنتائج الميدانية لهذا البحث تؤيد أن طبيعة العمل ليست وحدها التي تؤثر في احترام الذات لدى العاملين وإنما أيضاً النطاق الذي يقومون بتأدية العمل فيه، حيث إن بيئة العمل الجيدة والمناسبة تساهم في إيجاد الشعور الإيجابي لدى الأفراد نحو أنفسهم.

أما بالنسبة للعوامل المعوقة لاحترام الذات فقد دلت نتائج البحث على عاملين هما العلاقة السلبية بين الرؤساء والمرؤوسين والبيئة التنظيمية غير الجيدة، ويقترح البحث أن الإدارة

□ مناقشة ظروف العمل بحرية مع المسئول.
□ رغبة الموظف في العمل كمجموعة بدلاً من العمل الفردي.
والعامل الثالث سُمِّي «علاقات العمل السلبية» (معوقات) (المتوسط ٢,١١ والانحراف المعياري ٣,٥):

□ المسئول المباشر يهتم أساساً بالإنتاج وتنفيذ العمل.
□ شعور الموظف بعدم اهتمام منظمته بالأفكار الجديدة أو مشاركته في التطوير.
□ عدم المشاركة في حل مشكلات العمل.
□ الاتصال يكون بتعليمات وقرارات من الأعلى.
□ تعليمات المسئول وتوجيهاته غير واضحة.
□ الإدارة لا تستجيب لاقتراحاتك لتطوير العمل.
□ لا تشجع ظروف العمل على الأداء الجيد.
والعامل الرابع أطلق عليه اسم «بيئة تنظيمية غير جيدة» (معوقات)، (المتوسط ٢,٠١ والانحراف المعياري ٣,٩٥):

□ تلقي واجبات العمل من المسئول المباشر غير مكتملة.
□ شعور الموظف بصعوبة تنفيذ المهام المطلوبة منه.
□ طلبات متعارضة من عدة مديريين.
□ أعمال كثيرة للقيام بها.
□ العمل في أمور غير ضرورية.
□ لا يوجد الوقت الكافي لأداء العمل.
□ شعور الموظف بعدم تحقيق أهدافه الشخصية وأهداف التنظيم.

نتائج البحث تقترح أن العاملين في القطاع المصرفي تواجههم ظروف مختلفة في مجال العمل تؤثر بالتأكيد في حاجة احترام الذات لديهم، وعلاوة على ذلك يمكن لهذه العوامل الظرفية أن

جدول ٢
أوزان العوامل المتعلقة بالعمل

الأوزان	العوامل / العناصر
	العامل الأول: التحدي الوظيفي
٠,٧٧	- تعالج المشكلات المعقدة.
٠,٦٥	- مهام تتسم بالتحدي تنجزها بنجاح.
٠,٦٠	- القدرة على استخدام مهارتي في العمل.
٠,٥٩	- التفوق في إنجاز الأهداف الصعبة.
٠,٦-	- لا يوجد لديك الوقت الكافي للقيام بالعمل.
٠,٦٨	- لا يتدخل أحد في أداك لعملك.
٠,٧٣	- اعتراف وتقدير الإدارة لإتقانك العمل.
	العامل الثاني: بيئة العمل الجماعي
٠,٥٨	- ترغب في العمل كمجموعة بدلاً من العمل الفردي.
٠,٦٠	- مسئولك يبني الثقة مع العاملين.
٠,٧٠	- مناقشة ظروف العمل بحرية مع المسئول.
٠,٦٨	- إنجازاتك أفضل عند العمل الجماعي.
٠,٧٣	- المنظمة تشجع العمل الجماعي.
	العامل الثالث: علاقات العمل السلبية
٠,٧٢	- لا تشجع ظروف العمل على الأداء الجيد.
٠,٧١	- مسئولك يهتم أساساً بالإنتاج وتنفيذ العمل.
٠,٧٤	- عدم المشاركة في حل مشكلات العمل.
٠,٦٣	- لا تسأل الإدارة عن أفكارك أو مشاركتك.
٠,٦٧	- الاتصال يكون بالتعليمات والقرارات من الأعلى.
٠,٦٣	- الإدارة لا تستجيب لاقتراحاتك لتطوير العمل.
٠,٧١	- تعليمات وتوجيهات المسئول غير واضحة.
	العامل الرابع: بيئة تنظيمية غير جيدة
٠,٦٩	- لديك أعمال كثيرة للقيام بها.
٠,٧٠	- تتلقى واجبات العمل من مسئولك غير مكتملة.
٠,٧٨	- يعطونك المهام الصعبة في التنفيذ.
٠,٦٤	- طلبات متعارضة من عدة مديرين.
٠,٦٩	- لا يوجد لديك الوقت الكافي للقيام بالعمل.
٠,٧٤	- لا أحقق الأهداف الشخصية وأهداف التنظيم.

نسب التباين في المتغيرات الأصلية
المشروحة بكل من العوامل الأربعة

بيئته تنظيمية غير جيدة	علاقات العمل	بيئته العمل	التحدي الوظيفي	
٠٠٥	٠١٠	٠٢٠	٠٣٠	نسبة التباين المشروحة بالعمل
٠٠٦٥	٠٦٠	٠٥٠	٠٣٠	النسبة التراكمية للتباين

مهدهداً في حالة عدم إيجاد بيئة تنظيمية أو مناخ تنظيمي جيد وكذلك لدى كون العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين علاقة لا تتسم بتقدير المرؤوسين والإحساس بأهميتهم ودورهم في العمل.

ثانياً - نتائج اختبار الفرضيات المتعلقة بالمتغيرات الديموغرافية:

جدول ٣ يظهر نتائج التحليل الإحصائي لعينة الدراسة باستخدام اختبار (ت) بين المتغيرات الديموغرافية وبين العوامل المرتبطة بالعمل. ونعرض نتائج التحليل الإحصائي فيما يلي:

بالمشاركة ودعم العلاقة داخل العمل بين الرؤساء والمرؤوسين سيكون لهما تأثير في احترام الذات. خاصة أن نتائج الدراسة تؤكد رغبة العاملين بالبنوك في العمل الجماعي، وبالتالي سيكون لمشاركتهم في اتخاذ القرارات والسياسات والإجراءات وغيرها من الأنشطة التي تمسهم، تأثير إيجابي في تحسين علاقات العمل وزيادة إحساس العاملين بأهميتهم وشعورهم باحترام ذاتهم ودعم الإدارة لهم.

تؤكد النتائج السابقة مدخل (1961) Likert الذي ركز فيه على العوامل الإنسانية في المنظمة كإدارة بالمشاركة ودعم علاقات العمل. كما أن نتائج هذا البحث تدل على أن احترام الذات يكون

جدول ٣

اختبار (ت) المتغيرات الديموغرافية مع العوامل المرتبطة بالعمل

العوامل المتعلقة بالعمل				المتغيرات الديموغرافية
مستوى الدالة	اختبار ت	الانحراف المعياري	المتوسطات	
الجنس:				
٠,٥	٤,٢١	٧,٠٤	٥,١٢	الذكور
-	-	٦,٧٩	٦,٤٦	الإناث
العمر:				
٠,٥	٢,٧١	٦,٣٠	٦,٨	٣٠-٢٠
-	-	٦,٦٨	٧,٠٢	٣٠+
المؤهل العلمي:				
٠,٥	٢,٩٥	٥,٩٠	٤,٩	غير الجامعيين
-	-	٥,٦٥	٥,٨	الجامعيين
الجنسية:				
٠,٥	٣,٧٥	٦,٠١	٥,٦	الكويتيين
-	-	٦,٣٤	٥,١	غير الكويتيين
المستوى الوظيفي:				
٠,٥	٣,٣٠	٤,٣٢	٤,٣	الموظفون
-	-	٣,٧٨	٦,٦	الإداريون
مدة سنوات الخدمة:				
غير دالة	١,٠١	٧,٤٣	٤,٨	٥-٠ سنوات
إحصائياً	-	٨,٢٢	٥,٢	٥+ سنوات

الفعالية الفردية	الإحساس بالأهمية	ضغوط العمل غير المنتجة	ضغوط العمل المنتجة	احترام الذات
,٣١	,٦٦	-٤١	,٣٨	

العينة حول ضغوط العمل غير المنتجة، ضغوط العمل المنتجة، الفعالية الفردية، الإحساس بالأهمية.

يتضح من الجدول ٤ أن هناك علاقة ارتباط إيجابية بين احترام الذات وضغوط العمل المنتجة (٣٨)، وعلاقة ارتباط سلبية مع ضغوط العمل غير المنتجة، وهي علاقة معقولة في ظل التعرض المستمر للعاملين لضغوط العمل، مما يجعل مكونات احترام الذات تساهم في التعامل مع تلك الضغوط، كما كانت العلاقة بين احترام الذات والفعالية الفردية هي علاقة إيجابية كما هو متوقع (٣١). والإحساس بالأهمية (٦٦). وجميع هذه الارتباطات كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥). مما يعني أن احترام الذات مرتبط برودود أفعال الأفراد من حيث الفعالية الفردية والإحساس بالأهمية وضغوط العمل المنتجة وغير المنتجة. ومع أن هذه النتيجة تتفق مع الدراسات السابقة التي أجريت في الدول الأخرى (Brockner, 1988; Dionne-Proulx et al, 1998). إلا أننا نجد أن تعميم النتائج يحتاج إلى التوسع في الجانب الميداني، مع استخدام أدوات قياس أكثر تفصيلاً.

رابعاً - الاختلاف في مستويات احترام الذات:

تم استخدام اختبار (ت) وتحليل التباين لدراسة العلاقة بين مستويات احترام الذات ومدى إدراك الأفراد للعوامل المتعلقة بالعمل. وقد تم تقسيم نتائج احترام الذات في العينة إلى أربعة أقسام، بحيث يكون القسم الرابع من الأعلى (احترام الذات العالي) والربع الأخير (احترام الذات المنخفض).

يتضح من جدول ٣ أن الذكور في العينة يختلفون في إدراكهم للعوامل المتعلقة بالعمل، كما أن متوسط إجابات الإناث يدل على أن إدراك الإناث للعوامل المرتبطة بالعمل أكثر من الذكور، وهذه النتيجة تتفق مع ما توصل إليه (Dionne-Proulx et al, 1998)، ونعتقد أنه من السابق لأوانه تحديد طبيعة هذه العلاقة، نظراً لندرة الدراسات في هذا الجانب، واختلاف ظروف ووقت وعينة كل دراسة، كما يلاحظ أن إدراك العاملين المشاركين في العينة للعوامل المتعلقة بالعمل يتزايد مع تزايد مدة بقاء الأشخاص في الخدمة، والأشخاص الذين تزيد أعمارهم على الثلاثين عاماً، والجامعيين والعاملون في الوظائف الإدارية يكونون أكثر نضجاً ودراية. كما تدل متوسطات الإجابات أيضاً أن الإدراك يكون أعلى لدى الكويتيين في العينة، ومن التفسيرات المحتملة عدم وجود خطة واضحة لتخطيط المستقبل الوظيفي للعاملين في المنظمات المصرفية، وزيادة توقعات الفرد الكويتي في مجال عمله، وهذا يعزز ويؤكد ما ذهب إليه تقرير صندوق النقد الدولي حول توقعات الفرد الكويتي (I.M.F., 1997). وبناء على هذه النتائج التي توصلت إليها الدراسة يكون الفرض الذي افترضه البحث صحيحاً وهو وجود اختلاف في إدراك الأفراد للعوامل المتعلقة بالعمل حسب المتغيرات الديموغرافية ما عدا سنوات الخدمة التي لم تظهر القدرة على التفسير والتنبؤ.

ثالثاً - الاستجابات الفردية لفرص احترام الذات

ومعوقاته:

لقد تم استخدام معامل ارتباط (بيرسون) لاكتشاف العلاقة بين احترام الذات ورودود فعل

العلاقة بين العوامل المرتبطة بالعمل مع مستويات احترام الذات

قيمة ف	اختبار ت	(مرتفع) م.ا	احترام الذات المتوسطات	(منخفض) م.ا	احترام الذات متوسطات	
*١١,٨٢٣	٣,٤٦	٣,٧	٦,٧٢	٣,٥	٦,٢٢	فرص
*١٤,٤١١	٢,٢٨	٣,١	٢,٢٦	٢,٩	٢,٢٥	معوقات

* قيم دالة عند مستوى ٠,٠٠١

م.ا = الانحراف المعياري

احترام الذات لديهم، ويتجنبون ظروف العمل التي تقلل أو تهدد احترام الذات (Zuckerman, 1979).

النتائج تؤكد أن الأشخاص في العمل بشكل عام لديهم الحافز والرغبة لحماية وتعزيز فرصهم لاحترام الذات، وهذا ما يؤكد أيضاً (Darley and Goethals, 1980; Baumeister *et al*, 1989) ففي ظروف معينة يجب على الأشخاص الاختيار بين الوضع الآمن تقريبا عندما يكون احترام الذات مهددا (لحمايتهم من الفشل، الإحراج أو الإهانة)، أو وضع شبه المخاطرة الذي يمكن أن يزيد أو يدعم فرص احترام الذات لديهم؛ لأن العاملين في المنظمات المختلفة ينظرون إلى عملهم من زوايا متعددة ولأغراض مختلفة، هذا مع العلم بأنهم قد يختلفون في شخصياتهم، واحتياجاتهم والعوامل الشخصية (العمر، الجنس، التعليم، نوع المنظمة، المستوى الوظيفي)، ومهما تكن الأسباب، فإن العاملين يهتمون بمحددات بيئة العمل التي تتفق مع حاجاتهم لاحترام الذات أو التي تزيدها، وهذا ما يؤكد أيضاً كل من (Gibson *et al*, 1993) عندما وجدوا أن معظم الضغوط التي يتعرض لها الفرد من البيئة الخارجية للمنظمة أو حتى من داخل المنظمة تؤثر في سلوك الفرد وإنجازه في المنظمة.

وفي هذه الدراسة نقول إن السلوك الذي يبديه الفرد في المنظمة هو محصلة تفاعل خصائص الفرد مع خصائص ظروف العمل وبيئته؛ مما يعزز التوصيات التي توصل إليها

وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن متوسط احترام الذات (منخفض) أقل من احترام الذات (مرتفع)، سواء للعوامل المتعلقة بالعمل (فرص)، (ت = ٣,٤٦، ف = ١١,٨٢٣). أو التي تُعدُّ (معوقات)، (ت = ٢,٢٨، ف = ١٤,٤١١). كما هو ظاهر في جدول ٥، وبذلك تؤيد النتائج الإحصائية الفرضية التي مفادها أن الأفراد الذين يشعرون باحترام الذات المنخفض يدركون بأن العوامل المعوقة هي أكثر تهديداً لهم من الأشخاص الذين يشعرون باحترام الذات المرتفع، كذلك فإن الأفراد الذين يشعرون باحترام الذات المنخفض يدركون بأن فرص احترام الذات هي أقل دعماً لهم من الأشخاص الذين يشعرون باحترام الذات المرتفع، هذه النتائج تتفق مع ما توصل إليه (Brockner, 1988; Newstrom, 1999) ونتائج إثباتات مباشرة حول العوامل المتعلقة بالعمل.

مما لا شك فيه أن المنظمات التي تتواجد فيها العوامل التي يمكن أن يعتبرها القوى العاملة من العوامل المهددة أو فرص احترام الذات، فإن الظروف المحيطة هي التي تزيد أو تقلل من تلك العوامل، وهذا ما يؤكد أيضاً (Carver and Scheier, 1981) باعتبار أن العوامل المهددة إذا تواجدت في ظروف معينة ولم يتم التعامل معها بشكل مناسب فإنها سوف تقلل احترام الذات عند العاملين، ومن جانب آخر، إذا تواجدت فرص احترام الذات في ظروف معينة وتم التعامل معها بشكل مناسب فسوف تزيد وتدعم فرص احترام الذات لدى العاملين؛ لأن العاملين سوف يبحثون عن ظروف العمل التي تدعم أو تزيد من فرص

الإحساس بالأهمية، وضغوط العمل المنتجة وغير المنتجة.

٤ - إن الأفراد الذين يشعرون باحترام الذات المنخفض يدركون بأن العوامل المعوقة هي أكثر تهديدا لهم من الأشخاص الذين يشعرون باحترام الذات المرتفع، كذلك فإن الأفراد الذين يشعرون باحترام الذات المنخفض يدركون بأن فرص احترام الذات هي أقل دعما لهم من الأشخاص الذين يشعرون باحترام الذات المرتفع.

٥ - وبالتالي فإن نتائج الدراسة تؤكد أهمية اهتمام القائمين على القطاع المصرفي نحو إيجاد الظروف الملائمة للاستفادة من فرص احترام الذات أو تخفيض تأثير العوامل المهددة.

يوصي الباحث بناء على النتائج السابقة

بالاتي:

١ - هذا البحث استكشافي بطبيعته لعدم وجود أبحاث سابقة في هذا المجال بدولة الكويت أو القطاع المصرفي فيها وبالتالي فإن هناك إمكانية واسعة لدراسة تأثير العوامل المتعلقة بالعمل والعوامل غير المتعلقة بالعمل في توفير فرص احترام الذات أو تهديد احترام الذات، كما أن هناك إمكانية لمقارنة النتائج باتجاهات العاملين في القطاع المصرفي بدول الخليج أو الدول العربية.

٢ - إن من واجب المدراء والتنفيذيين في القطاع المصرفي القيام بإدخال التحسينات الضرورية على الأنظمة الإدارية المطبقة، وقد رأينا كيف أن العاملين يرون أن هناك عوامل تعد مهددة لحاجة احترام الذات لديهم، ووجود فرص احترام الذات أيضا، وأي خلل في أحد الجوانب سيجعل - دون ريب - جهود

(1999) Newstrom الذي رأى أن أصحاب رأس المال والعمل والقيادات الإدارية والعاملين يفوزون عندما توفر المنظمات والمشرفون فيها الظروف التي تعطي العاملين الإحساس العميق بالاحترام الذاتي.

الخاتمة والتوصيات

تناول البحث بالدراسة والتحليل العلاقة بين احترام الذات والعوامل المرتبطة بالعمل، كما بحث العلاقة بين المستويات المختلفة لإدراك احترام الذات ومدى استجابة العاملين لها، وتألفت عينة الدراسة من مجموعة من العاملين في تسعة بنوك تمثل القطاع المصرفي بدولة الكويت، وتتلخص النتائج التي توصل إليها هذا البحث في الآتي:

١ - نتائج البحث ترى أن العاملين في القطاع المصرفي تواجههم ظروف مختلفة في مجال العمل وهذه الظروف تؤثر بالتأكيد بشكل أكثر تحديداً في حاجة احترام الذات لديهم وأن التحليل العملي قد أسفر عن تحديد أربعة عوامل، عاملان منها يمثلان فرص احترام الذات وعاملان يمثلان العناصر المهددة لاحترام الذات وقد يكون لبعض تلك العوامل الظرفية تأثير إيجابي في احترام الذات، في الوقت الذي يكون تأثير عوامل أخرى في احترام الذات سلبياً.

٢ - العوامل التي تمثل فرص احترام الذات وتم تعريفها في هذا البحث من خلال نتائج التحليل العملي هي التحدي الوظيفي، وبيئة العمل الجماعي، أما العوامل التي تعد معوقة لاحترام الذات فهما: العلاقة السلبية بين الرؤساء والمرؤوسين، والبيئة التنظيمية غير الجيدة.

٣ - إن احترام الذات مرتبط ببردود أفعال الأفراد من حيث الفعالية الفردية،

أسعار النفط واتحاد الدول الأوروبية بعملية موحدة (اليورو). مما ينجم عنها تزايد المنافسة المصرفية العالمية والمحلية، ومن هنا تأتي ضرورة الاهتمام بتلك التحديات والمشكلات، وضرورة الدراسة المعمّقة للعوامل الرئيسية في هذا المجال، حيث إن مدى نجاح القطاع المصرفي في حقيقته سيعتمد على مدى استعدادنا لمواجهة المستقبل المنظور والإمساك بزمام المبادرة من الآن للتعامل معه.

المنظمة في إرباك كبير، إذ ليس المهم بناء خطط وأهداف من الناحية المالية والتسويقية؛ لأنّ بناءها وحده لا يكفي لتحقيق أهداف المشروع، بل إن المهم أيضا هو دراسة البيئة التنظيمية للمشروع ودعم بناء علاقات العمل الإيجابية فيها.

٣ - وفي النهاية لا بد من تأكيد كون القطاع المصرفي في الدول النفطية بشكل عام ومنها دولة الكويت، سيواجه العديد من التحديات في ظل التدني المستمر في

المراجع

والرضا الوظيفي والصفات الشخصية: دراسة مقارنة، *مجلة الإدارة العامة*، معهد الإدارة العامة، الرياض، ٣٥: ٢٠٧-٢٥٢.

علي عسكر، ١٩٩٨، *ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها*، الكويت، دار الكتاب الحديث.

Argyris, C. 1964. *Integrating the Individual and the Organization*. New York: Wiley.

Ashford, S. J., and Cummings, L. 1983. Proactive Feedback Seeking. *Journal of Occupational Psychology*, 58: 67-79.

National Bank of Kuwait. 1996. Banking Services in The Middle East, *Euromoney Research Guides*, London.

Baumeister, R.F., Tice, D. M., and Hutton, D. G. 1989. Self-Presentational Motivations and Personality Differences in Self-Esteem. *Journal of Personality*, 57 (3): 547-579.

Brockner, J. 1988. *Self-Esteem at Work: Research, Theory and Practice*. Toronto, Lexington Books.

كامل علي عمران، ١٩٩٠، أثر بعض المحددات النفسية على الاغتراب الشخصي والاجتماعي في مجال العمل: دراسة ميدانية مقارنة. *مجلة الإدارة العامة*، ٦٦: ١١٥-١٧٦.

عبدالرحيم بن علي المير، ١٩٩٥، العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء

Brockner, J. and Elkind, M. 1985. Self-Esteem and Reactance: Further Evidence of Attitudinal and Motivational Consequences. *Journal of Experimental Social Psychology*, 21: 346-361.

Buck, V. 1972. *Working Under pressure*. London: Staples.

Campbell, J. D. 1990. Self-Esteem and Clarity of the Self-Concept. *Journal of Personality and Social Psychology*, W (3): 538-549.

Campbell, J. D., and Fairey, P.J. 1985. Effects of Self-Esteem, Hypothetical Explanations, and Verbalization of Expectancies on Future Performance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48: 1097-1111.

- Carrol, S. and Tosi, H. 1970. Goal Characteristics and Personality Factor in a Management By Objective Program. *Administrative Science Quarterly*. 15: 295-305.
- Carver, C. S. and Scheier, M.F. 1981. *Attention and Self-Regulation: A Control Theory Approach to Human Behavior*, New York: Springer-Verlag.
- Cooper, C. L. and Marshall, J. 1976. Occupational Sources of Stress. *Journal of Occupational Psychology*: 49, 11-28.
- Coopersmith, S. 1967. *The Antecedents of Self-Esteem*. San Francisco: Freeman.
- Crandall, R. 1973. *The Measurement of Self-Esteem and Related Constructs*. In J.P. Robinson and P. R. Shaber (Eds.), *Measures of Social Psychological Attitudes*. Ann Arbor, Mich.: Institute for Social Research.
- Darley, J. M. and Goethals, G.R. 1980. *People's Analyses of the Causes of Ability-Linked Performances*, In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*. New York: Academic Press.
- De Vaus, D. et. al., 1991. Gender and Work Orientation: Values and Satisfaction in Western Europe, *Work and Occupations*, 18 (1): 72-93.
- Dionne-Proulx, J.; Bernatchez, J. and Boulard, R. 1998. Attitudes and Satisfaction Levels Associated With Precarious Employment, *International Journal of Employment Studies* 16 (2): 91-114.
- Downing, E. 1993. Management Stress, *Work Digest*, 1: 28-31.
- Eagly, A.H. 1967. Involvement as a Determinant of Response to Favorable and Unfavorable Information. *Journal of Personality and Social Psychology*, 7, (3): Whole No. 643.
- England, G; 1975. *The Manager and His Values: An International Perspective From The United States, Japan, Korea, India and Australia*. Cambridge, Mass.: MIT Press.
- Euromoney*. 1988. Awards for Excellence, Kuwait (Best Bank, National Bank of Kuwait), Euromoney Publications, July.
- Fitch, G. 1970. effects of Self-Esteem, Perceived Performance, and Choice on Causal Attribution. *Journal of Personality and Social Psychology*. 16: 311 - 315.
- Freedman, S.m., and Phillips, J. S. 1985. The Effects of Situational Performance Constraints on Intrinsic Motivation and Satisfaction. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 35: 397 - 416.
- French, J.R.P., Jr., and Caplan, R.D. 1973. *Organization Stress and Strain*. In A.J. Marrow (Ed.) *The Failure of Success*. New York: AMACOM.
- French, J.R.P., Jr., and Caplan, R. D. 1970. Psychological Factors in Coronary Heart Disease. *Industrial Medicine*, 39: 383 - 397.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J.M., Donnelley, J.H., Jr. 1993. *Organizations*, Eighth Edition, Illinois: Irwin.
- Gunningham A. (1995), *Banking in the Middle East*, Financial Times, Financial Publishing, Pearson Professional Limited, Maple House, London, P.50.
- Hackman, J.R., and Lawler, E. E. 1971. Employee Reactions to Job Characteristics. *Journal of Applied Psychology*. 55: 259 - 286.
- International Monetary Fund* (1997), Kuwait: From Reconstruction to Accumulation for Future Generations, Washington DC.
- Janis, I. 1982. *Group-think*. Boston: Houghton Mifflin.

- John, F. W. and Alexei, P.K. 1997. The Kuwait Financial System: Structure and Experience. *International Monetary Fund*. Washington DC.
- Kahn, R.L., Wolfe, D.M., Quinn, R.P., Snoek, J.D., and Rosenthal, R.A. 1964. *Organizational Stress: Studies In Role Conflict and Ambiguity*. New York: Wiley.
- Korman, A.K. 1970. Toward A Hypothesis of Work Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 54: 31 - 41.
- Korman, A. K. 1977. Hypothesis of Work Behavior Revisited and an Extension. *Academy of Management Review*, 1: 50 - 63.
- League, B.J., and Jackson, D.N. 1964. Conformity, Verticality, and Self-Esteem. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 68: 113 - 115.
- Lewin, K., 1951. *Field Theory in Social Science*. New York: Harper and Row.
- Likert, R. 1961. *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill.
- Mcfarlin, D. B., and Blascovich, J. 1981. Effects of Self-Esteem and Performance Feedback on future Affective Preferences and Cognitive Expectations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 40: 521 - 531.
- Margolis, B.L., Kroes, W.H., and Quinn, R.P. 1974. Job Stress: An Unlisted Occupational Hazard. *Journal of Occupational Medicine*, 10: 654 - 661.
- Miller, J. G. 1960. Information Input Overload and Psychopathology. *American Journal of Psychology*, (8), 116.
- Miller, D. T., and Turnbull, W. 1986. Expectancies and Interpersonal Processes. *Annual Review of Psychology*, Palo Alto, CA: Annual Reviews.
- Newstrom, J. Gardner, D. and Pierce, J. 1999. A neglected supervisory role: Building self-esteem at work. *Supervision*. Burlington,. 60 (2): 9 - 12.
- Newstrom, J. and Davis, K. 1993. *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*. New York: McGraw-Hill.
- Northcraft, G. B. and Ashford, S.J. 1990. The Preservation of Self in Everyday Life: The Effects of Performance Expectations and Feedback Context on Feedback Inquiry. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 47: 42 - 64.
- Porter, L. W., and Lawler, E. E. 1965. Properties of Organization Structure in Relation to Job Attitudes and Job Behavior. *Psychological Bulletin*, 64: 23 - 51.
- Ralvin, E. 1987. Effects of Values on Perception and Decision making: A Study of Alternative Work Values Measures. *Journal of Applied Psychology*. 72 (4): 666-673.
- Robinson, J.R. and Shaver, P.R. 1973. *Measures of Social Psychological Attitudes*. Ann Arbor, Mich.: Institute for Social Research.
- Rokeach, M., 1951. *The Nature of Human Values*, New York: The Free Press.
- Rosenberg, M. 1965. *Society and the Adolescent Self-Image*, Princeton, N.J.
- Rosenberg, M. 1979. *Conceiving the Self*, New York: Basic Books Press.
- Rotter, J.B. 1966. *Social Learning and Clinical Psychology*, New York: Prentice-Hall.
- Saks, A., Mudrack, P. and Ashforth, B. 1996. The Relationship Between the Work Ethic, Job Attitudes, Intentions to Quit, and Turnover for Temporary Service Employees. *Canadian journal of Administrative Sciences*, 13 (3): 226 - 236.

- Sekaran, V., and Wagner, F. R. 1980. Sense of Competence: A Cross - Cultural Analysis for Managerial Application, *Group and Organization Studies*, 3 (3): 340 - 352.
- Sharauger, J. S. and Rosenberg, S. 1970. Self-Esteem and the Effects of Success and Failure Feedback on Performance, *Journal of Personality*, 38: 404 - 417.
- Tharenou, P. 1979. Employee Self-Esteem: A Review of the Literature, *Journal of Vocational Behavior*, 15: 316 - 346.
- Tharenou, P., and Harker, P. 1982. Organizational Correlates of Employee Self-Esteem, *Journal of Applied Psychology*, 67 (6): 797 - 805.
- Thompson, D. E. 1971. Favorable Self-Perception, Perceived Supervisory Style, and Job Satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, 55: 348 - 352.
- Taylor, J. B, and Reitz, W. E. April 1986. *The Tree Faces of Self-Esteem*, Research Bulletin #80, University of Western Ontario.
- Taylor, S. Masterson, S. Renard, M. And Tracy, K. 1998. Managers' Reactions To Procedurally Just Performance Management Systems. *The Academy of management Journal* 41 (5): 568 - 578.
- Wagner, F.R. and Morse J. J. 1975. A Measure of Individual Sense of Competence, *Psychological Reports*, 36: 451 - 459.
- Wilson J. F. and Kireyev A.P. (1997). *The Kuwaiti Financial System: Structure and Experience*, April, I.M.F. Washington DC, 28-41.
- Zuckerman, M. 1979. Attribution of Success and Failure Revisited or the Motivational Bias is Alive and Well in Attribution Theory, *Journal of Personality*, 47: 245 - 287.

ABSTRACT

ANALYSIS OF OPPORTUNITIES AND BARRIERS FOR SELF-RESPECT IN KUWAITI BANKING SECTOR

ABDULAZIZI A. TAQI

The Public Authority for Applied Education
College of Commercial Studies

Organizations who recognize that employees have different kinds and degrees of self-respect will have the distinct advantage of being able to deal more effectively with today's complex environment and also will be able to meet whatever challenges may still lie ahead. The study aims to study employee perceptions of work related factors, which might be different according to their personal background. Also, to bring conceptual integration and clarity to the role of self-respect in Kuwaiti share holding organizations in the banking sector, and to increase understanding of and provide useful information to amangers concerning the utility of self-respect in elucidating human behaviour in organizations.

عبدالعزیز عبدالمحسن تقي (دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة ويلز للعلوم والتكنولوجيا، المملكة المتحدة، ١٩٨٤)، أستاذ مشارك، كلية الدراسات التجارية، الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب. له اهتمامات بحثية في مجال الدراسات المتعلقة بالمديرين، والتدريب وإدارة الموارد البشرية.