وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة مولود معمري - تيزي وزو-

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس

ممارسات إدارة الموارد البشرية و علاقتها بالأخطار النفسية الإجتماعية في العمل

دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي CHU "نذير محمد" بتيزي وزو

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم و تسيير الموارد البشرية

من إعداد الطالبتين :

- لويزة بلعباس
- مريم بقاش

تحت إشراف الدكتور:

-عبد الرزاق حمر العين

السنة الجامعية:2022 /2023

شكر و تقدير

الشكر **لله** تعالى أولا وأخيرا، على ما أكرمني به لإتمام هذه الدراسة التي أرجو أن تنال رضاه فله الحمد والمنة، إلا بفضل **الله** تتم الصالحات، و الصلاة و السلام على نبينا محمد و على آله و صحبه اجمعين.

قال تعالى: {***و من يشكر فإنما يشكر لنفسه***} لقمان,12

و قال رسوله الكريم صلى الله عليه و سلم {و من لم يشكر الناس, لم يشكر الله عز و جل}.

أتقدم بالشكر و العرفان الجزيل إلى الأستاذ الفاضل "***حمر العين عبد الرزاق***" على كل التوجيهات و الملاحظات و الإنتقادات التي وجهها لنا و المساعدات التي قدمها لنا و خاصة على صبره طيلة إشرافه علينا.

كما نشكر جميع الأساتذة و الزملاء الذين قدموا لنا المساعدة مهما كانت طبيعتها، و إلى كل من قدم لنا تشجيعا مهما بلغت درجته، كما نتقدم بالشكر لكافة عمال المركز الإستشفائي الجامعي "نذير محمد".

و نشكر أعضاء لجنة التحكيم.

الإهداء

الحمد لله الذي وفقني لتثمين هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية بمذكرتي هذه ثمرة الجهد و النجاح بفضله تعالى.

أهدي هذا العمل إلى من كان سندا لي في الحياة وعلمني رمز الأخلاق "أبي العزيز" وإلى من حملتني وكانت السند والسمعة التي أنارت دربي "أمي الغالية" إلى من وصى بهما الرحمان والداي العزيزان أطال الله في عمرهما.

إلى مؤنستي الغالية و أخواتي الأربع و جدي و جدتي رعاهم الله لي.

إلى صديقتي التي ساعدتني و أستاذي المشرف و كل أصدقائي و زملائي الذين ساعدوني وساندوني حتى ولو كان بكلمة طيبة.

الإهداء

أهدي ثمرة نجاحي إلى.

أبي العين الساهرة من علمني كيف أتخطى مر الحياة و الصعاب. أمي من تنحني أمام عظمتها الهامات و في وصفها تخجل و ترتجف الكلمات منبع الحنان من حملتني و سهرت الليالي . إلى إخوتي ذو المحبة الغالية حفضهم الله لي، و إلى صديقتي الغالية صديقة العمر لا السنين.

إلى من أرادو بنا كسرا فجعلهم الله جسرا نعبر به للأفضل، إلى كل فرد من دائرة حياتي إلى كل من زرع في قلبي أملا شكرا لكم.

بقاش مريم

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ ربنا لا تؤاخذنا إن نسينا أو أخطأنا ربنا ولا تحمل علينا إصرا كما حملته على الذين من قبلنا ربنا ولا تحملنا ما لا طاقة لنا به واعف عنا واغفر لنا وارحمنا أنت مولانا فانصرنا على القوم الكافرين ﴾

سورة البقرة الآية:286

ملخص الدراسة:

باللغة العربية:

هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى وجود علاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و الأخطار النفسية الاجتماعية (العنف النفسي، الإحتراق النفسي، الضغط المهني) في المستشفى الجامعي "ندير محمد" بتيزي وزو، تمثلت هذه الأخطار و بعد الإحاطة بالجانب النظري للموضوع و تجسيد الإجراءات المنهجية من خلال الإعتماد على المنهج الوصفي على عينة قدرها "61" و بالإعتماد على الإستبيان كأداة للدراسة، كما إعتمدنا على معامل "سبيرمان" للتأكد من العلاقة بين المتغيرين و إستغلال برنامج الحزم الإحصائية في العلوم الإجتماعية، و بعد عرض و تحليل النتائج تم التوصل إلى النتائج التالية:

-لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و الإحتراق النفسي لدى عمال المستشفى الجامعي "ندير محمد" تيزي وزو، حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط سبيرمان 0.05 عند مستوى الدلالة 0.05، و قيمة ذات دلالة إحصائية 0.65

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و العنف النفسي لدى عمال المستشفى الجامعي "ندير محمد" تيزي وزو، حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط سبيرمان 0.04 عند مستوى الدلالة 0.05، قيمة ذات دلالة إحصائية 0.70

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و الضغط المهني لدى عمال المستشفى الجامعي "ندير محمد" تيزي وزو، حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط سبيرمان 0.13 عند مستوى الدلالة 0.05، قيمة ذات دلالة إحصائية 0.31

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و الأخطار النفسية الإجتماعية لدى المستشفى الجامعي "ندير محمد" تيزي وزو، حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط سبيرمان 0.05 عند مستوى الدلالة 0.05، قيمة ذات دلالة إحصائية 0.65

الكلمات المفتاحية: الأخطار النفسية الإجتماعية، إدارة الموارد البشرية، العنف النفسي، الإحتراق النفسي، الضغط المهني.

Résumé :

L’objectif de notre étude est de connaitre la corrélation des pratiques de la gestion des ressources humaines et des risques psychosociaux au CHU « Nedir Mohammed » de tizi ouzou.

l’étude a aussi pour objectif de connaitre les plusieurs pratiques de gestion de ressource humain présentées dans (la planification, le recrutement, la sélection et la nomination, la formation, l’évaluation de rendement, la détermination des salaires et des compétences, les programmes de sécurité et de protection, les normes de mesure des compétences) et connaitre leurs rapport aux risques psychosociaux au travail dont on a (le Burn Out, la violence psychologique, et la pression professionnel).

Nous avons réalisé notre étude au sein de CHU « Nedir Mohammed » de tizi ouzou pour déterminé la corrélation entre les pratiques de gestion des ressources humaines et les risques psychosociaux au travail, et au final un ensemble de résultats ont été atteints, qui sont :

-Il n’y a pas une corrélation statistiquement significative entre les pratiques de gestion des ressources humaines et l’épuisement psychologique à l’hôpital universitaire Nedir Mohammed de tizi ouzou, ou la valeur du coefficient de corrélation Spearman était 0.05 au niveau de signification de 0.05 , une valeur statistiquement significative 0.65

- Il n’y a pas une corrélation statistiquement significative entre les pratiques de gestion des ressources humaines et la violence psychologique à l’hôpital universitaire Nedir Mohammed de tizi ouzou, ou la valeur du coefficient de corrélation Spearman était 0.04 au niveau de signification de 0.05 , une valeur statistiquement significative 0.70

- Il n’y a pas une corrélation statistiquement significative entre les pratiques de gestion des ressources humaines et la pression professionnel à l’hôpital universitaire Nedir Mohammed de tizi ouzou, ou la valeur du coefficient de corrélation Spearman était 0.13 au niveau de signification de 0.05 , une valeur statistiquement significative 0.31

- Il n’y a pas une corrélation statistiquement significative entre les pratiques de gestion des ressources humaines et les risques psychosociaux à l’hôpital universitaire Nedir Mohammed de tizi ouzou, ou la valeur du coefficient de corrélation Spearman était 0.05 au niveau de signification de 0.05 , une valeur statistiquement significative 0.65

Mots clés : Les pratiques de gestion des ressources humaines, les risques psychosociaux, burn out, la violence psychologique, la pression professionnel.

فهرس المحتويات

كلمة الشكر.....أ

الإهداء.....ب

ملخص الدراسة باللغة العربية.....ج

ملخص الدراسة باللغة الفرنسية.....د

فهرس المحتويات.....ه

فهرس الأشكال.....ح

فهرس الجداول.....ط

مقدمة.....ك

الإطار التمهيدي

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1. إشكالية الدراسة.....16

2. فرضيات الدراسة.....18

3. أهداف الدراسة.....19

4. أهمية الدراسة.....19

5. تحديد المفاهيم الإجرائية.....20

6. الدراسات السابقة.....21

7. أسباب إختيار الموضوع.....21

8. التعقيب.....26

الجانب النظري

الفصل الثاني :إدارة الموارد البشرية.

تمهيد 29
1. مفهوم إدارة الموارد البشرية.....29
2. التطور التاريخي لإدارة الموارد البشرية.....32
3. أهمية إدارة الموارد البشرية.....35
4. أهداف ادارة الموارد البشرية.....37
5. وظائف إدارة الموارد البشرية.....38
6. دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الموارد البشرية.....48
خلاصة الفصل.....51

الفصل الثالث: الأخطار النفسية الإجتماعية.

تمهيد.....53
1. تعريف الأخطار النفسية الإجتماعية.....53
2. أنواع الاخطار النفسية الإجتماعية.....53
3. عوامل الأخطار النفسية الإجتماعية.....61
4. طبيعة الأخطار النفسية الإجتماعية.....65
5. عواقب الأخطار النفسية الإجتماعية.....67
6. الوقاية من الأخطار النفسية الإجتماعية.....68
خلاصة الفصل.....71

الجانب التطبيقي.

الفصل الرابع:الإجراءات المنهجية للدراسة

التمهيد.....74
1.الدراسة الإستطلاعية.....74

2. ميدان الدراسة.....75
3. منهج الدراسة.....76
4. مجتمع و عينة الدراسة.....76
5. أدوات جمع البيانات 81
6. الأساليب الإحصائية المستعملة.....83
خلاصة الفصل.....85

الفصل الخامس: عرض و تحليل النتائج.

تمهيد.....87
1.الإحصاء الوصفي لمتغير ممارسات إدارة الموارد البشرية.....87
2.الإحصاء الوصفي لمتغير الأخطار النفسية الإجتماعية.....89
3.عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى.....93
4.عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية.....94
5.عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة.....95
6.عرض و تحليل الفرضية العامة.....96

الفصل السادس: تفسير و مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات.

1.تفسير و مناقشة نتائج الفرضية العامة.....98
2. تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى.....98
3. تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية.....99
4. تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة.....99
-الإستنتاج العام.....101
-الإقتراحات.....102
-قائمة المراجع.....104
-الملاحق.

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	خطوات عملية تخطيط الموارد البشرية	40
02	مصادر إستقطاب العنصر البشري	42
03	خطوات التعيين	43
04	مصادر الحصول على الموارد البشرية	44
05	قياس أثر التدريب و علاقته بتخطيط أهداف تدريبية	45
06	التفاعل بين المثير و الاستجابة للضغط لدى الفرد	57
07	عناصر الضغط المهني	58
08	الهيكل التنظيمي للإدارة العامة للمركز الإستشفائي الجامعي "ندير محمد بتيزي وزو"	116

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	فوائد التدريب للعاملين و المنظمة	46
02	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	77
03	توزيع أفراد العينة حسب السن	78
04	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	79
05	توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية	79
06	توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية	80
07	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي	81
08	صدق و ثبات الاستبيان	82
09	الإحصاءات الوصفية لممارسات إدارة الموارد البشرية	87
10	الإحصاءات الوصفية للعنف النفسي	89
11	الإحصاءات الوصفية للإحتراق النفسي	91
12	الإحصاءات الوصفية الضغط المهني	92
13	نتائج الفرضية الجزئية الأولى	94
14	نتائج الفرضية الجزئية الثانية	95
15	نتائج الفرضية الجزئية الثالثة	95
16	نتائج الفرضية العامة	96
17	ملاحق	109

مقدمة

مقدمة:

تواجه المنظمات حاليا العديد من المتغيرات سواء في بيئة العمل الداخلية أو الخارجية، والتي زادت من الضغوط المفروضة على المنظمة، لإحداث التغيرات الازمة لتواكب هذه التحديات، و قد أصبح لزاما عن المنظمات التي ترغب في البقاء في مجال الأعمال ان تسعى جاهدة إلى تحقيق بعض المزايا التنافسية، و من أهم المجالات التي يمكن للمنظمة أن تحقق فيها ميزة تنافسية هي الموارد البشرية التي تعتبر أهم مواردها ويعني تحقيق ميزة تنافسية من خلال مواردها البشرية أن تكون هذه الأخيرة أكثر مهارة كفاءة و قدرة و معرفة و إلتزاما. لهذا تعتبر الموارد البشرية العنصر المهم للوصول إلى تحقيق الأهداف و الغايات المرجوة، فأهميتها تكمن في رفع كفاءة إدارة المنظمة و فعاليتها في أداء مهامها و التقليل من المخاطر النفسية الإجتماعية.

وفي هذا الإطار جاءت دراستنا لتسلط الضوء على ممارسات إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بالأخطار النفسية الإجتماعية لدى عمال المستشفى الجامعي "محمد ندير" بولاية تيزي وزو، حيث قسمنا هذه الدراسة إلى جانبين نظري و تطبيقي، إطار نظري يحتوي على أربعة فصول، الفصل الأول حول الإطار العام للإشكالية و شمل اشكالية الدراسة حيث قمنا بطرح السؤال و تحديد الفرضيات و الاهمية و أهداف البحث و تحديد المهاهيم الاجرائية و أسباب إختيار الموضوع و الدراسات السابقة و التعقيب على الدراسات أما في الفصل الثاني تناول موضوع ممارسات إدارة الموارد البشرية حيث قمنا بتعريف الموارد البشرية و أدرجنا المفاهيم التي لها علاقة بها، و تحديد اهميتها و اهدافها والتطور التاريخي و وضائفها و إدراج دور التكنولوجيا المعلومات. اما الفصل الثالث خصص لموضوع الاخطار النفسية الاجتماعية حيث استهلنا بتمهيد ثم قدمنا مفهوم الاخطار النفسية الاجتماعية و الانواع و العوامل وطبيعتها كما تطرقنا الى الادوات لتقييم الاخطار وعواقبها في العمل و في الاخير كيفية الوقاية منها.

أما الجانب التطبيقي يحتوي على ثلاث فصول الفصل الرابع يتمحور حول الدراسة الإستطلاعية، منهج الدراسة كما أدرجنا فيه أدوات جمع البيانات و الأساليب الإحصائية ثم خصصنا في الفصل الخامس عرض و تحليل متغيرات الدراسة. أما الفصل السادس والأخير قمنا بتفسير و مناقشة النتائج و تقديم استنتاج عام و قدمنا بعض الإقتراحات.

الفصل الأول

الإطار العام للإشكالية

1. إشكالية الدراسة
2. فرضيات الدراسة
3. أهداف الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. تحديد المفاهيم الإجرائية
6. الدراسات السابقة
7. أسباب إختيار الموضوع
8. التعقيب.

1-إشكالية الدراسة :

عرف العالم بعد الثورة الصناعية تطورات و تغيرات مست جميع جوانب الحياة لما فيه الحياة الصناعية ، و هذا ما أدى الى زيادة معتبرة و كبيرة في الإنتاج و السلع و بروز حركة الإدارة العلمية بقيادة " تايلور" الذي توصل الى الأسس الأربعة للإدارة و نمو المنضمات العلمية في الدول و نشاط دور النقابات العالمية فقد عرف العالم في مجال التسيير الموارد البشرية (GRH) مجموعة من التطورات حالة في مجال التنافس الحر، خاصة في المرحلة الجديدة، حيث يركز مجال تسيير الموارد البشرية على العنصر البشري بشكل خاص الذي يعتبر أعلى الموارد التي تحتاجه المنضمة في جميع نشاطاتها و مراحل عملها، حيث قام الفرد بتطوير وسائله الإنتاجية و كل ما هو تقني و مادي لتطوير محيطه الأسري و المهني للتفاعل مع الأفراد و المشاركة بأفكاره و آرائه بهدف أحداث التعديلات من أجل التكيف مع المواقف و الأوضاع المهنية لضمان راحته و تفادي تعرضه للمشاكل و الصراعات، و بالتالي برزت الأهمية لتسيير تلك الموارد البشرية.

حيث تعتبر إدارة البشرية أو ما يطلق عليها وضائف إدارة الموارد البشرية هي مجموعة من النشاطات التي من شأنها وضع خطط الموارد البشرية قيد التنفيذ و تهدف بالدرجة الأولى تحسين الأداء داخل المنضمة و تعزيز المهارات و معارف الموارد البشرية من أجل تحقيق الأهداف الإستراتيجية (***Heneman and Milanowski,* 2011, p :45**) ، وقد حدد ***(Bernardin)*** ممارسات إدارة الموارد البشرية بتخطيط الموارد البشرية، و تحليل و تصميم العمل، و التوظيف، والتدريب، و التطوير، التعويضات و المنافع، تقييم الأداء(***Bernardin* , 2007, p :7**)، في حين أشار السالم إلى أنها مجموعة من الإستراتيجيات تتضمن إستراتيجية تكوين الموارد البشرية، و إستراتيجية تعوض مكافأة العاملين (***السالم*** ، **2009 ، ص105**). و يعتبر ركنا أساسيا في غالبية المنضمات حيث

تهدف إلى تعزيز القدرات التنظيمية و تمكين الشركات من إستقطاب و تأهيل الكفاءات الازمة. تقوم بإيجاد طرق حديثة تتناسب و تتكيف مع التغييرات البيئية الموجودة فيها و بالتالي فإن تطبيق هذه الممارسات من التخطيط ، الإستقطاب، التعيين، التدريب، و تصميم و تحليل الوظائف ، تقييم الأداء ، التحفيز، مشاركة العاملين في إتحاذ القرارات تؤدي إلى تحسين و زيادة ظروف العمل و جودة العمل و التقليل من الأخطار النفسية الإجتماعية في العمل.

حيث تعتبر الأخطار النفسية الإجتماعية في العمل إهتماما كبيرا، حيث عرفت تعريفاتها الضيقة المختصرة تطورات ملحوظة في السنوات الأخيرة فبعدما كانت مرتبطة بموضوع الضغط الذي أصبح يواجه أصحاب المهن و العاملين و الناس جميعا، ينتج عن صراع في متطلبات المهنة و مقدرة العامل على الوفاء بها، مما يترتب عليه إنحصار في كمية العمل المنجز و أداء المهام المطلوب. (***علو زوهير***، **2015 ، ص18**). يبرز كذلك العنف النفسي الذي يعتبر حالة تخضع الفكر، الإرادة و العمل و قرار شخص ما إلى شخص آخر، و هي حالة تذهب الى حد ما إبادة و تغير فكر و سلوك الذات، فالعنف النفسي أكثر أنواع العنف شيوعا في محيط العمل و هو شكل من أشكال العنف الأكثر خطورة على صحة الفرد لأن هي تأتي بصورة مستتيرة غير ظاهرة و يصعب إثباته بالمقارنة مع أنواع العنف الأخرى كالعنف الجسدي و الجنسي، حيث ان العنف النفسي يأتي غير سلوكات تتخذ أشكال مختلفة تهدف الى منع الضحية من التواصل مع الأخرين و عزله و تجاهله في مكان العمل و عدم الإعتراف به بين زملائه مع إحتقاره و الإستهزاء به ثم المساس بسمعته و ضرب مصداقيته في العمل و هذه السلوكات العدائية ينفذها شخص أو عدة أشخاص إزاء تابعيه و تتسم بالتكرار و الديمومة. (***ايت وراس، 2015 ، ص17***).

كذلك الإحتراق الوظيفي الذي هو مجموعة من الظواهر السلبية منها، التعب، الإرهاق، الشعور بالعجز ، الكآبة و الشك في قيمة الحياة و العلاقات الإجتماعية و السلبية في فهم الذات. (***علي عسكر ، 2000، ص102***).

و بناءا على ما تقدم، تبلورت إشكالية البحث من خلال طرح السؤال الرئيسي التالي:

هل توجد علاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و الأخطار النفسية الإجتماعية في المستشفى الجامعي "ندير محمد" بولاية تيزي وزو ؟

-تبلورت إشكالية البحث من خلال طرح التساؤلات الفرعية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات ادارة الموارد البشرية و العنف النفسي في المستشفى الجامعي "ندير محمد" بولاية تيزي وزو ؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات ادارة الموارد البشرية و الضغط المهني في المستشفى الجامعي "ندير محمد" بولاية تيزي وزو ؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات ادارة الموارد البشرية و الاحتراق النفسي في المستشفى الجامعي "ندير محمد" بولاية تيزي وزو ؟ .

2- فرضيات الدراسة:

2-1الفرضية العامة:

-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و الأخطار النفسية الإجتماعية في العمل في المستشفى الجامعي لولاية تيزي وزو.

2-2 الفرضيات الجزئية:

-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و الإحتراق النفسي في العمل في المستشفى الجامعي لولاية تيزي وزو.

-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و العنف النفسي في العمل في المستشفى الجامعي لولاية تيزي وزو.

-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و الضغط المهني في العمل في المستشفى الجامعي لولاية تيزي وزو.

3 –أهمية الد راسة:

تبرز أهمية دراستنا أهمية الموضوع المدروس هو موضوع ممارسات إدارة الموارد البشرية و علاقتها بالأخطار النفسية الإجتماعية التي يواجهها العمال في مراكز عملهم و تفاعلهم مع المحيط عملهم لإرتباطهم بعوامل متعددة مثل فقدان التوازن ، تدني العلاقات العمل، عبئ العمل، سوء الإتصال بين العمال. النزاعات بين الأفراد و فرض القادة والمشرفين السلطة عليهم ، سوء الظروف المادية من تجهيزات و وسائل مادية، حيث تعود هذه المخاطر بنتائج و آثار على الصحة النفسية للفرد خاصة الأداء الوظيفي لدى العمال، حيث معظم الدراسات ركزت على الصحة الفيزيولوجية و أهملت الصحة النفسية والمخاطر النفسية الإجتماعية.

4 –أهداف الدراسة: نهدف من خلال دراستنا إلى :

-التعرف على مدى وجود علاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و الإخطار النفسية الإجتماعية.

-التعرف على مدى وجود علاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و الإحتراق النفسي في العمل.

-التعرف على مدى وجود علاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و العنف النفسي في العمل.

-التعرف على مدى وجود علاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و الضغط المهني في العمل.

-الكشف على أهم الأخطار التي تواجه العمال خاصة النفسية.

-محاولة إقتراح حلول مناسبة و فعالة للحد من هذه المخاطر.

5- تحديد المفاهيم الإجرائية:

5-1- ممارسات إدارة الموارد البشرية:

تعرف بأنها الحصول على المهارات الفردية و الجماعية (فكرية ، إنسانية ، فنية) تمكن هذه القدرات على الإسهام في إنجاح الأهداف بكفاءة عالية **(*خضير كاظم محمود و ياسين كاسب الخرسنة* ، ص20).**

أما إجرائيا فنقصد بممارسات إدارة الموارد البشرية في العمل درجات إجابات الأفراد عينة الدراسة حول إستبيان ممارسات إدارة الموارد البشرية في العمل.

5-2-اللأخطار النفسية الاجتماعية في العمل :

تعرف على أنها تلك الضغوطات الإنسانية التي تحصل جراء تنفيذ إستراتيجية المؤسسة ، تأخذ أشكالا مختلفة كالقلق، الضغط ، العنف ، العبء الذهني ، سوء الإتصال... و غيرها من الضغوطات التي تنتقل بشكل مختلف بين الموظفين حسب موقعهم في المؤسسة و تحديد أعمالهم و التوتر الذي يمارس من طرف المؤسسة بطريقة مختلفة و يمكن ذلك

حسب شخصية الموظفين و ثقافة المؤسسة ، و يمكن ملاحظتها على شكل سلوكيات عنيفة ناتجة عن الصراعات بين الزملاء أو بين المشرفين على العمال جراء شعورهم بعدم الراحة و هذا ما يسبب الغيابات المتكررة أو حالات الضغط و القلق إلى البحث عن مناصب عمل خارج المؤسسة .(***بتريس آدام وراين بيلران*** ، **2011**).

أما إجرائيا فنقصد بالأخطار النفسية الإجتماعية في العمل درجة إجابات أفراد عينة الدراسة حول إستبيان الأخطار النفسية الإجتماعية .

6- أسباب إختيار موضوع البحث :

- إقتراح موضوع البحث من طرف الأستاذ المشرف.
- الموضوع يتناسب مع تخصص علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية.
- التعرف على ممارسات إدارة موارد البشرية بشكل عام و علاقته بالأخطار النفسية الإجتماعية بشكل خاص.
- الرغبة و الميل الشخصي لدراسة هذا الموضوع.
- معالجة موضوع إدارة الموارد البشرية و الأخطار النفسية الإجتماعية التي تصادف العمال داخل مكان عملهم.

7- الدراسات السابقة:

7-1- الدراسات المحلية:

7-1-1- دراسات حول الضغط المهني :

-***دراسة فتيحة مزياني*** "**1998**" ، أجرت دراستها على 115 مدير ، حيث وجدت أن مستويات الضغط المهني عند المدراء مختلفة حسب المصادر ، و اظهرت المصادر ن المدراء يعانون من مختلف مصادر الضغط المهني التي تتمثل في العلاقات و السيرة المهنية و الانجاز و الجو و البيئة التنظيمية لديها تأثير على الصحة النفسية

-***دراسة "عبد الحميد شحام"*** **(2007)** : جاءت تحت عنوان الضغوط المهنية و علاقتها بالاضطرابات السيكوسوماتيكية و التي اجريت على عينة من الاساتذة التعليم المتوسط بولاية مسيلة ، و هي دراسة ميدانية تدور حول طبيعة الإضطرابات النفسية الجسمية و معرفة اختلاف العلاقة المدروسة في العينة وفقا في للخصائص الفردية ، بحيث توصلت الدراسة الى وجود علاقة بين الضغط المهني التي تؤدي الى الاضطرابات السيكوسوماتيكية.

-***دراسة أيت وراس ليلية*** "**2015**" : جاءت بعنوان العنف النفسي في العمل لدى مستخدمي القطاع الوظيفي العمومي ببلدية "تيزي وزو" ، و لقد هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع العنف النفسي في العمل لدى مستخدمي القطاع العمومي ، و لقد توصلت الدراسة إلى أن مستخدمي القطاع الوظيفي العمومي ببلدية "تيزي وزو" يتعرضون للعنف النفسي في العمل و هذا كل يوم من طرف المسؤولون مهذ مدة تجاوزت سنة ، و هم يتعرضون لخده الوضعيات إلى غاية اليوم.

-***دراسة إديري وهيبة*** **(2016)** : و التي جاءت تحت عنوان الأخطار النفسية الإجتماعية في المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد" تيزي ززو توصلت في دراستها إلى أن أفراد العينة يتعرضون لمطلب نفسي مرتفع في عملهم و أنهم يعانون من التوتر المضاعف أي التوتر المقترن بالدعم الإجتماعي الضعيف كما تبين أنه نسبة من أفراد العينة يعانون من العنف النفسي في العمل و ذلك حسب تعريف "**Ley man**" أي من سلوكات عدائية مستمرة و متكررة على الأقل مرة واحدة في الأسبوع لمدة زمنية معينة 09 أشهر.

-***دراسة غانم هاجر*** "**2017**" : بعنوان دور تسيير الموارد البشرية في تحقيق أداء متميز للعاملين في المؤسسة الخدماتية ، دراسة ميدانية على مجموعة من مؤسسات خدماتية عمومية بالمسيلة، سعت هذه الدراسة إلى تحديد دور تسيير الموارد البشرية في الأداء تمييز للعاملين في المؤسسة الخدماتية بالمسيلة و قد حددت الدراسة بمتغير مستقل تمثل في

سياسات تسيير الموارد البشرية و متغير تابع تمثل في التغير التنظيمي للعاملين بمختلف أبعاده الخمسة و لتحقيق أهداف دراسة تم تطوير إستبانة لغرض جمع البيانات لأفراد العينة و بلغت تعدادها (229) مفردة ، و تم إستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية لتحليل بيانات الإستبانة ، إعتمادا على متوسطات الحسابية و نموذج الإنحدار و غيرها من الأساليب (SPSS) الإحصائية الأخرى إذ وجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور تسيير الموارد البشرية في تحقيق الأداء المتميز الإداري للعاملين.

7-2- الدراسات الأجنبية :

- ***دراسة جواد*** **(1985)** : "العلاقة بين مفهوم الذات الاكاديمي و الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين المبتدئين ". و لقد هدفت هذه الدراسة الى التحقق من الهدف التلازمي لخمس مقاييس فرعية لمفهوم الذات الاكاديمي ، وهي مستوى الطموح، القلق ، الرضا ، الاهتمام الاكاديمي ، و مستوى القيادة ، و مدى ارتباط درجاتهم بكل من درجات الابعاد الفرعية لقائمة "ماسلاش" للاحتراق النفسي كما تتمثل في الاستنزاف الانفعالي و فقدان الانية و الانجاز الشخصي من حيث التكرار و الشدة و معرفة ما اذا كانت بعض المتغيرات الديموغرافية و بعض المتغيرات الشخصية تساهم في الشعور بالاحتراق النفسي و قد تمثلت عينة الدراسة من"109" معلما من المعلمين الخارجين المبتدئين في ممارسة مهنة التدريب في المدارس الابتدائية ، و قد توصلت هذه الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية دالة بين درجات ابعاد مفهوم الذات الاكاديمي و بين درجات الابعاد الثلاثة القائمة "ماسلاش" للاحتراق النفسي و سجل المعلمون الذين حصلوا على درجات مرتفعة من اختيار المفهوم الذات الاكاديمي درجات في المقاييس الفرعية للاحتراق النفسي.

- ***دراسة كاترين نايبرعوني*** **(1994)** : الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي لدى الاخصائيين النفسانيين، كانت هذه الدراسة حول الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي في ولاية – النوي

الامريكية – حيث كشف مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي الذي استخدم في هذه الدراسة و الذي شارك في الاجابة عليه 132 فرد ان الاخصائيين النفسانيين يعانون بشكل متكرر من اعراض الاحتراق النفسي و ان اهم مصادر الاحتراق النفسي التي يمكن ان تساهم للإصابة به هي نقص المصادر و ضعف ادارة الوقت و الشعور بالرضا عن الاداريين و المشرفين ، كما كشفت نتائج الدراسة عن ان المشرفين على الاخصائيين النفسانيين يتمتعون بحصانة ضد الاحتراق النفسي.

- **دراسة *(Clark colins)*** 2003 : **بعنوان**

Strategic human resource management team social network and fin performance in criting in organizational competitive advantage.

هدفت هذه الدراسة إلى تباين العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية الأداء المؤسسي و شكل خاص هدفت إلى تباين العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية المبينة على اساس الشبكات تكون عينة الدراسة من (72) شركة ذات تكنولوجيا عالية ، و قد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و الأداء المؤسسي من حيث نمو المبيعات و نمو عوائد الاسهم ، و أن هناك علاقة دالة إحصائية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و الأداء المؤسسي بوجود شبكات بمتغير وسط.

- **دراسة (*siuchow* 2008)** : بعنوان

Amempercial investigation of coherent human resource practice and high performance work system .

لقد هدفت هذه الدراسة بيان الفحص العلاقة بين ممارسات ادارة الموارد البشرية وللأداء العالمي لأنظمة العمل ، تكونت العينة (248) فرد من الشركات العاملة في –هونج كونج–

و التي لديها أنظمة لممارسات الموارد البشرية لدعم الاداء فيها ، و قد توصلت الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية لممارسات ادارة الموارد البشرية و بين الاداء العالمي للمنضمات .

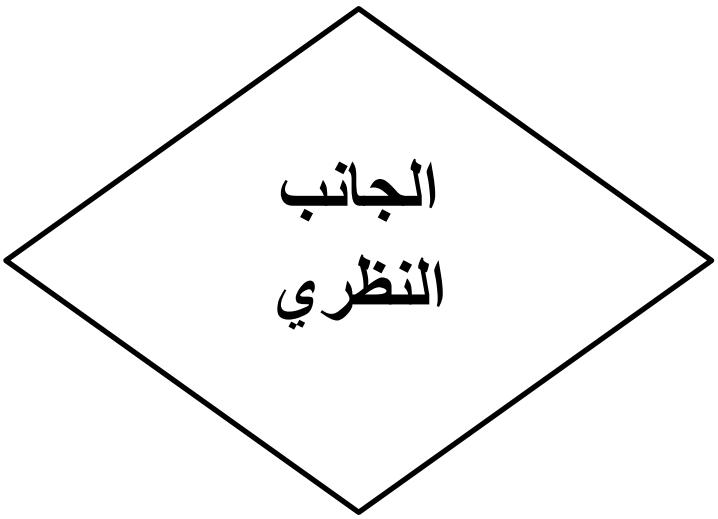
5.دراسة (*kurvas* 2008) : بعنوان إستكشاف كيف تؤثر علاقة المنضمة بالموظفين علاقة إدارة الموارد البشرية التنموية و نتائج الموظفين و هدفت هذه الدراسة إختيار كيف أن جودة العلاقة بين المنضمة و العاملين تؤثر على بين الإدراك العاملين لتطوير ممارسات ادارة الموارد البشرية و نواتج العاملين تكون عينة الدراسة في "النرويج" و قد توصلت الى ان هناك علاقة ارتباط مباشر و سالبة بين ادراك تطوير ممارسات الموارد البشرية و معدل الدوران.

– **دراسة *حسن*** "**2010**" : بعنوان ممارسات ادارة الموارد البشرية في شركة زين الكويتية للاتصالات الخلوية، حيث هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اثر ممارسات ادارة الموارد البشرية في تحقيق النصر المؤسسي في شركة زين الكويتية للاتصالات الخلوية و لتحقيق اهداف الدراسة قام الباحث لتصميم استبانة (40) فقرة لجمع المعلومات الاولية من عينة الدراسة المكونة من (253) مفردة ، و في ضوء ذلك جرى جمع و تحليل البيانات و اختيار الفرضيات باستخدام SPSS، و تم استخدام العديد من الاساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة و منها تحليل الإنحدار البسيط و المتعدد، و بعد إجراء عملية لتحيل البيانات الدراسة و فرضياتها توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج و هي :

– وجود أثر ذو دلالة معنوية للتعويضات في تحقيق التميز القيادي و وجود الخدمة عند مستوى (0.05) في شركة زين الكويتية للإتصالات الخلوية.

التعقيب :

بناءا على إستعراضنا للدراسات السابقة إتضح أن أغلب الدراسات هدفت إلى التعرف على مدى وجود علاقة أو أثر بين ممارسات الموارد البشرية و الأخطار النفسية الإجتماعية أو أحد أبعادها أو مؤشراتها، كما نجد أن أغلب الدراسات إعتمدت على المنهج الوصفي، كما أضهرت هذه الدراسات السابقة الأخطار النفسية الإجتماعية التي يواجهها العامل في مكان عمله و إجراءاته المختلفة في الحد و التقليل من هذه الأخطار و نجد أن هذه الدراسات إختلفت في عينة الدراسة و مكان إجراءها، كما نسجل كذلك إختلاف النتائج المتوصل اليها و قد إستفدنا من هذه الدراسات في رسم الإطار النظري للدراسة الحالية و رسم تصور للإجراءات التي إتخذتها لوضع هذه الدراسة الحالية موضع التنفيذ و كذلك مشكلة الدراسة و فرضياتها و تطوير اداة الدراسة و بناءها و صياغة فقرات الاستبيان.


الجانب
النظري

الفصل الثاني:

إدارة الموارد البشرية

فهرس الفصل الثاني:

تمهيد

1. مفهوم إدارة الموارد البشرية.
2. التطور التاريخي لإدارة الموارد البشرية
3. أهمية إدارة الموارد البشرية
4. أهداف إدارة الموارد البشرية
5. وظائف إدارة الموارد البشرية
6. دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الموارد البشرية.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

تزايد الإهتمام بالموارد البشرية في المؤسسات على إختلاف أنواعها و فروع نشاطها و ذلك بإعتبار من بين أهم الموارد المتاحة التي يمكن من خلالها بلوغ الأهداف المخططة، إذ أن تحقيق التميز في أداء المؤسسات الحديثة لا يستند إلى مجرد إمتلاكها الموارد التكنولوجية أو المالية فحسب، بل يعزى أيضا إلى قدرتها على توفيرها فئات من الموارد البشرية بمعايير خاصة بحيث تكون مهارة و كفاءة، و بذلك تمتلك القدرة على تعظيم الإستفادة من إمكانياتها المتاحة، و بالتبعية تكون هذه الموارد البشرية قادرة على إستيعاب المفاهيم و الأفكار الجديدة التي تساعد على مواجهة المنافسين و التحديات التي تعرضها الظروف البيئية.

إنطلاقا مما سبق، و لغرض تعميم الفهم و الإلمام بمختلف الجوانب النظرية لممارسات إدارة الموارد البشرية، سيتم إعتماد خطة تتضمن:

1-مفهوم إدارة الموارد البشرية:

تباين الباحثون و الكتاب في تحديدهم لمفهوم إدارة الموارد البشرية، و هذا راجع إلى تعدد خلفياتهم الثقافية و الفكرية و الحضارية، و فيما يلي بعض التعريفات لإدارة الموارد البشرية كما أوردها عدد من مؤلفي علم الإدارة:

يعرفها يوسف الطائي بأنها الإدارة المسؤولة عن الإهتمام بالفرد و القيام بالفعاليات التي تتعلق بإيجاد الشخص المناسب في المكان المناسب واستخدامه استخداما أمثلا، و الحفاظ عليه و تطويره بما يحقق أهداف المؤسسة، و بالتالي يضمن البقاء و النجاح في بيئة الأعمال التي يسودها الثبات في التغيير. ***(يوسف حجيم الطائي، 2006، ص56).***

و يتفق محمد مرعي مرعي مع هذا الرأي حيث يقصد بإدارة الموارد البشرية مجموع العمليات المنفذة في مؤسسة ما بهدف تكوين و تشغيل و تطوير الطاقة البشرية، أي رأس المال البشري القادر على الإنتاج و التكييف مع المتغيرات التي تخضع لها.***(محمد مرعي مرعي، 2006، ص70).***

و ترى سعاد البرنوطي أن إدارة الموارد البشرية هي عملية الإهتمام بكل ما يتعلق بالموارد البشرية التي تحتاجها أية مؤسسة لتحقيق أهدافها، و هذا يشمل إقتناء هذه الموارد و الإشراف على إستخدامها و صيانتها و الحفاظ عليها و توجيهها لتحقيق أهداف المنظمة و تطويرها.***(سعاد نائف البرنوطي، 2001، ص18-19).***

و يركز تعريف سمير عبد الوهاب لإدارة الموارد البشرية على أنها العملية التي يجب أن يقوم بها كل مدير تنفيذي في أي مؤسسة ابتداء من تحديد الإحتياجات المستقبلية من القوى البشرية كما و كيفا، مرورا بانتقاء أفضل العناصر المتقدمة لشغل الوظائف و تقييم أدائهم و تحديد إحتياجاتهم التدريبية، و قيامه بالأمور الخاصة باقتراح ترقيتهم و تحفيزهم و بحث مشاكلهم و التحاور مع مسؤولي إدارة الموارد البشرية فيما يتعلق بهذه الجوانب عند حاجته الى النصح و المشورة بما يحقق أهداف الوحدة التنظيمية التي يرأسها.***(سمير محمد عبد الوهاب، 2006، ص12-13).***

كما يعرف SIKULA.A إدارة الموارد البشرية على أنها استخدام القوى العاملة داخل المؤسسة أو بواسطة المؤسسة و يشمل ذلك عمليات تخطيط القوى العاملة، الإختيار و التعيين، تقييم الأداء و التنمية و التعويض و المرتبات و العلاقات الصناعية و تقديم الخدمات الإجتماعية و الصحية للعاملين و أخيرا بحوث الأفراد.***(صلاح الدين محمد عبد الباقي، 2004ن ص16).***

تعريف إدارة الموارد البشرية:

تحتل الموارد البشرية مكانة هامة في كل أنواع المؤسسات، فهي تعتبر العنصر الأساسي لنموها و تطورها و مهما كان منصب أو موقع الفرد في المؤسسة، فإن دورها أساسي و يساهم في نجاح جماعي. و عليه، فإن الأفراد بإختلاف مستوياتهم الوظيفية، يشكلون أهم مورد لوجود وبقاء المؤسسة ***(Jean Yves Buch, 2014, p41)*** .كما أصبحت تلعب دورا فعالا في عصر أصبح فيه التغيير أمرا ضروريا و مستمرا، و أصبحت فيه الموارد البشرية ميزة تنافسية فريدة لا يمكن تقليدها من قبل المنافسين، فالموارد البشرية هي رأس المال الفكري الأهم بعد أن أصبحت المعرفة هي الأساس في التنافس ***(مراد سليم عطياني، 2014، ص390)***. و لا شك في أن تحقيق المؤسسات لأهدافها، مرهون بمدى توافر رأس المال البشري الملائم و المؤهل و القادر على تقديم السلعة أو الخدمة بالسرعة و الجودة الملائمتين، و العمل على جذب العملاء و فهم طبيعة العلاقة التي تربطهم بالمؤسسة، و الحرص على البحث عن الفرص الإستثمارية الملائمة و دراستها و تنفيذها و متابعتها ***(عبد الحليم غربي، 2008، ص 49)***. و عليه، فقد إرتبطت نشأة إدارة الموارد البشرية و تطورها و إكتشاف مدى أهمية المورد البشري في العمل، و هي تؤدي مجموعة من الأنشطة و الممارسات تتعلق بتقدير إحتياجات المؤسسة نت الموارد البشرية و توفيرها بالمواصفات المطلوبة، العمل على ترتيبها و تنميتها، توفير شروط توظيف عادلة، تحفيزها و مساعدتها على تحقيق أهدافها و طموحاتها و العمل على تحقيق التكامل و التوازن بين أهدافها و أهداف المؤسسة.

إن لإدارة الموارد البشرية مكانة هامة ضمن مختلف أنشطة المؤسسة، و قد إكتسبت أهمية متميزة نظرا للدور الحيوي التي تؤديه، و لا شك أن محاولة الوقوف على تعريف أو مفهوم محدد لإدارة الموارد البشرية، أمر صعب، و يرجع ذلك للتطور المستمر الذي تمر به هذه الإدارة و الدور المتوقع منها.

و بعد التطرق إلى مهفهوم و تعاريف إدارة الموارد البشرية، نعرج على مفهومي التسيير و الموارد البشرية كونهما الكلمات المفتاحية لهذا المصطلح.

1-1التسيير:

إن التسيير بصفة عامة يعني تنظيم الجهود الفردية و الجماعية لتحقيق الأهداف المحددة بكفاءة و فعالية و وسائل إنسانية، حيث أن العنصر الإنساني هو محور أساسي لإنجاز أي عمل و مهما توفرت الموارد المادية و الهياكل التنظيمية فإنها تبقى خامات لابد للعنصر التنظيمي المتمثل في الإنسان أن يسيرها. ***(شنوفي نوردين، 2011، ص10).***

1-2الموارد البشرية:

يمثل العنصر البشري اللبنة الأساس التي يبنى عليها عمل منظمة الأعمال، و يتحدد سلوك المنظمة من خلال مجموع سلوكيات الأفراد العاملين فيها، و من خلال ممارساتهم للأنشطة التفصيلية اليومية لأداءهم لأعمالهم المكلفين بها. و بذات الوقت الذي ينعكس فيه سلوك المنظمة من خلال سلوك أفرادها العاملين فإن سلوك و تصرفات هؤلاء الأفراد لا تحدث بشكل عفوي غير مبرمج، فالمنظمة ذاتها تؤثر في هذا السلوك و التصرفات مثلما تتأثر بيهما. ***(الفاتح المغربي، 2016، ص12).***

و تعرف الموارد البشرية على أنها مجموعة الأفراد و الجماعات التي تكون المؤسسة في وقت معين، و يختلف هؤلاء الأفراد من حيث تكوينهم و خبرتهم و سلوكهم، وإتجاهاتهم و طموحهم كما يختلفون في وظائفهم و مستوياتهم الإدارية و في مساراتهم الوظيفية. ***(موساوي، 2014-2015، ص29).***

2-التطور التاريخي لإدارة الموارد البشرية:

لم يكن الإهتمام بالفرد العامل و العمل على إدارته و إخراج الطاقات الكامنة لديه، وإعتباره رأس مال التنافسي لأي منضمة موضوعا وليد السنوات القليلة الماضية بل مر بمراحل زمنية مختلفة تطور فيه المفهوم و الاهتمام و التطبيق و التأثير.

- لقد بدأ الإهتمام بوظيفة إدارة الأفراد في المصانع الإنجليزية بشكل خاص و ذلك في **منتصف القرن التاسع عشر (19)**، حيث ركز عدد من رجال الأعمال على ضرورة الإهتمام بتحسين ظروف العمل و توفير الظروف الأكثر تناسبا مع حاجة العاملين، و من أبرز المهتمين بإدارة الأفراد في تلك المرحلة الزمنية "روبرت اوين" و الذي يحتل موقع الصدارة في هذا المجال، فقد اهتم بضرورة أصدار ما يسمى بقانون المصانع، و أكد على ضرورة الإهتمام بالفرد العامل في المصانع و التعامل معه كعنصر بشري، كما أكد على الحد من تشغيل صغار السن و تخفيض ساعات العمل. و لما كان "أوين" رجل أعمال فقد بدا بنفسه بتطبيق هذه الأفكار في مصنعه، لذا سمي من قبل الكثيرين باي إدارة الأفراد.

-**و في السنوات الأولى من القرن العشرين** ظهرت بوادر إنتشار الأفكار التي تنادي بالإهتمام بالفرد في المصانع الأوربية و الأمريكية و تأسست في 1913 جمعية للأفراد العاملين "***Welfare Workers Association***" . و كان هدفها الرئيسي هو الترويج للأفكار التي تدعو إلى الإهتمام بالفرد في المنضمات الأعمال و برفاهية و إعتبارهما أحد المطالب الأساسية في علاقات الأفراد العاملين بأصحاب المصانع.

-**وعندما نشبت الحرب العالمية الأولى**، نشأت الحاجة إلى وجود جهة متخصصة في المنضمة تعني بحل المشاكل الإنسانية و تقدم المساعدة الازمة للإدارة في هذا المجال، وذلك بسبب حدوث عجز كبير في حجم قوة العمل المعروضة مما تطلب تجنيد الشباب للحرب و حلت محلهم النساء في المصانع، و بسبب الشعور بضرورة مستويات عالية في

الإنتاج و الوصول بالإنتاج إلى ذروته، من جانب آخر. فإن دور النقابات قد أصبح أكثر نشاطا خلال مرحلة الحرب و إزدادت ضغوطها مما أدا إلى خلق مشاكل جديدة للإدارات المنضمات.

-**أما في مرحلة ما بعد الحرب العالمية الأولى**، فقد شهدت تلك السنوات إرتفاعا كبيرا في معدلات البطالة بسبب تسريح الكثير من الأيدي العاملة في الجيش، مما أدى إلى إكتظاظ سوق العمل بالأفراد العاملين الفائضين عن حاجات منظمات الأعمال في ظل هذه الظروف توفرت لرجال الأعمال فرص واسعة لممارسة عمليات الإختيار و الفصل الكيفي بحرية كاملة مما أدى إلى إنتكاس الأفكار التي كان قد دعا إليها روبرت أوين، و قد أغلقت الكثير من الأقسام الخاصة بشؤون و رفاهية الأفراد العاملين في المصانع و ذلك لإنتقاء الحاجة لها من وجهة نظر أصحاب المصانع ما دفع بعض الحكومات في بعض الدول إلى التدخل للتغلب على المشاكل التي نشأت بسبب الكساد الذي أعقب إنتهاء الحرب.

-**في الثلاثينات من القرن الماضي**، برزت الحاجة إلى أن تركز الإدارة جهود الخلق عمالة مستقرة تحقيق لإستقرار مستويات الأنتاج و عدم الإعتماد سياسة موائمة الأشخاص مع الوظائف و ذلك من خلال الإعتماد على توصيف الوظائف لتحديد المهارات الأساسية المطلوبة و الازمة لأداء أي وظيفة بكفاءة، في تلك المرحلة أنصب إهتمام الإدارة على البحث عن أفضل الوسائل لتطوير أساليب إختيار الأفراد العاملين الازمين لأداء الأعمال من بين المتقدمين للتعيين. كما رافق ذلك إهتمام الإدارة بالإستخدام الإمثل للعاملين، وطرح مفهوم "الرجل المناسب في المكان المناسب" و بدأ التوجه الجاد لإعتماده، كما أعيد النظر في الأفكار التي تركز على رفاهية الأفراد العاملين.

-**و بعد إنتهاء الخرب العالمية الثانية**، أنصب الإهتمام على رسم سياسات مختلفة للتوظيف على مستوى الدولة سعيا إلى تحقيق مبدأ العمالة الكاملة كما حصل تطور كبير في توجه

إدارات المصانع على البحث عن المهارات التي تناسب التطورات التكنولوجية الحاصلة في تلك الفترة و أدى ذلك إلى البدء بالإهتمام بتخطيط القوى العاملة كما بدأ الإهتمام بربط سياسات التوظيف.

-**و بعد هذه المرحلة التي أعقبت إنتهاء الحرب العالمية الثانية**، مرت عدة سنوات حصل خلالها توسع في مجال العمل التخصصي أمام إدارة الأفراد و تقدمت أساليب التعامل مع العاملين في الصناعة، و تفتحت مجالات جديدة في ميادين الإختيار و التعيين و تقييم الوظائف و تحديد فئات الأجور المدفوعة إلى العاملين و كذلك في مجالات منع الحوادث الصناعية و التدريب كل ذلك ساعد على توفير مادة علمية قائمة بذاتها تصلح لأن تكون علما مستقلا لإدارة الأفراد مما أدى الى تمهيد الطريق إلى فصل إدارة الأفراد في المنضمات الكبيرة الحجم عن الإدارات الأخرى و تحملها لمسؤولياتها و قيامها بإعتبارها تخصصا جيدا. و في السنوات الأخيرة نمت إدارة الأفراد نموا ملحوظا و بدأت تأخذ مداها الحقيقي حيث إرتفع مستوى الأساليب المستخدمة في التخطيط للقوى العاملة وتحليل العمل و الإختيار و التعيين و غيرها، كما توسعت افاق المدارس الفكرية الخاصة بشؤون الأفراد. و بذلك أصبحت إدارة الأفراد إحدى وضائف المنشاة الأساسية المميزة والواضحة في العصر الحديث و هي لا تقل أهمية عن الوظائف الإنتاج و التسويق والتمويل.

3-أهمية إدارة الموارد البشرية على أداء المؤسسات:

و عليه فإننا يمكن أن نقول بأن أهميتها على أداء المؤسسات متمثل في عدة أمور،حيث أنها تعتبر من الأقسام الإدارية، ذات المكانة و الأهمية العليا. داخل الهيئات والمنضمات في جميع الأعمال، و يمكن تلخيص أهميتها في عدة نقاط:

-تقييم الأداء و التدريب و التدريب يساعدان على تنمية العاملين عن طريق إكسابهم مهارات و معارف و قدرات و سلوكيات جديدة، و التي بدورها تساعدهم على القيام بالواجبات

والمهام المستقبلية، كما أن الإدارة الجيدة للموارد البشرية تقوم بتحفيز أفراد المنضمة لأداء أفضل ما عندهم و ذلك لزيادة ولائهم و إنتمائهم إلى أعمالهم و منظماتهم، بالإضافة إلى ذلك فإن معرفة الأفراد لإمكانية الترقية و التقدم في المنضمة و تنمية قدراتهم الشخصية والعلمية و الحصول على عوائد على قدر الإنجازات المقدمة، تشجع العاملين على الأداء العالي و السلوك الإيجابي في أعمالهم. ***(سيدي صالح، 2016-2017، ص7).***

-يمكن تطوير الإنتاج بأفضل طريقة من ناحية الكم و الكيف إذا تم تنسيق الإدارة الخاصة بالموارد البشرية، خاصة عندنا يتم تزويد الموارد البشرية بالمؤهلات البشرية و العلمية المتنوعة و المناسبة.

-توفير جميع الأدوات و جميع الوسائل التي تخص كافة الأفراد من الموظفين، و ذلك عن طريق إقامة مجموعة من البرامج التدريبية، كما تقوم بتوفير جميع الأجور و الحوافز، الأمر الذي يؤدي إلى تقديم أفضل أداء الموظفين الأمر الذي يعمل على زيادة معدل الإنتاج.

-كما تعمل على تعزيز التنسيق و التنظيم بين جميع الوحدات الإدارية، و كذلك المهام التي تخص جميع أفراد الموظفين، و ذلك عن طريق تفعيل دور المناقشة مع الإدارة التنفيذية.

-كما تساعد على المشاركة في التعرف بجميع المشاكل الأساسية التي تتعلق بجميع الأفراد الموظفين داخل المؤسسة أو الشركة، و التي تعمل على التأثير على الموظفين بشكل سلبي، الأمر الذي يقلل من كفاءة العمل و فعالية المؤسسة أو المنشاة.

-كما أنه يساعد في المساهمة في دراسة كافة الكفاءات الفعالة، و كذلك التنظيمية كما تساهم في معرفة جميع المؤشرات التي يتم إستخدامها قياس الكفاءة الخاصة بأداء جميع الموظفين داخل الشركة، كما تقوم بقياس النسب الوسطية للحوادث التي يعود أثرها على العمل، و غير ذلك من المؤشرات و المعدلات الأخرى.

-كما تقوم إدارة الموارد البشرية بتقديم جميع سبل المساعدة للمديرين في تطبيق كافة السياسات، كما تعمل على المساعدة في حل جميع المشاكل أو القضايا التي تخص الموظفين.

-إن الإدارة الناجحة للموارد البشرية قد توفر على المنشآت تكاليف باهظة في قضايا قانونية قد يلجا إليها الموظفون و خاصة في حالات الفصل، و عدم منح العلاوات، أو التجاوز في الترقيات. ***(علاقي 2015، ص.69-70).***

4-أهداف إدارة الموارد البشرية:

تنقسم أهداف إدارة الموارد البشرية إلى أهداف إجتماعية وأهداف العاملين وأهداف المنظمة:

4-1 أهداف اجتماعية: تتمثل هذه الأهداف في مساعدة الأفراد تجد لهم أحسن الأعمال وأكثرها إنتاجية وربحية مما جعلهم سعداء يشعرون بالحماس نحو العمل إلى جانب رفع معنوياتهم وإقبالهم إلى العمل يرضي وشغف وكل هذا من أجل تحقيق الرفاهية العامة لأفراد المجتمع.

4-2 أهداف العاملين: العمل على التقديم وترقية الأفراد في إطار ظروف عمل منشطة تحفزهم على أداء العمل بإتقان وفعالية وهذا ما يرفع من دخلهم. إنتهاج سياسات مخططة تحد من إستنزاف الطاقات البشرية وتحاشي اللاإنسانية في معاملة أفراد العاملين.

4-3 أهداف المنضمة: جلب أفراد أكفاء تتوفر فيهم جميع المؤهلات اللازمة وذلك عن طريق إختيار وتعيين حسب المعايير الموضوعة. الإستفادة القصوى من الجهود البشرية عن طريق تدريبها وتطويرها بإجراء فترات تدريبية وذلك لتجديد الخبرة و المعرفة التي تتماشى مع تطور نظام المؤسسة وبالتالي لابد من العمل على زيادة رغبة العاملين على بذل الجهد والتفاني وادماج أهدافها مع أهداف لخلق التعاون المشترك ولذلك يأتي بالتوزيع العادل لأجور والمكافآت.

4-4 بناء إستراتيجية الموارد البشرية : إن إستراتيجية إدارة الموارد البشرية جزء لا يتجزأ من إستراتيجية المؤسسة تتوافق مع ما يسمى التكامل الإستراتيجي الذي يؤكد على إستراتيجية مع رسالتها وأهدافها وإن إستراتيجية إدارة الموارد البشرية تتطابق وتعمل على خدمة إستراتيجية المؤسسة في ظل تأثير متغيرات البيئية الخارجية التي تعمل في ظلها المؤسسة ككل و تستخدم إستراتيجياتها لتكييف معها لتطمئن لنفسها البقاء والإستمرار عليه فإن بناء الإستراتيجية للموارد بشرية تتوافق وتتكامل مع:

- متطلبات إستراتيجية للمؤسسة بما تشمله من رسالتها وأهدافها ووسائلها؛
- متطلبات إستراتيجية للهياكل التنظيم.

5- وضائف إدارة الموارد البشرية:

تعرف ممارسات إدارة الموارد البشرية على أنها مجموعة من الممارسات التي يتم تطويرها لتوفير العنصر البشري في المنظمات من أجل التنسيق بين هذه العناصر البشرية وصولا لتحقيق أعلى إنتاجية.

5-1 تخطيط إدارة الموارد البشرية:

التخطيط بالمفهوم العام والشمولي يعني التنبؤ بما سينطوي عليه المستقبل في إطار معين ويتضمن الإجابة على التساؤلات ماذا العمل؟ كيف نعمل؟ وهكذا لذا فان التخطيط للموارد البشرية يتضمن تحديد الاحتياجات المطلوبة من القوى العاملة من حيث الكم والنوع على المستوى التفصيلي.

1. مراحل عملية التخطيط:

-**تحليل بيئة المنظمة SWOT:** تتضمن تحليل المنظمة الداخلية و الخارجية، حيث تعتمد على تحليل البيئة الخارجية للمنظمة على دراسة و تحديد المتغيرات البيئية الخارجية التي تؤثر على الموارد البشرية مستقبلا.

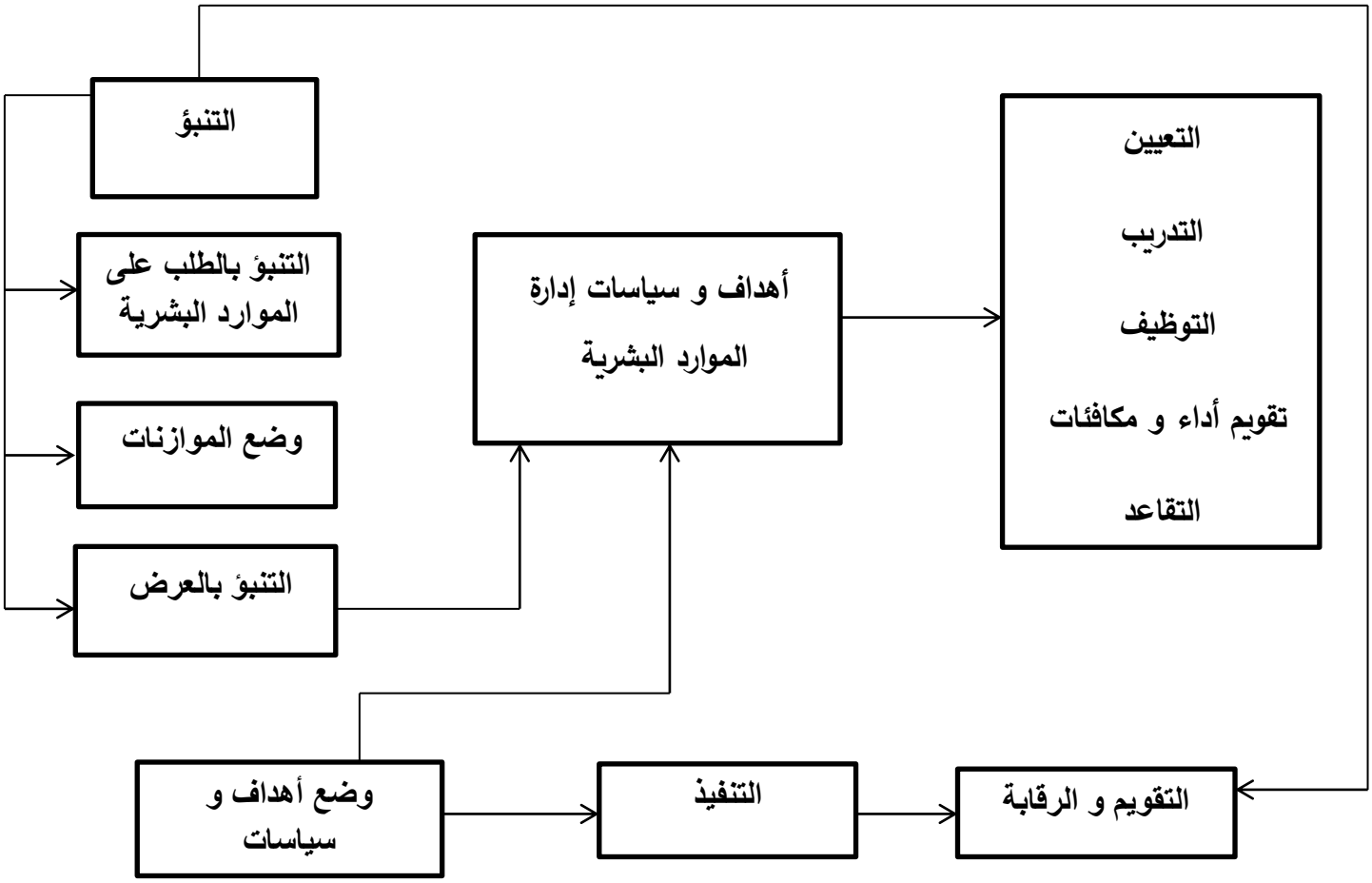
-**التنبؤ بالطلب على الموارد البشرية:** في ضوء النتائج الأولى الناجمة عن تحليل بيئة المنظمة، يتم التنبؤ بالمطلب المتوقع على الموارد البشرية.

-**وضع خطة الإحتياجات من الموارد البشرية:** و ذلك للإعتماد على المقارنة بين الطلب على الموارد البشرية و العرض من الموارد البشرية و ذلك بناء على المرحلة السابقة.

-**تنفيذ الخطة:** و تعتبر هذه المرحلة من أهم مراحل تخطيط الموارد البشرية و البدء أن يتم تنفيذ الخطة بكفاءة و دقة و ذلك من خلال تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الأخرى.

و الشكل الموالي يظهر خطوات عملية تخطيط الموارد البشرية .

الشكل رقم(01): يمثل مصادر الحصول على الموارد البشري



المصدر: الطائي و الأخرون، 2006

5-2 إستقطاب إدارة الموارد البشرية إختيارهم و تعيينهم:

بعد أن يتم عملية إستقطاب الأفراد العاملين في المنظمة على الوجه الأكمل تأتي عملية الإختيار والتي تعرف بأنها عملية إنتقاء الأفراد لديهم مؤهلات ضرورية على الوجه الأكمل تأتي في المؤسسة، كما تعرف بأنها عبارة عن سياسات وإجراءات من شأنها ضمان إختيار أفراد وفقا مبدأ الجدارة من خلال التنبؤ بأفضلية المتقدمين للعمل وأي منهم سيحق النجاح إذا تم تعيينه، كما ينبغي إن تركز جهود الإدارة على عملية الإختيار وإعطاء الأهمية المناسبة التالية:

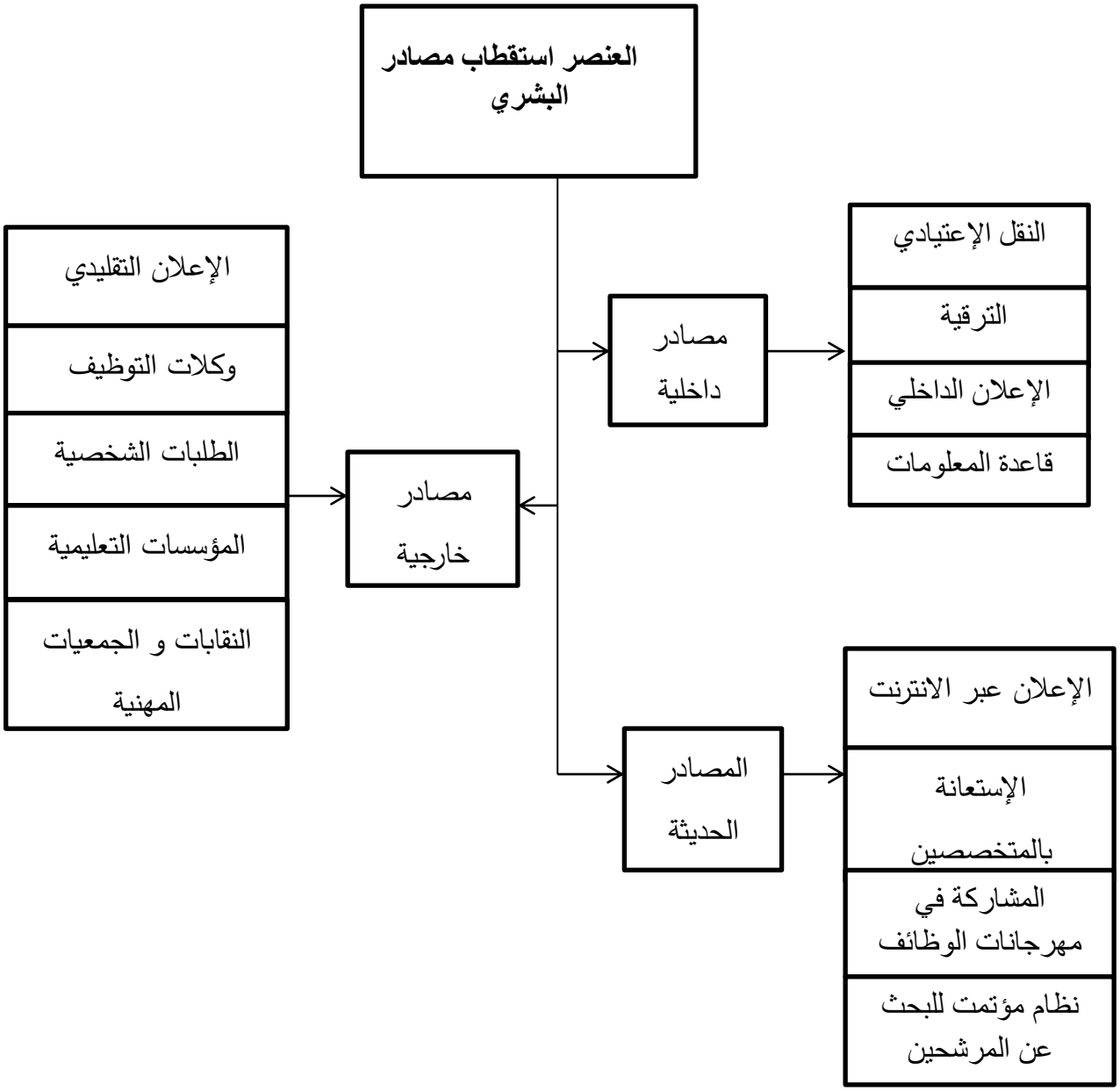
- إن الإختيار الخاطئ للأفراد يفسر على أنه مضيعة للوقت والمال الذي أنفق في عملية الإستقطاب.

- إن الإختيار الشخص المناسب من شأنه إلحاق الضرر بمصالح المنظمة المتمثلة في عدم قدرة الموظف الجديد على مقابلة معايير الأداء المطلوبة مما يؤثر على إنتاج العام للمنظمة.
- إن تطبيق السياسات تتضمن العدالة والمساواة في التعيين يحقق للمؤسسة سمعة جيدة في المجتمع ويوفر لها مستويات من الكفاءات المتخصصة.

تجدر الإشارة الى أنه ينبغي الحرص و الإهتمام عند صياغة إعلانات التوظيف، بل يجب أن توكل الى مختصين في كتابة و تحرير الإعلانات. **(*أرزقي*، 2016، ص 19-20)**

عندما يتخذ قرار التشغيل شخص ما يجب أن يتصل به لمراجعة متطلبات الوظيفة، الراتب، ساعات العمل والفترة التجريبية، وإذا قبل المتقدم بشروط التشغيل المقدمة فإن عقد التشغيل يخص ظروف العمل ويجب أن يوقع من قبل كل من مؤسسة والعامل ويستهدف تحقيق مبدأ "وضع الشخص المناسب في المكان المناسب".

شكل رقم (02) مخطط يوضح مصادر استقطاب العنصر البشري



المصدر: (من إعداد الدكتور عبد الحميد الخليل، 2018)

-خطوات عملية إختيار و التعيين:

– تقديم طلب من إدارة الموارد البشرية إلى الإدارة وأخذ الموافقة عليها مباشرة حيث تكتفي إدارة موارد البشرية بتخطيط القوى العاملة التي تكون إعتمادها قد تم من إدارة العليا.

– إعلان في الداخل والخارج عن الوظيفة ويجب إن يشمل إعلان تبيان المواصفات الرئيسية للوظيفة.

– إستلام طلبات التعيين و تصنيفها داخل ملفات مخصصة .

– فرز طلبيات و إستبعاد من لا تنطبق عليهم مواصفات الوظيفة.

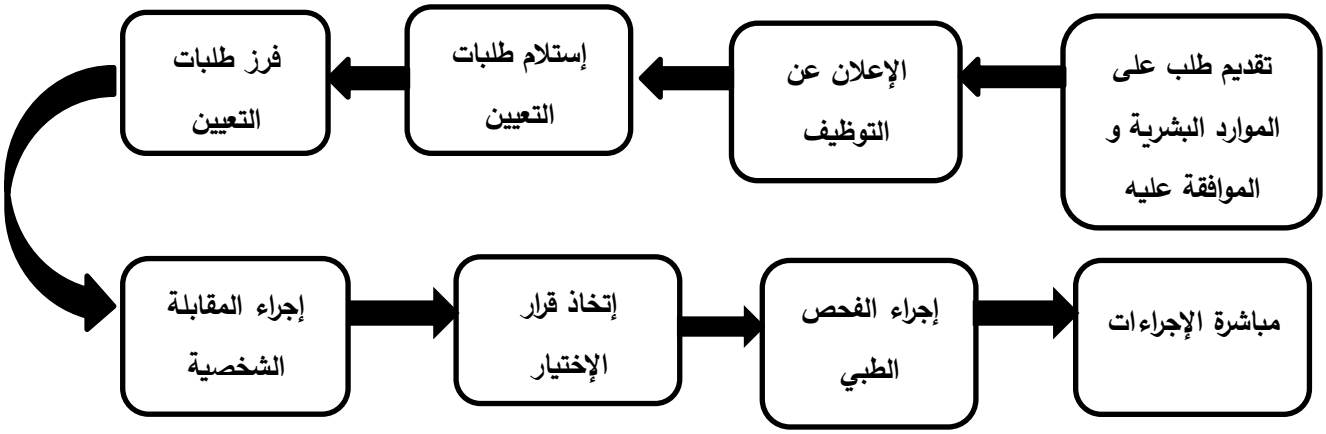
– إجراء المقابلة الشخصية مع المترشحين.

– إتخاذ قرار الإختيار.

– إجراء فحص الطبي لمعرفة مدى لياقة الموظف للعمل في الوظيفة المعنية.

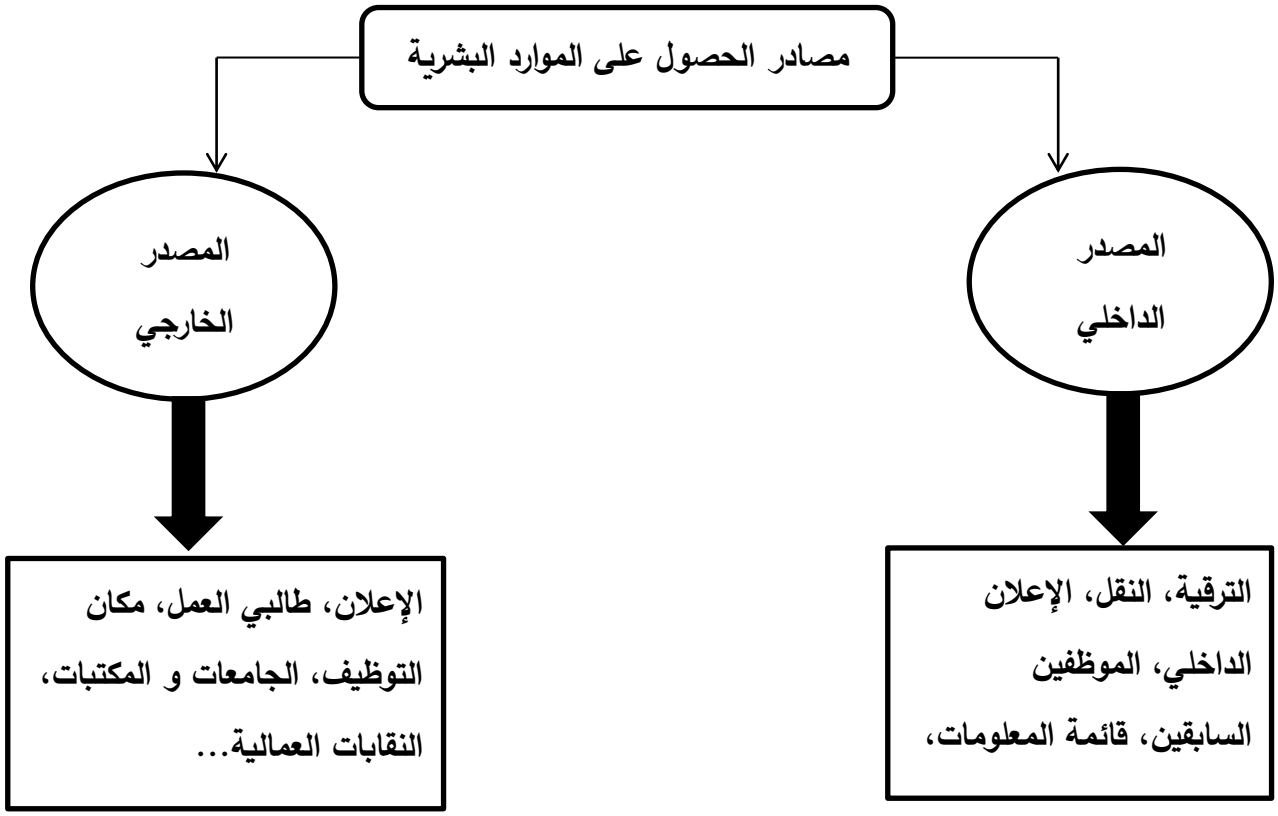
– مباشرة إجراء التعيين مثل عقد العمل بين الموظف الجديد والمؤسسة.

الشكل رقم (03) : مخطط خطوات التعيين.



المصدر :مؤيد الحسين الفضل، ص. 206

الشكل رقم(04) : مصادر الحصول على الموارد البشرية.



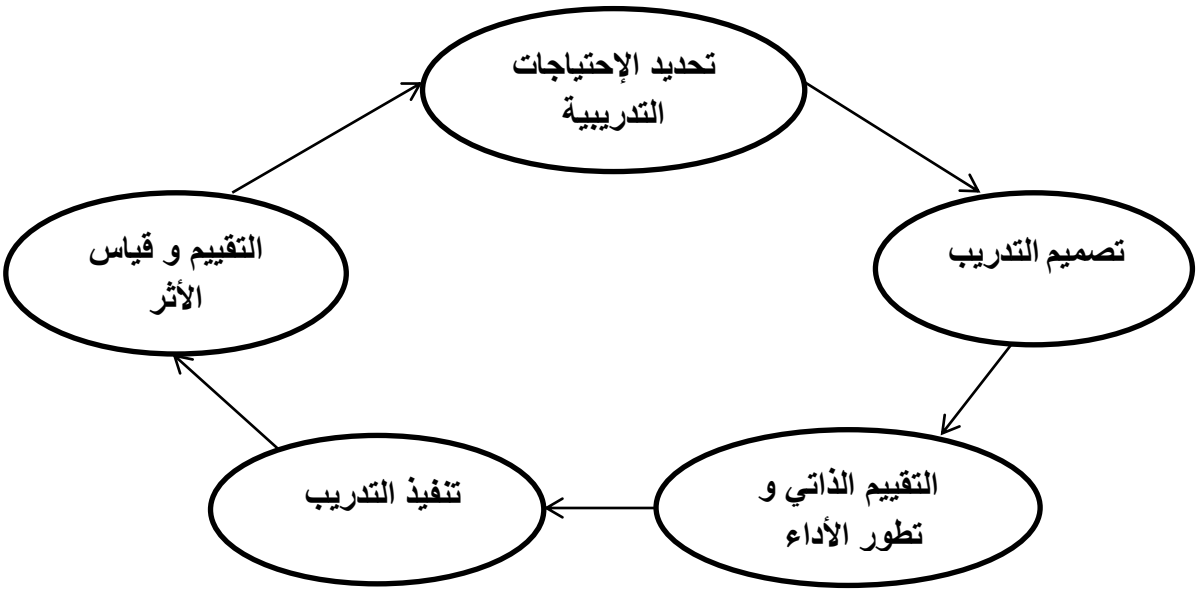
المصدر: (من إعداد الدكتور عبد الحميد الخليل، 2018)

3-5-التدريب:

قد يكون التدريب بهدف التعرف بالعمل أو تطوراته، أو قد يكون بهدف رفع مستوى الأداء، او إعداد شاغل وضيفة ما لوظيفة ذات مهام جديدة. و النتيجة أنه في كل الحالات لابد من معرفة متطلبات الوظيفة ليتم على أساسها إعداد برنامج التدريب المناسب للفرد وبالتالي نجد أن نتائج تصميم و تحليل العمل توفر المعلومات الكافية عن ذلك، و التي تساعد التدريب على أداء مهمته كما يجب.

كما وصف التدريب على أنه محاولة لتغيير سلوك يجعلهم يستخدمون طرقا و أساليب مختلفة في أداء العمل، بشكل يختلف بعد التدريب عما كانوا يتبعونه قبل التدريب. **(*منير*، 2014، ص241).**

الشكل رقم (05): قياس أثر التدريب و علاقته بتخطيط أهداف التدريبية.



المصدر: من إعداد الطالبتين استنادا لأثر التدريب و علاقته بتخطيط أهداف التدريب

فوائد التدريب:

فوائد التدريب للمنظمة	فوائد التدريب للأفراد
– تحسين ربحية المنظمة – تحسين معنوية العاملين – يساعد العاملين في التعرف على الأهداف التنظيمية – تنمية مناخ مناسب للنمو و الإتصالات بين العاملين في المنظمة – تحسين نوعية الإنتاج و زيادة كمبيته – تحسين المعارف و المهارات الخاصة بالعمل في كل مستويات المنظمة – الإقتصاد في النفقات – تخفيض الحوادث و إصابات العمل	– يساعد الأفراد في اتخاذ القرارات الأحسن، و قدرتهم على حل المشاكل – يساعدهم على التغلب على حالات القلق و التوتر و الإغتراب و الصراع – يفتح المجال نحو الترقية و التقدم – يقلل من أخطاء العاملين و من حوادث العمل – يعمق الإحساس بالرضا الوظيفي و الإنجاز – يقلل من دوران العمل نتيجة لإزدياد الإستمرار و الثبات في حياة العاملين.(***بسمة علي حسن أبو سليمة*** ، **2007، ص18**). – يعمل على تكوين مهارات جديدة في مجالات العمل و الحديث و الإستماع. – يزود الأفراد بمعلومات جديدة عن كيفية تحسين مهاراتهم القيادية و الإتصالات و الإتجاهات.

الجدول رقم(01) يمثل فوائد التدريب للعاملين و المنظمة.

المصدر: من إعداد الطالبتين استنادا لفوائد التدريب للمنظمة و للأفراد

5-4-الترقية:

الترقية عبارة عن شغل الموظف لوظيفة ذات مسؤولية و مهام جديدة، و حتى يكون قرار الترقية سليما و موضوعيا، لابد من معرفة المعلومات الكافية عن أعباء و مسؤوليات الوظيفة الجديدة و مقارنتها بمواصفات و إنجازات الموظف المراد ترقيته، لتحديد ما إذا كانت مواصفاته تناسب متطلبات الوظيفة الجديدة المنوي ترقيته اليها أم لا، و بالطبع يوفر تصميم و تحليل العمل هذه المعلومات الضرورية.

5-5-برامج الأمن و الحماية:

توضح نتائج تصميم و تحليل العمل طبيعة كل عامل أو وضيفة من حيث أهدافها وسماتها العامة و التفصيلية و الظروف المناخية و الأخطار المصاحبة لها، و هذا بلا شك يساعد المنضمة، من خلال إدارة الموارد البشرية، على تصميم برامج الحماية و الأمن التي تهدف إلى حماية العاملين من أخطار الأعمال التي يزاولونها، و توفير عنصر الأمن والطمأنينة لهم أثناء أدائهم لواجباتهم و مسؤولياتهم.

5-6- تحديد الأجور و الكفاءات:

الأجر العادل لا بد أن يرتبط بالأعباء و المسؤوليات الملقاة على عاتق شاغل الوظيفة وأقرب أساس موضوعي لتقدير الأعباء يتمثل في تقدير أهمية الوظائف المختلفة لدفع الأجر بما يناسب مع أعباءها، لتقدير الأهمية يجب الأعتماد على نتائج تصميم و التحليل التي توضح مهام و مسؤوليات و أعباء كل وظيفة أو عمل في المنشاة.

5-7- معايير قياس الكفاءات:

على ضوء نتائج تصميم و تحليل العمل يمكن تحديد العناصر و الصفات التي يجب أن تتوفر في الموظف ليؤدي عمله بنجاح و كفاءة، لأن التصميم و التحليل يوضحان متطلبات

تنفيذ العمل بكفاءة. و لا شك أن هذه المعايير هي أساس قياس كفاءة الفرد، إذ يقارن الأداء الفعلي بها لتحديد مستوى الإنجاز المحقق من قبله.

5-8-تقييم الأداء:

قبل التطرق لمفهوم تقييم الأداء العاملين سنقوم بتحديد المصطلحات المشكلة له و هي:

-**الأفراد:** يقصد بالأفراد العنصر البشري المتاح للمنظمة أي كل العاملين بها سواء كانوا موظفين أم عمال يدويين، دائمين أو مؤقتين، رؤساء أو مرؤوسين.

-**الأداء:** درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد: و هو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة.

-**التقييم:** تقديم قيمة الشيء أو كميته بالنسبة الى معايير محددة و الهدف من التقييم هو الحكم الموضوعي على العمل الخاضع للتقييم، صالحا أو فاسدا، ناجحا أو فاشلا و ذلك بتحليل المعلومات المتيسرة عنهن و تفسيرها في ضوء العوامل و الظروف التي من شأنها أن تؤثر على العمل.***(بن عيشي، 2005-2006، ص،ص.3-4).***

و هو العملية التي يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل منصف و عادل، لتجري مكافاتهم بقدر ما يعملون و ينتجون، و ذلك بالإستناد إلى معدلات يتم بموجبها مقارنة أدائهم بها لتحديد مستوى كفاءاتهم في العمل الذي يعملون به.***(بعجي، 2006-2007، ص.14).***

6- دور تكنولوجيا المعلومات على تطوير إدارة الموارد البشرية:

إن الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات لا يقتصر أثره على وضيفة محددة بل يشمل كل وضائف المؤسسة و من بينها إدارة الموارد البشرية، و يسمى إستعمال التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية قصد تحسين الإدارة الإلكترونية للموارد البشرة حيث تمس تكنولوجيا المعلومات كل وضائف إدارة الموارد البشرية بهدف تطويرها و خدمة أهداف المؤسسة، إذ

تتغير المهام إلى الإلكترونية: التخطيط الإلكتروني، التوظيف الإلكتروني تسيير الأجور الإلكترونية، التدريب الإلكتروني.

و يمكن تحديد أهم التغييرات و التطورات التي تحدثها تكنولوجيا المعلومات لتحسين هذه الوظيفة في ما يلي:

- تضع معلومات الموارد البشرية في قاعدة بيانات عوض عدة سجلات التي قد تتميز بتكرار عدة معطيات.
- تطبق المعالجة الآلية على مستوى الأجور من خلال إحتساب معدلات الأجور عدد ساعات العمل، و كل المحددات التي تدخل في الأجر مما يؤدي إلى ربح الوقت و تقليل الأخطاء.
- تساعد المسير على إقتناء الموارد البشرية المؤهلة بالرجوع إلى قاعدة البيانات.
- الإعتماد على الشبكات يسهل من إجراءات التوظيف و يسرعها و يقلل من تكاليفها.
- الإعتماد على تكنولوجيا المعلومات في التدريب يقلل من الوقت و الإجراءات المتعلقة به، الشيء الذي يحفز المؤسسة على القيام به لمواكبة التطورات و تحقيق الميزة التنافسية.
- تمكن من الحصول على معلومات الموارد البشرية دون اللجوء الى الإدارة (دون اللجوء إلى الإدارات الوسطى).
- الشبكات خاصة الإنترنت كنها تشجع على تبادل المعارف و تدعيم الإبتكار والتعلم. تعمل على تكثيف الإتصال بين مختلف الفاعلين، كما تعمل على تشجيع التعاون و العمل الجماعي مما يطور و يضيف من قيمة وضيفة الموارد البشرية.**(*باسي، دس*، ص268-270)**.

مما سبق يبدو أن لتكنولوجيا المعلومات دورا حيويا في إحداث تغيرات على إدارة الموارد البشرية من خلال تقليل التكاليف، زيادة الإتصالات، تسهيل إجراءات العمل تحصيل المعلومات الدقيقة و المفيدة و إستعمالها في القرارات بإستقلالية، الشيء الذي بدوره يرفع من أداءها و بالتالي يحسن من إدارتها و يجعلها خلاقة للقيمة.

خلاصة الفصل:

عرفت مكانة الموارد البشرية داخل المنظمات تغييرات وتطور كبير ومتنوعة وهذا تبعا لتأثيرات البيئة المتغيرة التي وجدت فيها تلك المنظمات ، فالأنماط الإدارية والتنظيمية التي عرفتها المنظمة عبر تطورها التاريخي يشير إلى مدى تفاعلها مع بيئتها الخارجية من جهة و على مدى إغتناءها و إهتمامها لمواردها الداخلية من جهة أخرى.

الفصل الثالث:

الأخطار النفسية الإجتماعية

فهرس الفصل الثالث:

تمهيد

1.تعريف الأخطار النفسية الإجتماعية.

2.أنواع الأخطار النفسية الإجتماعية

3.عوامل الأخطار النفسية الإجتماعية

4.طبيعة الأخطار النفسية الإجتماعية

5.عواقب الأخطار النفسية الإجتماعية

6.الوقاية من الأخطار النفسية الإجتماعية

خلاصة الفصل

تمهيد:

يواجه الإنسان في حياته العديد من المشاكل التي تأتي من الطبيعة، فقد حاول السيطرة عليها بابتكار عدة وسائل للحد منها فكل المؤسسات دون استثناء تتعرض إلى الكثير من المشاكل التي يمكنها أن تتفاقم والتي من الممكن أن تهدد مسيرتها ومن بينها الأخطار النفسية الاجتماعية التي تواجه العامل مكان عمله التي تنشأ من سوء التصميم والتسيير الإداري.

1-تعريف الأخطار النفسية الاجتماعية:

عرفت الأخطار النفسية الإجتماعية على أنها: "جميع الضغوطات التي يمكن أن يتعرض إليها الشخص، ويكون لها تأثير على وضعيته في العمل، بينما اعتبرها البعض مجموع الوضعيات التي لها تأثير سلبي على حياة الشخص أو صحته النفسية في مجال مثل عدم الشعور بالإرتياح، فقدان تقدير الذات، التوتر، الإدمان، الانهيار، الانتحار، التمييز ***(سكيل،2003، ص130).***

2-أنواع الأخطار النفسية الاجتماعية:

تتعدد أنواع الأخطار النفسية الاجتماعية، ولكن أهمها تتمثل فيما يلي:

2-1-الإجهاد في العمل:

يعتبر الاجهاد الوظيفي مظهر من المظاهر السلبية لبيئة العمل الداخلية تنتج عن تجمع آثار متطلبات العمل، و ضعف صناعة القرار المتاح الذي يواجه هذه المتطلبات هذان المظهران يمثلان وضعية وظيفية هي التي تحدد الحالة النفسية التي يكون عليها العامل فالمتطلبات الزائدة في العمل و الصراعات و الضغوطات هي التي توقع العامل في وضعية محفزة أو وضعية مولدة للحركة أو الطاقة أو الضغط، و يعتبر الموقف القراري (حرية صنع

القرار، و الاستفادة من الخبرات الشخصية) للفرد بمثابة العامل الذي يعدل أو يول الضغط(الطاقة الكامنة) إلى طاقة علمية، بمعنى نموذج للإدارة الضغوط و الإجهاد المتعلق ببيئة العمل.

2-2-الإكتئاب في العمل:

يعرف الاكتئاب بكونه اضطراب مزاجي يسبب شعورا دائما بالحزن، وفقدان الاهتمام ويسمى أيضا اضطراب اكتئابي أو اكتئاب سريري، وهو يؤثر على شعور الشخص وسلوكه، ويمكن أن يؤدي إلى مجموعة متنوعة من المشاكل العاطفية والجسدية، وقد يواجه الشخص صعوبة في القيام بأنشطة يومية، وأحيانا قد يشعر كما أن الحياة لا تستحق.

2-3-التحرش (المعنوي والجنسي) في العمل:

لقد اشتقت كلمة التحرش **(harcèlement)** من الفعل **(harceler)** بمعنى تحرش والذي يعني كل فعل يهدف إلى خلق الشعور بعدم الأمن في مكان محدد والذي يشغل المعتدي، كما يعني التحرش الخضوع لتهجمات مستمرة وانتقادات وإستهزاءات متكررة كما يعني الخضوع لطلبات وانتقادات وشكاوى دائمة ومستمرة.

فقد عرفه "**Heinz Leymn**" التحرش النفسي على أنه عملية تدميرية مكونة من أفعال عدائية، قد تبدوا بدون معنى ولكن بتكرارها تصبح مؤذية، ويصفها بأنها وضعية تواصلية تهدد بإلحاق أضرار جسمية ونفسية على الفرد.

و يعرف العنف النفسي في العمل حسب **«hirigoyen»** هو كل فعل سلوك أو فعل تعسفي يظهر بصفة عامة عن طريق سلوكات و كلمات وأفعال واشارات و كتابات، والتي يمكن أن تمس بالشخصية و الوحدة الجسمية و النفسية للشخص و تضع عمله في خطر كما تؤدي إلى خلق محيط عمل متدهور.

2-4-العنف النفسي في العمل:

يعرف العنف في العمل أن كل وضعية يتعرض من خلالها العامل إلى الاضطهاد والتهديد، كما يتعدى عليه نفسيا وجسميا أثناء تأديته وتنفيذه العمل أو هو كل اعتداء نفسي أو جسدي أو جنسي، يتعرض إليه العامل في مكان العمل وبمناسبة تأدية لمهامه مما يعرض صحته النفسية والجسمية للخطر.

2-4-1 أسباب العنف النفسي:

-خاصة بالجماعة:

تظهر الأسباب المتعلقة بالجماعة بشكل عام في الاختلافات الموجودة بين الأفراد من الناحية النفسية والجسمية ففي مؤسسة العمل نجد أن أشخاص معاقين جسميا كما نجد أشخاص ذوي شخصية قوي وكذلك الذين يمتلكون مكانة هامة ما ودرجات عالية من الكفاءة في مؤسسة العمل، وكذلك أشخاص غير راضين عن عملهم سبب عدم التناسب بين تخصصاتهم والمهام التي يقدمونها وأشخاص لا يتواجدون بصفة مستمرة في مكان العمل وداخل المنظمة ، وكذلك من أسباب أخرى المتعلقة بالجماعة كالمنافسة على مراكز ومحيط عمل ملائم مستقر مقارنة مع الأفراد الآخرين وكذلك سوء التكيف في العمل تعتبر أهم الأسباب المؤدية للتعرض للعنف النفسي في العمل ***(gerbot.2007.p151).***

-خاصة بالمنظمة:

تتمثل في القلق التنظيمي، إذ أن العمل في جو مصحوب بالقلق يؤدي إلى ظهور العنف النفسي في العمل سبب وجود أشخاص يستجيبون بطريقة سلبية وإذا ما يؤدي بمنظمة العمل إلى معاملتهم بمعاملة لا إنسانية واعتبارهم كآلات وأنهم غير مناسبين إذ يمكن القول إن القلق من بين الأسباب المؤدية للتعرض للعنف النفسي.

ونجد أسباب أخرى كالوقوع في الأخطاء في إيصال المعلومة للعاملين و استعمال طرق الاتصال سيئة وبطيئة لعدم استعمال المسؤولين وسائل الاتصال الحديثة ***(vercamst.2009.p15).***

-الإقتصادية:

أدت الأسباب الاقتصادية لظهور العنف النفسي في العمل يرجع إلى التطور التكنولوجي الهائل الذي عرفه العالم مما أدى إلى الانتقال السريع إلى الاعتماد على طرق عمل أكثر فعالية، مما انعكس سلبا على العمال لاسيما في بعض القطاعات الحساسة أو بعض المؤسسات الاقتصادية ذات استراتيجية خاصة تهدف الى إبعاد العمال الغير الضروريين من العمل، فيصبح انتقاء العمال من خلال الاطلاع على ملافاتهم الطبية وبالتالي إبعاد ذوي الامراض المزمنة والذين تحصلوا على قرار بتغيير منصب عملهم من قبل طبيب العمل ***(حشلافي،2008، ص1).***

2-4-2خصائص العنف النفسي:

-السلوكات العدوانية.

-ديمومة السلوكات العدوانية

-المساس بكرامة العامل.

-المساس بظروف العمل.

2-5 الضغط المهني:

2-5-1مفهوم الضغط المهني:

كلمة الضغط مشتقة من اللغة اللاتينية واستخدمت في القرن 17 بمعنى: الشدة او الحزن أو المحنة أو البلاء، وخلال القرنين الثامن والتاسع عشر أصبح يشير إلى القوة أو الضغوط أو الاجتهاد او التوتر ثم استخدام المصطلح في العلوم الأخرى يدل على الموقف الذي يكون فيه الفرد واقعا تحت إجهاد انفعالي أو جسمي. ***(فائق، 1969، ص679)*** **2-5-2 التعريف الاصطلاحي:**

كمثير: هي الأحداث التي تتعدى الفرد وتتطلب التكيف الفيزيولوجي أو المعرفي أو السلوكي. ***(جمعة،2004، ص17)***

كاستجابة: يتناول أصحاب هذا الإتجاه الضغوط بإعتبارها ردود أفعال بدنية كانت أو نفسية سلوكية، التي تصد عن الفرد نتيجة التعرض لمثيرات معينة.

المثير ← الفرد ← الإستجابة

موقف الجانب ردود الأفعال.

حدث (البدني المعرفي الجانب السلوكي

ذكريات. الوجداني)

الشكل رقم(06): التفاعل بين المثير والإستجابة للضغط لدى الفرد.

المصدر: من إعداد الطابتين.

2-5-3 عناصر الضغط المهني:

-**المثير:** هو عبارة عن مصادر الضغوط المختلفة الشخصية والبيئية والوظيفية.

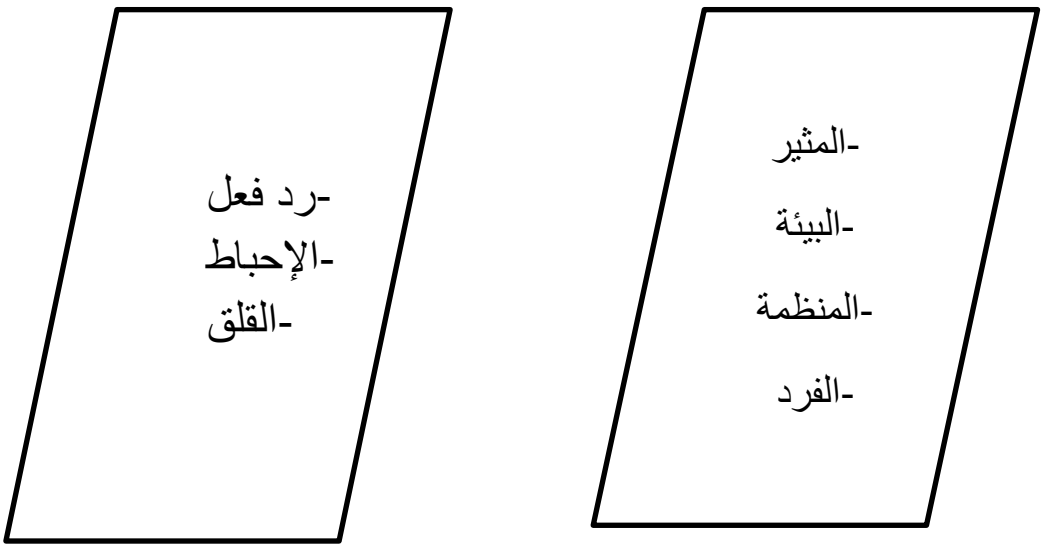
-**الإستجابة:** هي ردود فعل التي تحدث من الفرد عند تعرضه للمثيرات لضاغطة وهي ردود فعل نفسية أو جسمانية أو سلوكية تجاه الضغوط وهي:

-الآثار النفسية: القلق، التوتر.

-الآثار الجسمية: الصداع، قرحة أزمات القلب.

-الآثار التنظيمية: التأثير السلبي على الأداء.

-**التفاعل:** وهو الذي يحدث بين مثيرات الضغوط سواء كانت عوامل تنظيمية أو بيئية أو شخصية وبينما يحدث من استجابات. ***(عبد الباقي،2005، ص337)***



الشكل رقم(07) يمثل عناصر الضغط. ***(الباقي،2006،ص337).***

2-5-4أنواع الضغط المهني:

حاول الباحثون تصنيف الضغوط إلى أنواع مختلفة، وذلك بناءا على معايير وأسس وتصنيف معينة نذكر منها:

-حسب الأثار المرتبة على الضغوط:

أ-الضغط النفسي الإيجابي: هو عبارة عن تغيرات وتحديات تفيد نمو المرء (كالتفكير) وهذا النوع من الضغط يحسن الأداء العام، ويساعد على زيادة الثقة بالنفس والإبداع.

ب-الضغط النفسي السلبي:(الضيق) عبارة عن الضغوطات التي يواجهها الفرد في العائلة أو العمل أو في العلاقات الاجتماعية، وتؤثر هذه الضغوطات سلبا على الحالة الجسدية والنفسية تؤدي إلى حدوث عوارض مرتبطة بالضغط النفسي .

-حسب مصادر الضغوط:

أ-الإنفعالية والنفسية :(القلق الاكتئاب، المخاوف المرضية وغيرها...)

ب-الأسرية: الصراعات الأسرية والانفصال، الطلاق وتربية الأطفال.

ج-الإجتماعية: التفاعل مع الآخرين وكثرة اللقاءات أو قلتها كثرة الحفلات.

د-في العمل: كالصراعات مع الرؤساء وضغوط الإنتقال كالسفر والهجرة. ***(ماجدة،2008، ص115)***

-من حيث الشدة:

صنفها **باكبوك** إلى ثلاث أنواع:

أ-ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية: كالأعصاب.

ب-ضغط ذو أصل خارجي: صادر عن بيئة الفرد كمواجهة للعراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة، فيريد إجتيازها والتخطيط لهل ليشيع بالراحة والرضا.

ج-إجهاد مرتبطة إلى الحاجة إلى الإبداع: فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على إستغلال طاقته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية. ***(لوكي،2006، ص16)***.

-من حيث الفترة الزمنية:

قسم "**جيمس**" الضغوط إلى:

أ-البسيطة: تستمر من ثواني معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

ب-المتوسطة: وتمتد من ساعات إلى أيام، وتنجم عن بعض الأمور أو الطوارئ.

ج-المضاعفة: وهي التي تستمر لأسابيع ولأشهر وتنجم عن أحداث ومصائب وأزمات ***(فائق1996، ص14)***.

-حسب السبب:

أ-الأسرية: (الانفصال، التنافر، الفقر الوفاة...).

ب-النقص: (نقص الممتلكات م الأصدقاء).

ج-العدوان: (سوء المعاملة من العائلة والأقارب).

د-السيطرة:(التأديب، العقاب القاسي...)

2-5-الإغتراب والإحتراق النفسي في العمل:

يشكل مفهوم الإغتراب « **L'aliénation** » جزءا جوهريا من دراسات نفسية متعددة حيث إنتقل هذا المفهوم من كونه مفهوما فلسفيا إلى فيما يخص السلوك الإنساني، حيث ينظر الكثير من علماء النفس إلى أن الإغتراب مفهوم ينطوي على الإنفصال عن الذات.

ويعرف الإحتراق النفسي على أنه تناذر لإنهاك انفعالي وتبلد المشاعر وإنخفاض الإنجاز الشخصي الذي قد يحدث لدى الأفراد الذين يعملون مع الناس في بعض المهن.

أو هو مجموعة من الأفراد من الأعراض السلبية كالتعب والإرهاق، الشعور بالعجز فقدان الاهتمام بالآخرين، فقدان الاهتمام بالعمل، السخرية من الآخرين، الكآبة، الشك في قيمة الحياة والعلاقات الاجتماعية والسلبية في مفهوم الذات ***(رقية سكيل ،2003، ص132-133).***

2-5-1أبعاد الاحتراق النفسي:

أ-الإجهاد الإنفعالي: يقصد به مجمل المشاعر والإنفعالات السلبية وغير السوية الناتجة عن إستنفاذ طاقة الفرد خلال ممارسته لمهنته، ومعايشة مشكلاتها وضغوطها المختلفة.

ب-تبلد المشاعر: ويقصد بها قلة أو فقدان الفرد للإهتمام بالعمل، واللامبالاة وإنخفاض الحماس والمتعة المهنية وحجب العواطف وتبلدها.

ج-نقص الشعور بالإنجاز: ويقصد به الشعور بعدم الكفاية وضعف الإنجاز وعدم الرضا المهني، وانخفاض الإنتاجية الفردية وفقد السيطرة على ضبط وتسيير المهام الموكلة له.

3-عوامل الأخطار النفسية الإجتماعية:

لقد صنف (2011) **Gollac** عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في ستة فئات رئيسية هي:

3-1-شدة العمل ووقت العمل: قد تنشأ متطلبات العمل من الوقت الذي يستغرقه أو من شدته، ترتبط المتطلبات الزمنية بمدة العمل وتنظيم وقت العمل بينما تظهر شدة العمل في المطلب النفسي.

ونجد من بين محددات هذه الفئة ما يلي: إرغامات الوتيرة، الأهداف غير الواقعية الأهداف الغامضة، التعليمات المتناقضة، المقاطعة أثناء النشاط، عدم التحكم في التكنولوجيا الجديدة ظروف العمل الفيزيقية، تعقد المهام، الدقة والتركيز، تعدد المسؤوليات، كما تتحدد بالعمل الليلي، عدد ساعات العمل، العمل بالدوريات...

3-2 المتطلبات الإنفعالية: وهي العبء النفسي المرتبط بسلوكيات إجتماعية معقدة ومخطط لها، تقتضي إنفعالات أثناء تنفيذ المهام. تظهر أهمية مفهوم المتطلبات الإنفعالية في قياس ما يكلفه "العمل الإنفعالي" للصحة ***(hoxhild,1985)*** فهي تعزز و تساعد الدينامية النفسية أحيانا و تقحم العامل في المعاناة و الخطر أحيانا أخرى.

وقد يؤدي عدم مصداقية الانفعالات التي يظهرها العامل في نطاق عمله إلى تشويه وتحريف تعبيره عن أحاسيسه في حياته الشخصية، أما إذا كانت الانفعالات التي يشعر بها في عمله حقيقية وصادقة، فإن تراكمها من انفعالات حياته الشخصية قد تكون سببا في الإحتراق النفسي ***(whaton,2004)*** ومن بين محددات هذه الفئة نذكر ما يلي: الاحتكاك من الزبائن التلاميذ، الاحتكاك مع معاناة الأشخاص (المهن الطبية والإجتماعية) وإجبارية إخفاء الإنفعالات، الخوف من الحوادث، الخوف من العنف من الفشل...

3-3-الإستقلالية:

تشير الاستقلالية إلى امكانية العامل أن يكون فاعلا لا خاملا اتجاه عمله ومشاركته في الانتاج وتوجيه حياته المهنية، فالاستقلالية في نظر ***(karazele)*** ليست فقط المرونة التي يتصرف بها العامل بل هي المشاركة في اتخاذ القرارات التي تعينه وكذا استعمال وتنمية كفاءاته.

لقد أثبتت عدة دراسات وبائية أن الإستقلالية هي عامل وافي ضد أمراض القلب والشرايين و الأمراض النفسية، و بالعكس فإن نقص الإستقلالية يعتبر عامل نفسي اجتماعي يعرض الصحة النفسية للخطر و يزيد من إحتمال الإصابة بأمراض القلب والشرايين، كما أن الإستقلالية في العمل تؤثر على القدرات الذهنية و الإستقلالية في الحياة عامة ***(Kuhn& Schooler1982)***. و تتمثل محددات هذه الفئة في: الإستقلالية في المهمة، توقع العمل و إمكانية التنبؤ و استعمال و تصوير الكفاءات، روح المبادرة المتعة في العمل، الرتابة والملل....

3-4-العلاقات الإجتماعية في العمل: يضم هذا المحور العلاقات التي تجمع العمال فيما بينهم وكذا العلاقات الاجتماعية بين العامل ومنظمته، ينصب الاهتمام فيه بما يلي:

-نوعية العلاقات: نوعية العلاقات ما بين الأشخاص، الإندماج في جماعة أو جماعات نوعية العلاقات مع المسؤولين، الدعم الذي يجلبه كل من هذه العلاقات والإندماج.

-العلاقات مع متعاملين خارج المنظمة (التقدير والعرفان من قبل الزبائن المرضى...)

-نمط القيادة والتسيير ودرجة الإنصاف في المنظمة.

-العنف المحتمل في العلاقات الإجتماعية.

3-5-صراع القيم: تفرض علينا عملية تحليل العوامل المسببة في تفشي ظاهرة المعاناة النفسية لدى فئات معينة من العمال، النظر ليس فقط في الأبعاد الحرجة لتنظيم العمل والمتمثلة في متطلبات العمل المرتفعة، الاستقلالية الضعيفة ونقص الدعم والتقدير والعدالة بل الاهتمام ببعد آخر لمعاناة العمل وهو المعاناة الأخلاقية.

يحتل العمل مكانة مهمة في حياة الأفراد، كيف لا وأن العمل يضفي معنى لحياتهم ***(d'avoine &Mèda,2009)*** وعندما لا يستطيع العمل بناء هذا المعنى للأسباب مثل تغيير المحتوى أو التقييم أو الظروف يترتب عنه الهشاشة والاحساس بالوهن ***(Dejours,1998).***

يضم صراع القيم كل الصراعات والنزاعات التي تدور حول الأشياء التي يمنحها العمال قيمة، وتتمثل في: الصراعات الأخلاقية، النوعية الممنوعة، الاحساس بالتفاهة في العمل والمساس بصورة المهنة ***(Molinier,2010).***

3-6-عدم الإستقرار موقف عمل: يضم مفهوم عدم إستقرار موقف العمل إنعدام الأمن الإجتماعي الإقتصادي وإحتمال التغيير غير المتحكم فيه للمهام وظروف العمل، ويقصد بالإنعدام الأمن الإجتماعي الإقتصادي الأخطار التي تضغط على ديمومة العمل والمحافظة على مستوى الأجور أو على المجرى العادي للمهنة.

ويعرف ***(Greeholgh & Rozenblott, 1994)*** عدم الاستقرار الوظيفي بأنه عجز الفرد عن الحفاظ على الاستمرارية المرغوبة في موقف العمل.

(Cité par Gollot & Bodier, 2011)، و إن استمرار عدم الامان الوظيفي لدى الفرد لمدة طويلة يؤدي غلى أضرار وخيمة على شخصيته***(Sennett,1998)*** كما بنيت أبحاث أمبريقية عديدة الأهمية التي يكتسبها هذا العنصر لما يحمله من آثار معمرة للصحة النفسية ***(Burchell,Ladipo & wileinson,2002)*** .

4-طبيعة الأخطار النفسية الإجتماعية:

يرى ***(Abmoiberti ,1996)*** أنه يوجد مستويان للخطر:

الخطر الخارجي: وهو تقييم المسافة التي تفصل العامل عن الحادث من حيث القرب البدني والمدة الزمنية، فهو يقع خارج العمل.

الخطر الداخلي: وهو نفسي ومعرفي خاص بالعامل مثل الاحساس أنه لا يملك الخبرات اللازمة، وأنه لا يعرف كيفية تسيير موارده... عندما يزداد الخطر الخارجي، تميل المنظمة إلى تفضيل وتبني سلوكيات موجهة، أي تقلص من المرونة والحرية التي كانت بحوزة العامل، فكلما انخفضت درجة الحرية لدى العامل كلما قيم الخطر الخارجي على أنه معتبر وبالتالي يزداد الخطر الداخلي.

عموما تتمثل طبيعة الخطر النفسي في كونه:

خطر ذات ميزة نسقية: الخطر النفسي الإجتماعي بطبيعته خطر نسقي يلزم تنظيم العمل العلاقات الفردية والعلاقات الجماعية داخل المنظمة. إن مجمل الموظفين أيا كانت مهنتهم في المنظمة، يشاركون في بناء المحيط النفسي الاجتماعي، وبالتالي فالوقاية من الأخطار النفسية الاجتماعية تستدعي سواء في مستوى التشخيص أو المعالجة، مشاركة الجميع للإدلاء بمعارفهم حول العمل وتنظيم وإيجاد الحلول والتطبيق الإجرائي للأفعال المختارة فيجب الأخذ بعين الإعتبار الطبيعة النسقية للأخطار النفسية الإجتماعية وتنمية المعارف حولها لهدف فهمها ومن ثم معالجتها.

خطر ذات طبيعة مهنية: تعد الأخطار النفسية الاجتماعية جزءا من الأخطار المهنية والاجراءات المتمثلة في واجبات الأمن والوقاية من الأخطار المهنية تنطبق أيضا على الأخطار النفسية الإجتماعية ***(cité par petit et al,2011)***

5-أدوات تقييم الأخطار النفسية الإجتماعية :

هناك العديد من الأدوات والمنهجيات لتقييم الاخطار والتي تتمثل فيما يلي:

5-1 نموذج كرازاك : هو لضغوط العمل وقد صمم قبل عالم الاجتماع لاو عالم النفس الأمريكي "**روبرت karasek**" في عام 1979 ويشير في هذا إلى النموذج إلى ثلاث محاور، محور المتطلبات النفسية ومحور اتخاذ القرار ومحور الدعم الاجتماعي، حيث يحتوي على 26 سؤال. ***(Inrs،2002،2003)***

-يشير البعد النفسي: لكمية العمل وكذلك المتطلبات النفسية وضيق الوقت في العمل.

-يشير البعد اتخاذ القرار: في القدرة على اتخاذ القرارات.

- يشير البعد الدعم الاجتماعي: بمثابة المتغير الذي يغضب أو يبرز التوتر في العمل.

5-2 طريقة (كيني) Kenny :

سميت على اسم مخترعها لا وهو باحث أمريكي وهذه الطريقة من عام 1976 وهي على الأرجح من أفضل الطرق معروفة لتقييم المخاطر لأنها تقوم على الجداول، كذلك تعتمد على شدة التعرض ويتم بعد ذلك عن طريق عملية حسابية:

R : **الخطر**

E : **شدة**

G : **ضرر**

P : **منطقة الخطر**

-هذا الأسلوب له العديد من المزايا: أنها تمكنهم من مقارنة المخاطر المختلفة كما أنها تتميز بموضوعية معينة وكذلك يمكن تصنيف سرعة المخاطر وأولويتها. ***(psy، coach،2009،8).***

6-عواقب الأخطار النفسية الإجتماعية :

يرى ***(Méreau,2009)*** أنه يمكن للأخطار النفسية الإجتماعية أن تولد عدة أنواع مختلفة من العواقب السلبية، وهي تشمل النتائج المترتبة على المنظمة إما على الموارد البشرية أو العملية.

6-1 العواقب على المنظمة :

يظهر ذلك على مستوى التنظيم الوظيفي للمنظمة، مثل التغيب عن العمل، دوران رأس المال، انخفاض معدل الابداع، جو العمل السيء، تدهور المناخ الاجتماعي في المنظمة.

كما يظهر أيضا في إقتصاد المنظمة مثل فقدان الإنتاجية، صعوبة في توظيف أو استبدال العاملين، تشويه المنظمة، التقاضي والإجراءات القانونية.

6-2 العواقب على العاملين :

-ايجاد صعوبات في العمل والتكيف في المرة الأولى من ظهور للأعراض: التهيج العصبية، اضطرابات النوم.

-التعب المزمن، وتدني إحترام الذات التي يمكن أن يصل إلى الإكتئاب على المدى المتوسط، كما يمكن أن يحدث التهاب عصبي للصخبة (القلق، الرعب، الأرق)، وعلى المدى الطويل لمدة التعرض لهذه الأخطار، قد تكون هناك نوبات عميقة في شخصية العامل (الإكتئاب الشديد، الميول الإنتحارية).

ويرى(**Méreau,2009**) أيضا أنه يمكن أن تؤثر هذه الاضطرابات العقلية على الحياة المهنية للعاملين المعنيين بانخفاض من مستوى الرضا الوظيفي، فيجب التقليل من العزلة ومن عبء العمل.

7-الوقاية من الأخطار النفسية الإجتماعية :

هناك مجموعة من التصنيفات للوقاية من الأخطار النفسية الإجتماعية:

7-1الوقاية الأولية : هي تجنب وقوع الخطر بمعنى إزالة الأسباب (على سبيل المثال منع تعرض العمال لمسببات الحساسية) والعمل على إزالة عوامل الخطر قبل وقوع الحادث.

7-2الوقاية الثانوية: وهي تجنب الضرر والكشف المبكر والإستجابة وذلك: تحديد العمال الذين يعانون من الحساسية المهنية للوقاية من الامراض المزمنة.

7-3 الوقاية الطبية: هو ضمان لياقتهم البدنية والعقلية للعامل وتنظيم المراقبة الطبية دورية إلزامية في جميع مراحل الحياة عمل الموظف بهدف الكشف عن المرض المهني من قبل على سبيل المثال (بسبب المذيبات والضوضاء، الإهتزازات) وإضافة إلى ذلك الطبيب المهني هو المسؤول عن إتخاذ التدابير الوقائية مثل: تعزيز قواعد النظافة.

7-4 **الوقاية النفسية:** تهدف إلى الخفض أو القضاء على وجود عوامل مسببة للأمراض في مكان العمل، وتنظيم الإدارة وتحديد مواعيد وظروف مواتية للعمل القادرة على الوقاية من الأمراض الناجمة عن الضغط والتحرش والإجهاد العقلي المفرط وإضافة إلى ذلك تسعى في السيطرة على المخاطر السلوكية الفردية وفي رفع الوعي لوجود المخاطر في حالة خرق لقواعد السلامة والحملات الإعلامية وتعليمات السلامة والتدريب.

7-5 الوقاية القانونية : وذلك من خلال وضع لوائح لإجبار أرباب العمال والعمل على تطبيق تدابير السلامة اللازمة للوقاية من المخاطر المهنية فتقييمها مفروضة على جميع أصحاب العمل في قانون العمل. ***(officiel.prévention.2010).***

8-خطوات الوقاية من الاخطار النفسية الاجتماعية :

أ-الإستكشاف:

الإهتمام يكون قبل وأثناء هذه المرحلة من جميع الجهات الفاعلة ويجب الإتفاق على المخاطر النفسية الإجتماعية المتواجدة داخل المؤسسة قبل الشروع في حوار إجتماعي.

ب-تحليل المخاطر:

الهدف من هذه الخطوة هي تحديد أين تكمن المشكلة حقا في بيئة العمل وما هو تصور العمال وخصائص المشكلة هو شرط أساسي ووضع اقتراحات لتحسين المعلومات الموجودة وثم تحليلها بالتفصيل.

أهدافها:

-تحليل العمل المنجز من خلال التحدث إلى العمال.

-وضع قائمة أسباب المخاطر النفسية والاجتماعية في وحدات العمل.

-أوضاع العمل وتحليل عوامل الخطر.

-تحليل ظروف تعرض العمال لهذه العوامل.

ج-وضع خطة العمل:

لوضع خطة عمل ينبغي:

-جرد الحلول الممكنة: يستحسن ان نبدأ من جرد الحلول الممكنة في هذه المرحلة يفتح النقاش حول التدابير للقضاء على المشاكل التي تم تحديدها.

-**تحديد الأولويات والأهداف:** وهنا من الضروري على الجميع أن يساهم في تحديد الأولويات والأهداف يشارك كل فرد في الاتفاق على معايير تحديد الأولويات.

-**تحديد التدابير الواجب إتخاذها:** بمجرد تحديد الأولويات والأهداف يجب علينا أن نجد الوسيلة أي الحلول لتحقيق هذه الأهداف.

د-تنفيذ الإجراءات:

عند تنفيذ الإجراءات هناك عدة خطوات غالبا ما يكون من المستحيل أن تفعل كل شيء في وقت واحد ولذا فمن الضروري إتباع خطة العمل الموضوعة في الخطوة 3 وتوفير عنصر التحكم الأقرب لتنفيذ الخطة.

ه-التقييم:

وهو تسليط الضوء على النتائج المتوقعة والغير المتوقعة والإيجابية والسلبية العثور على النقائص المحتملة بين النتائج المتوقعة وتلك لم يتم الحصول عليها ***(flohimont.et lambert.2013.15).***

خلاصة:

يمكن القول أن المعاناة النفسية الاجتماعية للعامل في مكان عمله تعتبر قديمة غير أن تبلور مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية للعمل، و اهتمام الدول و التشريعات بها يعد حديثا، و هذا نتيجة لتطور ما يسمى ب"علم النفس العمل" وجهود العديد من الباحثين التي انصبت على العلاقة بين العمل و الصحة النفسية و المجتمع المهني و الخاص(العلاقة بين الحياة المهنية و الحياة الشخصية)، و أن الأخطار النفسية الإجتماعية وليدة عوامل مختلفة تنظم العمل، ظروفه، وسائله، مدته، العلاقات الاجتماعية ضمته، و لها آثارها السلبية على أداء العامل و صحته و على المؤسسة إذ تشكل خطرا ماليا، و معنويا على سمعتها و هي تحتاج لمقاربة كاملة و شاملة لجميع نواحي الحياة، و هي تعتمد على معايير شخصية، مما يجعل من الصعوبة لمكان الإحاطة بمفهوم هذه الأخطار و من ثمة التكفل بها.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

إجراءات منهجية للدراسة

فهرس الفصل الرابع:

التمهيد

1. الدراسة الإستطلاعية
2. ميدان الدراسة
3. منهج الدراسة
4. مجتمع و عينة الدراسة
5. أنواع جمع البيانات
6. الأساليب الإحصائية المستعملة

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد التطرق للإطار العام للإشكالية وبعد تناول النظري للمتغيرات يتم فيما يلي عرض الدراسة ومكان إجراء الدراسة، والمنهج المتبع ووصف مجتمع وعينة الدراسة وأدوات جمع البيانات المتمثلة في المقابلة الملاحظة الإستبيان حول ممارسات إدارة الموارد البشرية والأخطار النفسية الإجتماعية بعد تطبيق أداتي جمع البيانات على أفراد العينة للإجابة على فرضيات الدراسة.

1. الدراسة الإستطلاعية :

تعتبر الدراسة الإستطلاعية مرحلة مهمة في البحث العلمي نظرا لإرتباطه بالميدان وهي دراسة إستكشافية تسمح للباحث الحصول على معلومات أولية حول موضوع بحثه كما تسمح له كذلك بالتعرف على الظروف و الإمكانيات المتوفرة في الميدان و مدى صلاحية الوسائل المستعملة قصد ضبط متغيرات البحث.(***علو زهير، 2015، ص 126)*** وبعد الحصول على ترخيص من قسم علم النفس إتجهنا إلى المستشفى الجامعي "**محمد ندير**" **لولاية تيزي وزو** لإجراء التربص هناك حيث تم الموافقة على ذلك من طرف مدير الموارد البشرية للمستشفى حيث بدأ هذا التربص في شهر ماي قمنا بإستكتشاف ميدان العمل الذي سوف تجرى فيه الدراسة النهائية والأساسية ومعرفة هيكلها التنظيمي ومختلف المصالح ونضام العمل الخاص بها، حيث تهدف هذه الدراسة الإستطلاعية التي قمنا بها إلى ضبط المتغيرات والتأكد من مدى صلاحية أداة البحث من حيث الصدق والثبات.

وبالتالي قمنا بتوزيع إستبيان الدراسة الأول الخاص بممارسات إدارة الموارد البشرية والثاني الخاص بالأخطار النفسية الإجتماعية، حيث كان ذلك على 70 عامل و قد تم استرجاع 61 فقط.

2.ميدان الدراسة:

لقد تم إجراء الدراسة في المستشفى الجامعي "محمد ندير «لولاية تيزي وزو في الفترة الممتدة من 02 ماي الى غاية 11 جوان.

حيث يعتبر المستشفى الجامعي "**محمد ندير** " مؤسسة صحية عمومية ذات طابع إداري تتولى تقديم مزيج من الخدمات الصحية الوقائية، التعليمية، التدريبية، والبحثية. كما تساهم في رفع المستوى الصحي للبلاد. وتتميز هذه المؤسسة من غيرها من المؤسسات الصحية كالمستوصفات والعيادات في كونه يحتوي على أسرة التنويم.

يعد مركز المستشفى الجامعي في تيزي وزو مؤسسة عامة ذات طابع إداري بسعة 1043 سريرا موزعة على 42 خدمة، وتشمل جميع التخصصات الطبية والجراحية وأقسام الأشعة والتحاليل الطبية الأخرى يتميز بحجمه الإقليمي، حيث يغطي 14 ولاية.

ويعد هذا المركز مؤسسة مرجعية و يغطي حوض سكاني يبلغ 03 ملايين نسمة يتكون من وحدتين هما: وحدة ندير محمد الموجودة في وسط مدينة تيزي وزو و وحدة بالوا التي تقع على بعد أربع كيلومترات من مقر ولاية تيزي وزو .

التحديد:

الشمال: وسط مدينة تيزي وزو.

الجنوب: المجمع الرياضي.

الشرق: الطريق الوطني رقم 1.

الغرب: شارع لمالي أحمد.

المساحة:

الإجمالي: 42287.50 متر مربع

المبنى :311587 متر مربع

3. المنهج المستخدم :

لقد إعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي الذي يعتبر من المناهج الشائعة إستخدامها كثيرا في البحوث والدراسات بحيث يقوم على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ووصفها وصفا دقيقا مما يسمح لنا بمعرفة أسبابها، خصائصها، نتائجها فقد يعتبر نقطة هامة لدراسة المواضيع المتعلقة بالعلوم الإنسانية والإجتماعية.

كما يعتبر المنهج الوصفي أسلوب فعال في جمع البيانات والمعلومات الطرق والإمكانات التي تساعد في تطوير الوضع إلى ما هو أفضل فهذا النهج يزود الباحث بوصف المتغيرات التي تتحكم في الظواهر قيد الدراسة سواء كانت تلك الظواهر الاجتماعية تربوية نفسية. ***(العجلي سركز، عيادا مطير،2002، ص115)***

4 . مجتمع عينة الدراسة:

بلغت أفراد مجتمع دراستنا 3487 عامل، أما عدد أفراد عينة دراستنا بلغ 70 مستخدم بمختلف الأصناف والرتب تم إختيارهم بطريقة عشوائية حيث لم نتمكن من إسترجاع 09 إستبيانات وبالتالي فقد إستقرت عينة دراستنا على **61** مستخدم.

1.4 عينة الدراسة :

تعرف العينة على أنها مجموعة جزئية من مجتمع البحث وممثلة لعناصر المجتمع أفضل تمثيل بحيث يمكن تصميم نتائج البحث في المجتمع بأكمله. ***(دلال القاضي ،2007، ص157)*** .

2.4 خصائص أفراد العينة :

1.2.4 خصائص عينة الدراسة حسب الجنس:

الجدول (02): توزيع افراد العينة حسب الجنس:

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	28	%45.90
أنثى	33	%54.09
المجموع	61	%100

يتبين من خلال هذا الجدول أن معظم أفراد العينة إناث عددهم 33 فرد بلغت نسبتهم 54.09% من مجموع أفراد العينة، أما الذكور عددهم 28 فرد وبلغت نسبتهم 45.90% من مجموع أفراد العينة. وهذا راجع الى طبيعة العمل الذي يتناسب مع النساء أكثر من الرجال.

2.2.4 خصائص عينة الدراسة حسب السن:

الجدول رقم (03) توزيع أفراد العينة حسب السن:

السن	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من30 سنة	18	%29.50
من 30 إلى 40 سنة	17	%27.86
من 41 إلى 50 سنة	13	%21.31
أكثر من 50 سنة	13	%21.31
المجموع	61	100

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن أفراد الذي تتراوح أعمارهم أقل من (30) سنة هم الأكثر عدد حيث بلغ 18 فردا بنسبة 29.50% ثم تليها فئة العمر التي تتراوح ما بين (30) إلى (40) سنة حيث بلغ عددهم 17 فردا بنسبة 27.86% ثم تليها فئة العمر التي تتراوح ما بين (41 إلى 50 سنة) والأكثر من (سنة 50) التي بلغ عددهم 13 فردا بنسبة 21.31%

ومن هذا نستنتج أن عينة الدراسة تغلب عليها فئة الشباب وذلك نظرا لوفرة مناصب عمل جديدة.

3.2.4 خصائص عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

الجدول (04) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية
إبتدائي	4	%6.55
متوسط	6	%9.83
ثانوي	16	%26.22
جامعي	35	%57.37
المجموع	61	100

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن عدد أفراد مستوى جامعي قدر بنسبة 57.37% ثم يليه المستوى الثانوي بنسبة 26.22%، ثم يأتي بعدها المستوى المتوسط بنسبة 9.83% وفي الأخير الابتدائي بنسبة 6.55% وهذا راجع إلى المستوى التعليمي الذي تتطلبه هذه المهنة.

4.2.4 خصائص عينة الدراسة حسب الأقدمية:

الجدول (05): توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية:

الأقدمية	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	18	%29.50
من 5 إلى 10 سنوات	19	%31.14
من 11 إلى 15 سنة	15	%24.59
من 16 إلى ما فوق	9	%14.75
المجموع	61	100

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن 19 فرد من العينة تمثلت خبرتهم من (5 إلى 10 سنوات) حيث بلغت نسبتهم 31.14% من حجم العينة ثم تأتي فئة (أقل من 5 سنوات9) عددها 18 فرد بنسبة 29.50% ثم فئة من (11 سنة إلى 15 سنة) عددوها 15 بنسبة 24.59% وفي الأخير فئة (من 16 سنة فما فوق) عددها 9 بنسبة 14.75% وذلك لأن المركز الذي أجرينا فيه الدراسة حديث التكوين.

5.2.4 خصائص عينة الدراسة حسب الحالة المدنية:

الجدول (06) :توزيع أفراد العينة حسب الحالة المدنية

الحالة المدنية	التكرارات	النسبة المئوية
أعزب(ة)	19	%31.14
متزوج(ة)	30	%49.18
مطلق(ة)	7	%11.47
أرمل(ة)	5	%8.19
المجموع	61	100

يتضح من خلال هذا الجدول أن معظم أفراد العينة متزوجون حيث يتراوح عددهم 30 بنسبة 49.18% إذ لهذه الفئة الرغبة في العمل أكثر من بعض الحالات الأخرى خاصة أن لديهم أطفال وعائلات ومسؤوليات كبيرة. ثم تليها في فئة الأعزب بلغ عددهم 19 بنسبة 31.14% ثم فئة المطلقين بلغ عددهم 7 بنسبة 11.47% وفي الأخير فئة الأرامل حيث بلغ عددهم 5 بنسبة 8.19%.

6.2.4 خصائص عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي:

الجدول (07) : توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي:

المستوى الوظيفي	التكرارات	النسبة المئوية
طبيب	14	%22.95
ممرض	16	%26.22
إداري	14	%22.95
عامل مهني	17	%27.86
المجموع	61	100

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن معظم أفراد العينة عمال مهنيين حيث تراوح عددهم 17 بنسبة 27.22 % ثم يأتي فئة الممرضين برتبة 16 بنسبة 26.22% ثم فئة الإداريين والأطباء بنفس الرتبة 14 بنسبة 22.95 %.

5. أدوات الدراسة:

1-5 الملاحظة: وهي ملاحظة الظواهر كما تحدث في ظروفها الطبيعية دون إخضاعها للضبط ودون استعمال وسائل دقيقة للقياس والتحليل. ***(توجي رزيقة وعلى ساسية ،2020، ص 98)***

2-5 الإستبيان:

5-2-1 تصميم الاستبيان:

تم بناء وصياغة الإستبيان بناء على إطلاعنا على الإطار النظري والدراسات السابقة حول الموضوع وبعض الإستبيانات التي لها علاقة بمتغيرات الدراسة وفق ثلاثة أجزاء:

- **الجزء الأول:** خاص بالمتغيرات الشخصية السن، الجنس، الأقدمية، المستوى التعليمي المستوى التعليمي، الحالة المدنية.

- **الجزء الثاني:** خاص بممارسات إدارة الموارد البشرية.

- **الجزء الثالث:** خاص بالأخطار النفسية الاجتماعية يتضمن ثلاث محاور.

- **المحور الأول:** يتمثل في أسئلة حول العنف النفسي تضمن عبارات من 1 إلى 12.

- **المحور الثاني:** يتمثل في أسئلة حول الإحتراق النفسي تضمن عبارات من 1 إلى 11.

- **المحور الثالث** يتمثل في أسئلة حول الضغط المهني تضمن عبارات من1 إلى 12.

2.2.5 تنقيط الإستبيان:

موافق بشدة (05)، موافق (04)، محايد (03)، غير موافق (02)، غير موافق بشدة (01)

3.2.5 صدق وثبات الإستبيان:

لحساب الصدق الظاهري قمنا بعرض الإستبيان في صورته الأولية على مجموعة من الأساتذة المحكمين الموجودين أسمائهم في قائمة الملاحق في تخصص علم النفس العمل والتنظيم، والذين بدورهم قاموا بإبداء ملاحظاتهم حول محاور وبنود الإستبيان أين تم حذف بعضها وتعديل البعض وفي الأخير تم الإجماع على تصحيح الإستبيان ووضعه في شكله النهائي وتوزيعه على أفراد عينة الدراسة ليقيس ما صمم لأجله.

جدول رقم(08): يمثل صدق و ثبات الإستبيان:

العينة	ألفا كرو نباخ
15	0.86

4.2.5 ثبات الإستبيان:

لقد قمنا بحساب صدق وثبات إستبيان ممارسات إدارة الموارد البشرية و علاقتها بالأخطار النفسية الإجتماعية حيث قدرت العينة ب (15) و توصلنا الى قيمة ألفا كرونباخ التي قدرت ب 0.86، إذن نستنتج أن الإستبيان صادق و ثابت.

6. الأساليب الإحصائية :

إن طبيعة الدراسة تقتضي وأساليب إحصائية التي بمقدورها إعطاء مؤشرات كيفية وتحليل الظاهرة كما يلي:

بعدما استرجعنا الإستبيانات قمنا بتفريغها ثم تحليلها ومعالجتها عن طريق برنامج الحزم الإحصائية لحساب (spss) و اعتمدنا في دراستنا على:

1.6 التكرار:

يعرف بأنه عدد المرات التي تتكرر ظاهرة أو مشاهدة معينة، ويستخدم التكرار بشكل لا أساسي في حالة المقاييس الإسمية مثل: الأسئلة المتعلقة بالجنس، السن، الحالة الاجتماعية والأقدمية والمستوى الوظيفي كما يمكن استخدامه في حالة المقاييس التفاصلية مثل الأسئلة التي يتطلب فيها المبحوث إعطاء رأيه حول موضوع معين ويطلب إليه الإجابة عن ذلك ضمن خيارات تتدرج من مواقف بشدة او مهم جدا غير مهم على الاطلاق. ***(محمد ،1999، ص 117).***

2-6 النسبة المئوية:

تستخدم للمقارنة بين المتغيرات لكي تصبح عملية المقارنة سهلة بدلا من الاعتماد فقط على التوزيعات التكرارية، وتزداد أهميتها عمد المقارنة بين عينتين يفي متغير واحد إذا كانت من حيث الحجم. ***(سامي ،1982، ص23).***

3.6 المتوسط الحسابي:

هو أكثر المقاييس المركزية استخداما، ويحدد متوسط الدرجة الوسطى في التوزيع فهي توضح مدى تقارب الدرجات من بعضها البعض واقترابها من المركز ويحسب بطريقة مباشرة وذلك بجمع جميع الدرجات وتقسيمها على عدد افراد العينة **(محمد ،2009، ص64)**.

4.6 الانحراف المعياري:

يمثل أحد مقاييس التشتت واكثرهم شيوعا وهو ما يعرف بالجذر التربيعي بالتباين بمعنى ادق هو الجذر التربيعي لمجموع مربعات الانحرافات عن وسطها الحسابي مقسوم على حجم العينة. **(حسين، 2007، ص 2011)**.

6.5. معامل الإرتباط سبيرمان:

يستخدم معامل ارتباط الرتب لسبيرمان لحساب قيمة معامل الارتباط عندما يكون المتغيرات المراد قياس الارتباط بينهم متغيرات كمية ويشترط تساوي عدد حالات كلا من المتغيرين أيضا ونستخدم القانون التالي لحساب قيمة معامل ارتباط الترتيب لسبيرمان:

خلاصة:

بعد عرض جميع الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية بدءا بالمنهج المستخدم بحيث اعتمدنا على المنهج الوصفي للتحليل وتفسير الظاهرة ن ثم تطرقنا للدراسة الاستطلاعية للتعرف على ميدان الدراسة والخصائص السيكو مترية لأدوات الدراسة بعد ذلك العينة ومواصفاتها وذلك لتسهيل عرضها و تحليلها و تفسيرها في الفصل القادم.

الفصل الخامس:

عرض و تحليل النتائج

فهرس الفصل الخامس:

تمهيد.

1.الإحصاء الوصفي لمتغير ممارسات إدارة الموارد البشرية

2.الإحصاء الوصفي لمتغير الأخطار النفسية الإجتماعية

3.عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى

4.عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية

5.عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

6.عرض و تحليل نتائج الفرضية العامة

1-الإحصاء الوصفي لمتغير ممارسات إدارة الموارد البشرية:

التي طرحناها على أفراد عينة الدراسة لعمال المركز الإستشفائي الجامعي "ندير محمد" بتيزي وزو التي توصلنا من خلالها إلى هذه النتائج التالية الموضحة في الجدول التالي التي قمنا بترتيبها حسب المتغير الحسابي من الأكبر الى الأصغر.

الجدول رقم (09) يمثل الإحصاءات الوصفية لممارسات إدارة الموارد البشرية:

الرقم	الخيارات										المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الرتبة
	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة				
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة			
01	18	23.5	30	49	2	3.30	11	18	00	00	3.90	1.02	2
02	13	21.3	36	59.0	4	6.6	7	11.5	1	1.6	3.86	0.93	3
03	11	18	20	32	9	14.8	19	31.1	2	3.3	3.31	1.19	8
04	9	14.8	17	27.9	1	1.6	28	45.9	6	9.8	2.91	1.32	14
05	9	14.8	18	29.5	3	4.9	21	34.4	10	16.4	2.91	1.38	14
06	12	19.7	26	42.6	5	8.2	11	18.0	7	11.5	3.40	1.30	5
07	13	21.3	21	34.4	5	8.2	13	21.3	9	14.8	3.26	1.40	9
08	9	14.8	31	50.8	2	3.3	12	19.7	7	11.5	3.35	1.28	6
09	12	19.7	25	41.0	2	3.3	16	26.2	6	9.8	3.34	1.32	7
10	6	9.8	23	37.7	5	8.2	17	27.9	10	16.4	2.88	1.37	15
11	6	9.8	22	36.1	6	9.8	13	21.3	14	23.0	2.88	1.37	15
12	7	11.5	13	21.3	4	6.6	24	39.3	13	21.3	2.62	1.34	18
13	3	4.9	23	37.7	6	9.8	22	36.1	7	11.5	2.88	1.18	15
14	9	14.8	20	32.8	5	8.2	16	26.2	11	18.0	3.00	1.39	12
15	31	50.8	17	27.9	3	4.9	8	13.1	2	3.3	4.09	1.17	1
16	11	18.0	31	50.8	1	1.6	12	19.7	6	9.8	3.47	1.27	4
17	10	16.4	20	32.8	7	11.5	13	21.3	11	18.0	3.08	1.39	11
18	7	11.5	26	42.6	9	14.8	9	14.8	10	16.4	3.18	1.29	10
19	12	19.7	17	27.9	5	8.2	9	14.8	18	29.5	2.93	1.55	13
20	7	11.5	15	24.6	4	6.6	20	32.8	15	24.6	2.65	1.38	17
21	7	11.5	20	32.8	2	3.3	19	31.1	13	21.3	2.81	1.39	16
22	5	8.2	28	45.9	3	4.9	12	19.7	13	21.3	3.00	1.36	12

نلاحظ من خلال الجدول (09) أعلاه أن البند رقم(15) جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر ب 4.09 و إنحراف معياري يقدر ب 1.17. و البند رقم (1) جاء في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3.90 و إنحراف معياري و يقدر ب 1.2. و البند رقم (2) الذي جاء في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.86 و إنحراف معياري و يقدر ب 0.93. و البند رقم (16) الذي جاء في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.47 و إنحراف معياري و يقدر ب 1.27. و البند رقم (6) الذي جاء في الرتبة الخامسة بمتوسط حسابي .40و إنحراف معياري و يقدر ب 3.40. و البند رقم(8) الذي جاء بالرتبة السادسة بمتوسط حسابي 3.35و إنحراف معياري و يقدر ب 1.28. و البند رقم (9) الذي جاء بالرتبة السابعة إنحراف معياري و يقدر ب 1.32 . و البند رقم (3) الذي جاء 3.34 بمتوسط حسابي إنحراف معياري و يقدر ب 1.19 . و البند رقم (7) 3.31 بالرتبة الثامنة بمتوسط حسابي إنحراف معياري و يقدر ب 1.40 . و 3.26 الذي جاء بالرتبة التاسعة بمتوسط حسابي انحراف معياري و يقدر ب 3.18 البند رقم (18) الذي جاء بالرتبة (10) بمتوسط حسابي انحراف معياري 3.08 1.29 . و البند رقم (17) الذي جاء بالرتبة (11) بمتوسط حسابي 3.00 و يقدر ب 1.39 . و البند رقم (22) الذي جاء بالرتبة (12) بمتوسط حسابي إنحراف معياري و يقدر ب 1.36 . و البند رقم (14) الذي جاء بالرتبة (13) بمتوسط إنحراف معياري و يقدر ب 1.39 . و البند رقم (19) الذي جاء بالرتبة 3.00 حسابي إنحراف معياري و يقدر ب 1.55 . (13) بمتوسط حسابي2.93

و البند رقم (4) الذي جاء بالرتبة (14) بمتوسط حسابي 3.91 إنحراف معياري و يقدر ب 1.32 . و البند رقم (5) الذي جاء بالرتبة (14) بمتوسط حسابي 2.91 إنحراف معياري و يقدر ب 1.38 . و البند رقم (10) الذي جاء بالرتبة (15) بمتوسط حسابي 2.88 إنحراف معياري و يقدر ب 1.37 . و البند رقم (11) الذي جاء بالرتبة (15) بمتوسط حسابي 2.88 إنحراف معياري و يقدر ب 1.37 . و البند رقم (13) الذي جاء بالرتبة (15)

بمتوسط حسابي 3.88 إنحراف معياري و يقدر ب 1.18 . و البند رقم (21) الذي جاء بالرتبة (16) بمتوسط حسابي 2.81 إنحراف معياري و يقدر ب 1.39. و البند رقم (20) الذي جاء بالرتبة (17) بمتوسط حسابي 2.65 إنحراف معياري و يقدر ب 1.38 . و البند رقم (12) الذي جاء بالرتبة (18) بمتوسط حسابي 2.62 إنحراف معياري و يقدر ب 1.34 .

2-الإحصاء الوصفي لمتغير الأخطار النفسية الإجتماعية:

2-1الإحصاء الوصفي لمتغير العنف النفسي: التي طرحناها على أفراد عينة الدراسة لعمال المركز الإستشفائي الجامعي "ندير محمد" بتيزي وزو التي توصلنا من خلالها إلى هذه النتائج التالية الموضحة في الجدول التالي التي قمنا بترتيبها حسب المتغير الحسابي من الأكبر الى الأصغر.

الجدول رقم (10) يمثل الإحصاءات الوصفية للعنف النفسي:

الرقم	الخيارات										المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الرتبة
	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة				
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة			
01	4	6.6	13	21.3	10	16.4	25	41.0	9	14.8	2.63	1.16	4
02	5	8.2	10	16.4	8	13.1	24	39.3	14	23.0	2.47	1.2	6
03	2	3.3	4	6.6	8	13.1	33	54.1	14	23.0	2.13	0.95	8
04	3	4.9	15	24.6	7	11.5	19	31.5	17	27.9	2.47	1.27	6
05	5	9.8	15	24.6	4	6.5	21	34.4	15	24.6	2.60	1.35	5
06	1	1.6	4	6.6	7	11.5	21	34.4	28	45.9	1.83	0.98	10
07	5	8.2	9	14.8	6	9.8	21	34.4	20	32.8	2.31	1.29	7
08	2	3.3	6	9.8	6	9.8	24	39.3	23	37.7	2.01	1.08	9
09	10	16.4	20	32.8	5	8.2	19	31.1	7	11.5	3.11	1.33	1
10	9	14.8	15	24.6	7	11.5	24	39.3	6	9.8	2.95	1.28	2
11	12	19.5	10	16.4	8	13.1	18	29.5	13	21.3	2.8	1.45	3

نلاحظ من خلال الجدول (10) أعلاه، أن البند رقم(9) جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر ب 3.11 و إنحراف معياري يقدر ب 1.33. و البند رقم(10) الذي جاء بالرتبة (2) بمتوسط حسابي 2.95 إنحراف معياري و يقدر ب 1.28 . و البند رقم(11) الذي جاء بالرتبة (3) بمتوسط حسابي 2.8 إنحراف معياري و يقدر ب 1.45 . و البند رقم(1) الذي جاء بالرتبة (4) بمتوسط حسابي 2.63 إنحراف معياري و يقدر ب 1.16

و البند رقم(5) الذي جاء بالرتبة (5) بمتوسط حسابي 2.60 إنحراف معياري و يقدر ب 1.35. و البند رقم(4) الذي جاء بالرتبة (6) بمتوسط حسابي 2.47 إنحراف معياري و يقدر ب 1.2. و البند رقم(7) الذي جاء بالرتبة (7) بمتوسط حسابي 2.31 إنحراف معياري و يقدر ب 1.29. و البند رقم(3) الذي جاء بالرتبة (8) بمتوسط حسابي 2.13 إنحراف معياري و يقدر ب 0.95. و البند رقم(8) الذي جاء بالرتبة (9) بمتوسط حسابي 2.01 إنحراف معياري و يقدر ب 1.08. و البند رقم(6) الذي جاء بالرتبة (10) بمتوسط حسابي 2.83 إنحراف معياري و يقدر ب 0.98.

2-2-الإحصاء الوصفي لمتغير الإحتراق النفسي:

التي طرحناها على أفراد عينة الدراسة لعمال المركز الإستشفائي الجامعي "ندير محمد" بتيزي وزو التي توصلنا من خلالها إلى هذه النتائج التالية الموضحة في الجدول التالي التي قمنا بترتيبها حسب المتغير الحسابي من الأكبر الى الأصغر.

الجدول رقم (11) يمثل الإحصاءات الوصفية للإحتراق النفسي:

الرقم	الخيارات										متوسط حسابي	إنحراف معياري	الرتبة
	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة				
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة			
01	38	62.3	9	14.8	4	6.6	5	8.2	5	8.2	4.14	1.32	1
02	16	26.2	19	31.1	5	8.2	17	27.9	4	6.6	3.42	1.32	7
03	23	37.7	23	37.7	5	8.2	6	9.8	4	6.6	3.90	1.20	3
04	18	29.5	20	32.8	9	14.8	10	16.4	4	6.6	3.62	1.25	5
05	18	29.5	18	29.5	5	8.2	12	19.7	8	13.1	3.42	1.43	7
06	26	42.6	21	34.4	4	6.6	9	14.8	1	1.6	4.01	1.11	2
07	12	19.7	19	31.1	7	11.5	18	29.5	5	8.2	3.24	1.29	8
08	20	32.8	22	36.1	5	8.2	10	16.4	4	6.6	3.72	1.26	4
09	13	21.3	27	44.3	6	9.8	9	14.8	6	9.8	3.52	1.25	7
10	19	31.1	21	34.4	3	8.2	10	16.4	6	9.8	3.60	1.34	6
11	14	23.0	6	9.8	10	16.4	14	23.0	17	27.9	2.77	1.53	9
12	19	31.1	22	36.1	4	6.6	10	16.4	6	9.8	3.62	1.34	5

نلاحظ من خلال الجدول (11) أعلاه، ان البند رقم(1) جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر ب 4.14 و إنحراف معياري يقدر ب 1.32. و البند رقم(6) الذي جاء بالرتبة (2) بمتوسط حسابي 4.01 إنحراف معياري و يقدر ب 1.11. و البند رقم(3) الذي جاء بالرتبة (3) بمتوسط حسابي 3.90 إنحراف معياري و يقدر ب 1.20.و البند رقم(8) الذي جاء بالرتبة (4) بمتوسط حسابي 3.72 إنحراف معياري و يقدر ب 1.26. و البند رقم(4) الذي جاء بالرتبة (5) بمتوسط حسابي 3.62 إنحراف معياري و يقدر ب 1.25. و البند رقم(12) الذي جاء بالرتبة (5) بمتوسط حسابي 3.62 إنحراف معياري و يقدر ب 1.34. و البند رقم(10) الذي جاء بالرتبة (6) بمتوسط حسابي 3.60 إنحراف معياري و يقدر ب 1.34. و البند رقم(2) الذي جاء بالرتبة (7) بمتوسط حسابي 3.42 إنحراف معياري و يقدر ب 1.32. و البند رقم(5) الذي جاء بالرتبة (7) بمتوسط حسابي 3.42 إنحراف معياري و يقدر ب 1.43. و البند رقم(9) الذي جاء بالرتبة (7) بمتوسط حسابي 3.52 إنحراف

معياري و يقدر ب 1.25. و البند رقم(7) الذي جاء بالرتبة (8) بمتوسط حسابي 3.24 إنحراف معياري و يقدر ب 1.53. و البند رقم(11) الذي جاء بالرتبة (9) بمتوسط حسابي 2.77 إنحراف معياري و يقدر ب 1.34.

2-3-الإحصاء الوصفي لمتغير الضغط المهني:

التي طرحناها على أفراد عينة الدراسة لعمال المركز الإستشفائي الجامعي "ندير محمد" بتيزي وزو التي توصلنا من خلالها إلى هذه النتائج التالية الموضحة في الجدول التالي التي قمنا بترتيبها حسب المتغير الحسابي من الأكبر الى الأصغر.

الجدول رقم (12) يمثل الإحصاءات الوصفية للضغط المهني:

الرقم	الخيارات										متوسط حسابي	انحراف معياري	الرتبة
	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة				
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة			
01	17	27.9	20	32.8	6	9.8	13	21.3	5	8.2	3.50	1.32	4
02	14	23.0	13	21.3	6	9.8	21	34.4	7	11.5	3.09	1.39	8
03	12	19.7	27	44.3	6	9.8	13	21.3	3	4.9	3.52	1.17	3
04	11	18.0	20	32.8	7	11.5	16	26.2	7	11.5	3.19	1.32	2
05	14	23.0	18	29.5	6	9.8	19	31.1	4	6.6	3.31	1.31	6
06	20	32.8	22	36.1	4	6.6	12	19.7	3	4.9	3.72	1.25	1
07	14	23.0	18	29.5	3	4.9	19	31.1	7	11.5	3.21	1.40	7
08	9	14.8	20	32.8	8	13.1	16	26.2	8	13.1	3.09	1.31	8
09	7	11.5	14	23.0	13	21.3	23	37.7	4	6.6	2.95	1.16	9
10	6	9.8	5	8.2	7	11.5	27	44.3	16	26.2	2.31	1.23	10
11	15	24.6	20	32.8	3	4.9	19	31.1	4	6.6	3.37	1.33	5
12	19	31.1	18	29.5	8	13.1	11	18.0	5	8.2	3.57	1.32	2

نلاحظ من خلال الجدول (12) أعلاه، أن البند رقم(6) جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر ب 3.72 و انحراف معياري يقدر ب 1.25. و البند رقم(4) الذي جاء بالرتبة (2) بمتوسط حسابي 3.19 إنحراف معياري و يقدر ب 1.32. و البند رقم(12) الذي جاء

بالرتبة (2) بمتوسط حسابي 3.57 إنحراف معياري و يقدر ب 1.32. و البند رقم(3) الذي جاء بالرتبة (83) بمتوسط حسابي 3.52 إنحراف معياري و يقدر ب 1.17. و البند رقم(1) الذي جاء بالرتبة (4) بمتوسط حسابي 3.50 إنحراف معياري و يقدر ب 1.32. و البند رقم(11) الذي جاء بالرتبة (5) بمتوسط حسابي 3.37 إنحراف معياري و يقدر ب 1.33. و البند رقم(5) الذي جاء بالرتبة (6) بمتوسط حسابي 3.31 إنحراف معياري و يقدر ب 1.31. و البند رقم(7) الذي جاء بالرتبة (7) بمتوسط حسابي 3.21 انحراف معياري و يقدر ب 1.40. و البند رقم(8) الذي جاء بالرتبة (8) بمتوسط حسابي 3.09 انحراف معياري و يقدر ب 1.16. و البند رقم(2) الذي جاء بالرتبة (8) بمتوسط حسابي 3.09 انحراف معياري و يقدر ب 1.39. و البند رقم(9) الذي جاء بالرتبة (9) بمتوسط حسابي 3.95 انحراف معياري و يقدر ب 1.16. و البند رقم(10) الذي جاء بالرتبة (10) بمتوسط حسابي 3.31 إنحراف معياري و يقدر ب 1.23.

3-عرض و تحليل نتائج الفرضيات:

3-عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

توقعنا في الفرضية الأولى لدراستنا وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و الإحتراق النفسي في المستشفى الجامعي "محمد ندير" لولاية تيزي وزو و للتأكد من ذلك إعتمدنا على معامل الإرتباط سبيرمان، و النتائج الموضحة في الجدول التالي:

-جدول رقم (13) يمثل نتائج الفرضية الجزئية الاولى ممارسات إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بالإحتراق النفسي.

متغيرات	قيمة معامل الإرتباط سبيرمان	مستوى الدلالة الإحصائية	قيمة الدلالة الإحصائية	القرار الإحصائي
إدارة الموارد البشرية	0.15	0.05	0.23	غير دالة
الإحتراق النفسي				

من خلال الجدول رقم(13) نجد أن قيمة سبيرمان هي 0.15 و بلغت قيمة الدلالة الإحصائية 0.23 و هي اكبر من مستوى الدلالة الاحصائية 0.05 و بالتالي نجد ان الفرضية الجزئية الأولى لدراستنا لم تتحقق و عليه لا توجد علاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و الإحتراق النفسي في المستشفى للتأكد من صحة الفرضية قمنا بحساب معامل الإرتباط سبيرمان التي هي 0.05 و هي قيمة ذات دلالة إحصائية 0.65 عند مستوى الدلالة 0.05، و على هذا الأساس يمكن القول أن الفرضية الجزئية الاولى التي مفادها "ممارسات إدارة الموارد البشرية و علاقته بالاحتراق النفسي لم تتحقق.

2-2-عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

و التي مفادها هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والعنف النفسي في المستشفى الجامعي "محمد ندير" لولاية تيزي وزو

جدول رقم (14) يمثل نتائج الفرضية الجزئية الثانية ممارسات إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بالعنف النفسي.

المتغيرات	قيمة معامل الإرتباط سبيرمان	مستوى الدلالة الإحصائية	قيمة الدلالة الإحصائية	القرار الإحصائي
ممارسات ادارة الموارد البشرية	0.04	0.05	0.70	غير دالة
العنف النفسي				

من خلال الجدول رقم(14) نجد أن قيمة سبيرمان هي 0.04 و بلغت قيمة الدلالة الإحصائية 0.70 أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 و بالتالي نجد أن الفرضية الجزئية الثانية لدراستنا لم تتحقق و عليه لا تود علاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والعنف النفسي .

2-3-عرض و تحليل الفرضية الجزئية الثالثة:

و التي مفادها هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والضغط المهني في المستشفى الجامعي "محمد ندير" لولاية تيزي وزو.

جدول رقم (15) يمثل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة ممارسات إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بالضغط المهني.

المتغيرات	قيمة معامل الإرتباط سبيرمان	مستوى الدلالة الإحصائية	قيمة الدلالة الإحصائية	القرار الإحصائي
ممارسات إدارة الموارد البشرية	0.13	0.05	0.31	غير دالة
الضغط المهني				

من خلال الجدول رقم(15) نجد أن قيمة سبيرمان هي 0.13 و بلغت قيمة الدلالة الإحصائية 0.31 حيث أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية 0.05 و بالتالي نجد أن

الفرضية الجزئية الثالثة لدراستنا لم تتحقق و عليه لا تود علاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و الضغط المهني.

2-4- عرض و تحليل الفرضية العامة:

و التي مفادها هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والأخطار النفسية الإجتماعية في المستشفى الجامعي "محمد ندير" لولاية تيزي وزو

جدول رقم (16) يمثل نتائج الفرضية العامة ممارسات إدارة الموارد البشرية و علاقتها بالأخطار النفسية الإجتماعية في العمل.

متغيرات	قيمة معامل الإرتباط سبيرمان	مستوى الدلالة الإحصائية	قيمة الدلالة الإحصائية	القرار الإحصائي
إدارة الموارد البشرية	0.05	0.05	0.65	غير دالة
الأخطار النفسية				

مستوى الدلالة 0.05

من خلال الجدول رقم(16) نجد أن قيمة سبيرمان هي 0.05 و بلغت قيمة الدلالة الإحصائية 0.65 حيث اكبر من مستوى الدلالة 0.05 و بالتالي نجد أن الفرضية العامة لدراستنا لم تتحقق و عليه لا توجد علاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و الأخطار النفسية الإجتماعية .

الفصل السادس

تفسير و مناقشة نتائج

فهرس الفصل السادس:

1.تفسير و مناقشة نتائج الفرضية العامة

2.تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى

3.تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية

4.تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

-الإستنتاج العام

-الإقتراحات

-قائمة المراجع

-الملاحق.

1.تفسير و مناقشة نتائج الفرضية العامة:

توصلنا من خلال نتائج الدراسة التي عرضناها إلى عدم وجود علاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و الأخطار النفسية الإجتماعية لدى عمال المستشفى الجامعي "ندير محمد" بولاية تيزي وزو،

وقد إختلفت نتائج دراستنا مع دراسة *"إيديري وهيبة"* (2016) و التي جاءت تحت عنوان الأخطار النفسية الإجتماعية في المؤسسة الإستشفائية "ندير محمد –تيزي ززو–" توصلت في دراستها إلى أفراد عينة يتعرضون لمطلب نفسي مرتفع في عملهم و أنهم يعانون من التوتر المضاعف أي التوتر المقترن بالدعم الإجتماعي الضعيف كما تبين أنه نسبة من أفراد العينة يعانون من العنف النفسي في العمل .

2.تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

توصلنا من خلال نتائج الدراسة التي عرضناها إلى عدم وجود علاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و الإحتراق النفسي لدى عمال المستشفى الجامعي "ندير محمد" بولاية تيزي وزو، للتأكد من صحة الفرضية قمنا بحساب معامل الإرتباط سبيرمان حيث يشير قيمة سبيرمان 0.15 ، و قيمة ذات دلالة إحصائية 0.05، و على هذا الأساس يمكن القول أن الفرضية الجزئية الأولى التي مفادها "ممارسات إدارة الموارد البشرية والإحتراق النفسي لم تتحقق و فقد إختلفت نتائج دراستنا مع دراسة *جواد* (1985) : "العلاقة بين مفهوم الذات الأكاديمي و الإحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين المبتدئين ". و لقد هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من الهدف التلازمي لخمس مقاييس فرعية لمفهوم الذات الأكاديمي ، وهي مستوى الطموح، القلق ، الرضا ، الإهتمام الاكاديمي ، و مستوى القيادة ، و مدى إرتباط درجاتهم بكل من درجات الأبعاد الفرعية لقائمة "ماسلاش" للإحتراق النفسي كما تتمثل في الإستنزاف الإنفعالي و فقدان الآنية و الإنجاز الشخصي من حيث التكرار و الشدة و معرفة

ما اذا كانت بعض المتغيرات الديموغرافية و بعض المتغيرات الشخصية تساهم في الشعور بالإحتراق النفسي و قد تمثلت عينة الدراسة من"109" معلما من المعلمين الخارجين المبتدئين في ممارسة مهنة التدريب في المدارس الإبتدائية ، و قد توصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة إرتباطية دالة بين درجات أبعاد مفهوم الذات الأكاديمي و بين درجات الأبعاد الثلاثة القائمة "ماسلاش" للإحتراق النفسي و سجل المعلمون الذين حصلوا على درجات مرتفعة من إختيار المفهوم الذات الأكاديمي درجات في المقاييس الفرعية للإحتراق النفسي.

-تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

توصلنا من خلال نتائج الدراسة السابقة التي عرضناها أنه لا توجد علاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و العنف النفسي لدى عمال المستشفى الجامعي "ندير محمد" بولاية تيزي وزو، للتأكد من صحة الفرضية الجزئية الثانية قمنا بحساب معامل الإرتباط "سبيرمان" بين درجات الإستبيان حيث تشير قيمة سبيرمان 0.04 و هي قيمة ذات دلالة إحصائية 0.70 عند مستوى الدلالة 0.05، و إختلفت دراستنا عن دراسة *"أيت وراس ليلي*2015" التي جاءت بعنوان العنف النفسي في العمل لدى مستخدمي القطاع الوظيفي العمومي ببلدية "تيزي وزو" ، و لقد هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع العنف النفسي في العمل لدى مستخدمي القطاع العمومي ، و لقد توصلت الدراسة إلى أن مستخدمي القطاع الوظيفي العمومي ببلدية "تيزي وزو" يتعرضون للعنف النفسي في العمل و هذا كل يوم من طرف المسؤولين مهذ مدة تجاوزت سنة، وهم يتعرضون لحدة الوضعيات إلى غاية اليوم.

-تفسير و مناقشة نتائج الدراسة الجزئية الثالثة:

توصلنا من خلال نتائج الدراسة السابقة التي عرضناها أنه لا توجد علاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و الضغط المهني لدى عمال المستشفى الجامعي "ندير محمد" لولاية تيزي وزو للتأكد من صحة الفرضية الجزئية الثالثة قمنا بحساب معامل الإرتباط

"سبيرمان" بين درجات الاستبيان حيث ظهرت قيمة سبيرمان 0.13 و هي قيمة دلالة إحصائية 0.31 عند مستوى الدلالة 0.05 و قد إختلفت دراستنا عن دراسة "*عبد الحميد شحام*" (2007) التي جاءت تحت عنوان الضغوط المهنية و علاقتها بالإضطرابات السيكوسوماتيكية و التي أجريت على عينة من الأساتذة التعليم المتوسط بولاية مسيلة وهي دراسة ميدانية تدور حول طبيعة الإضطرابات النفسية الجسمية و معرفة إختلاف العلاقة المدروسة في العينة وفقا في للخصائص الفردية ، بحيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين الضغط المهني التي تؤدي إلى الإضطرابات السيكوسوماتيكية.

الإستنتاج العام:

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على العلاقة الموجودة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و الأخطار النفسية الإجتماعية لعمال المستشفى الجامعي "ندير محمد" بولاية تيزي وز و بعد تحليل و إثراء المتغيرات قمنا بتفريغ البيانات و معالجتها إحصائيا و تفسيرها على ضوء الفرضيات و الدراسات السابقة توصلنا إلى النتائج التالية:

-لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و الإحتراق النفسي لدى عمال المستشفى الجامعي "ندير محمد" تيزي وزو، حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط سبيرمان 0.05 عند مستوى الدلالة 0.05، و قيمة ذات دلالة إحصائية 0.65

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و العنف النفسي لدى عمال المستشفى الجامعي "ندير محمد" تيزي وزو، حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط سبيرمان 0.04 عند مستوى الدلالة 0.05، قيمة ذات دلالة إحصائية 0.70

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و الضغط المهني لدى عمال المستشفى الجامعي "ندير محمد" تيزي وزو، حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط سبيرمان 0.13 عند مستوى الدلالة 0.05، قيمة ذات دلالة إحصائية 0.31

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الموارد البشرية و الأخطار النفسية الإجتماعية لدى المستشفى الجامعي "ندير محمد" تيزي وزو، حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط سبيرمان 0.05 عند مستوى الدلالة 0.05، قيمة ذات دلالة إحصائية 0.65

الإقتراحات:

يمكن تقييم إقتراحات من صلب هذه الدراسة و التي تمثلت فيما يلي:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية حول ممارسات إدارة الموارد البشرية و الأخطار النفسية الإجتماعية لدى عمال المستشفى الجامعي ندير محمد نقترح ما يلي:

-توفير كافة الإمكانيات التي تساعدهم على إنجاز مهامهم الوظيفية الموكلة إليهم.

-توفير الإجهزة والأدوات الحديثة التي تساعدهم على أدائهم في أحسن وجه.

-توفير الإمكانيات الازمة من أجل تفادي الوقوع في الأخطار النفسية وهذا يجعلهم يشعرون بالأمان داخل المؤسسة.

-فتح منصب لأخصائي نفساني الذي بدوره يعمل على المتابعة النفسية للعمال عن طريق متابعة معدلات التغيب وحوادث العمل.

-إنشاء دورات تكوينية من أجل تطوير كفاءات العمال.

-إشراك العاملين في إتخاذ القرارات وإعطائهم نوع من الإهتمام و الإستفادة من قدراتهم.

قائمة المصادر

و المراجع

قائمة المراجع:

الكتب باللغة العربية:

1-أرزقي، عبد النور، (2016). ***الإختيار المهني***، الجزائر: دار الأمل.

2-سيدي صالح، صبرينة (2017): سطيف 2، الجزائر، ***محاضرات في تسيير و تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية***، جامعة محمد لمين دباغين.

3-عسكر، علي، و الموسوي، حسن، (1999). ***علم النفس الصناعي و التنظيمي بين النظرية و التطبيق (ط1)***، الكويت: دار الكتاب الحديث.

4-علاقي، مدني عبد القادر، (2015). ***إدارة الموارد البشرية (ط5)***. جدة: دار خوارزم العلمية.

5-الطائي يوسف جحيم، و الفضل، مؤيد عبد الحسين و العبادي، هاشم فوزي، (2006)، ***إدارة الموارد البشرية***: مدخل إستراتيجي متكامل، عمان، الأردن: الورق للنشر والتوزيع.

6-سعاد نائل البرنوطي، ***إدارة الموارد البشرية-إدارة الأفراد***، 2001، ص18-19، الأردن: دار وائل للنشر و التوزيع.

7-خضير كاظم حمود، الخرسنة ياسين كاسب، الخرسنة(2007)، ***إدارة الموارد البشرية***، عمان: دار المسيرة.

8-محمد مرعي مرعي، ***أسس الموارد البشرية-النظرية و التطبيق***، 2006، ص70، سوريا: دار الرضا للنشر و التوزيع.

9-سمير محمد عبد الوهاب و ليلى مصطفى البرادعي، ***إدارة الموارد البشرية-المفاهيم و المجاملات و الإتجاهات الجديدة مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة***، 2006، ص12-13.

10-صلاح الدين محمد عبد الباقي، ***إدارة الموارد البشرية-مدخل تطبيقي معاصر***، 2004، ص16، القاهرة:الدار الجامعية.

11-السالم مؤيد سعيد، (2009). ***إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي تكاملي***، عمان: إثراء للنشر و التوزيع.

12-هيجان عبد الرحمان، (1998). ***مفهوم ضغوط العمل مصادرها و نتائجها و كيفية إدارتها***، السعودية: مكتبة فهد الوطنية الرياض،ص1.

13-محمد الفاتح محمود بشير المغربي. (2016). ***إدارة الموارد البشرية (طبعة 1)***. الأردن: دار الجنان للنشر و التوزيع.

14-شنوفي، نور الدين. (2011). ***أنظمة و آليات تسيير الموارد البشرية في المؤسسات الإدارات العمومية***. الجزائر: المعهد الوطني لتكوين المستخدمي التربية و تحسين مستواهم.

رسائل الماجيستير:

15-بعجي، سعاد. (2006) ***تقييم فعالية نظام تقييم اداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائري***. جامعة بوضياف المسيلة: رسالة ماجيستير في ادارة الاعمال.

16-بن عيشي، عمار (2005). ***دور تقييم اداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب***، جامعة محمد بوضياف، المسيلة: رسالة ماجيستير في العلوم التجارية.

17–أبو سليمة، باسمة علي حسن (2007). ***مدى فعالية التدريب في تطوير الموارد البشرية***. غزة: رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، الجامعة الاسلامية.

18–علو زهير، (2015). ***مصادر الضغط المهني و علاقته بالسلوك العدواني لدى اساتذة التعليم المتوسط***، دراسة ميدانية في بعض متوسطات ولاية بومرداس، جامعة تيزي وزو: مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستير في علم النفس العمل و التنظيم.

19–رقية سيكيل، (2003). ***مفهوم الأخطار النفسية الإجتماعية في العمل***، الجزائر: مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 34، العدد1 .

20–فائق فوزي عبد الخالق، (1996). ***ضغوط العمل الوظيفي***، دولة الإمارات: مجلة آفاق الإقتصادية، المجلد 17، العدد 67.

21–جمعية سيد يوسف، (2004). القاهرة، مصر: ***إدارة ظغوط العمل نموذج التدريب والممارسة***.

22–موساوي، محمد. (2015). ***الإستثمار في رأس المال البشري و أثره على النمو الإقتصادي***، حالة الجزائر 1970–2011، تلمسان، الجزائر: رسالة دكتوراه، إشراف نصر الدين باي، كلية العلوم الإقتصادية و التسيير و العلوم التجارية، جامعة ابو بكر بلقايد.

23–عبد الباقي، صلاح الدين محمد، (2005). ***السلوك الفعال في المنضمات***، مصر: ط3 الدار الجامعية الإسكندرية .

قائمة المصادر:

24–مؤيد الحسين الفضيل، ***إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي متكامل***، مرجع سبق ذكره، ص206.

25-الطائي و الآخرون، 2006، ***إدارة الموارد البشرية***، مدخل إستراتيجي متكامل، عمان، الأردن: الورق للنشر و التوزيع.

باللغة الأجنبية:

26-Bernardin, H.J, 2007. Human resource Management: Experiential Approach, 4th ed Boston: Irwin McGraw Hill.

27-Heinemann 3, H.G and Malinowski A.T, (2011). Assessing Human resource practices Alignment: A Case study Human management, 2011 Vole 50.No1.

28-Jean Yves Buch, des ressources humaines aux ressources de l'excellence, Afor, France 2014, P41.

29-INRS, (2002-2003). Les facture psychosociaux au travail, récupérait le 23 janvier, 2015.

30-Guide les risques psychosociaux, (2016). récupérait en 2015 de WWW.preventica.com.

31-Florimond Valère, et Lambert, (2013). guide pour la prévention des risques psychosociaux au travail, récupérait 25-04-2015.

32-Soares Argilo, (2002). quand le travail devient indécent le harcèlement psychosociaux au travail, Québec.

33-Gernot Elisabeth, (2006). Harcèlement moral au travail, approche transactionnelle, annales médicaux psychologique, France.

34-Vercsmst JAN,(2009). Harcèlement au travail, Poincaré, Bruxelles.

الملاحق

قائمة الملاحق:

ملحق رقم (1) قائمة الأساتذة المحكمين:

الأساتذة المحكمين	الرتبة
الإسم و اللقب	مكان العمل
الأستاذ عثمان قدور	قسم علم النفس "جامعة مولود معمري تيزي وز"
الأستاذ بلعريبي عادل	قسم علم النفس "جامعة مولود معمري تيزي وز"
الأستاذ بوكزولة حسين	قسم علم النفس "جامعة مولود معمري تيزي وز"
الأستاذ بن تونس طاهر	قسم علم النفس "جامعة مولود معمري تيزي وز"
الأستاذة بوتوتة لامية	قسم علم النفس "جامعة مولود معمري تيزي وز"
الأستاذ ناهي مراد	قسم علم النفس "جامعة مولود معمري تيزي وز"
الأستاذ ادير عبد الرزاق	قسم علم النفس "جامعة مولود معمري تيزي وز"

ملحق رقم (2): الإستبيان في صورته الأولى

جامعة مولود معمري – تيزي وزو–

كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية

قسم علم النفس

إستبيان التحكيم

تهدف هذه الإستمارة إلى دراسة ممارسات إدارة الموارد البشرية و علاقتها بالأخطار النفسية الإجتماعية في العمل للمستشفى الجامعي ندير محمد بولاية تيزي وزو. و كمتطلب أساسي لإستكمال الجزء التطبيقي المتعلق بأطروحة المذكرة للحصول على شهادة الماستر في علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية، اضع بين أيديكم هذه الإستمارة و أرجو من سيادتكم التكرم بإبداء رأيكم حول مختلف أبعادها و عباراتها.

الجزء الأول: بيانات شخصية:

1–الجنس: – ذكر ☐ –انثى ☐

2–السن: – أقل من 30 سنة ☐ –من 31–40 سنة ☐

–من 41 – 50 سنة ☐ –فوق 50 سنة ☐

3–المستوى التعليمي: – جامعي ☐ –ثانوي ☐

–متوسط ☐ – إبتدائي ☐

4–الحالة المدنية: –أعزب ☐ –متزوج ☐ –مطلق ☐

–أرمل ☐

5–عدد السنوات خبرة: –أقل من 5 سنوات ☐ –من 6 إلى 10سنوات ☐

–من 11 الى 15 سنوات ☐ –16 سنة فما فوق ☐

6-المستوى الوظيفي: -أطباء ☐ -ممرضين ☐ -إداريين ☐

-عمال مهنيين ☐

سلم تنقيط الإستبيان:

-موافق بشدة:(5) -موافق: (4) -محايد: (3) -غير موافق: (2)

-غير موافق بشدة:(1)

الجزء الأول: ممارسات إدارة الموارد البشرية:

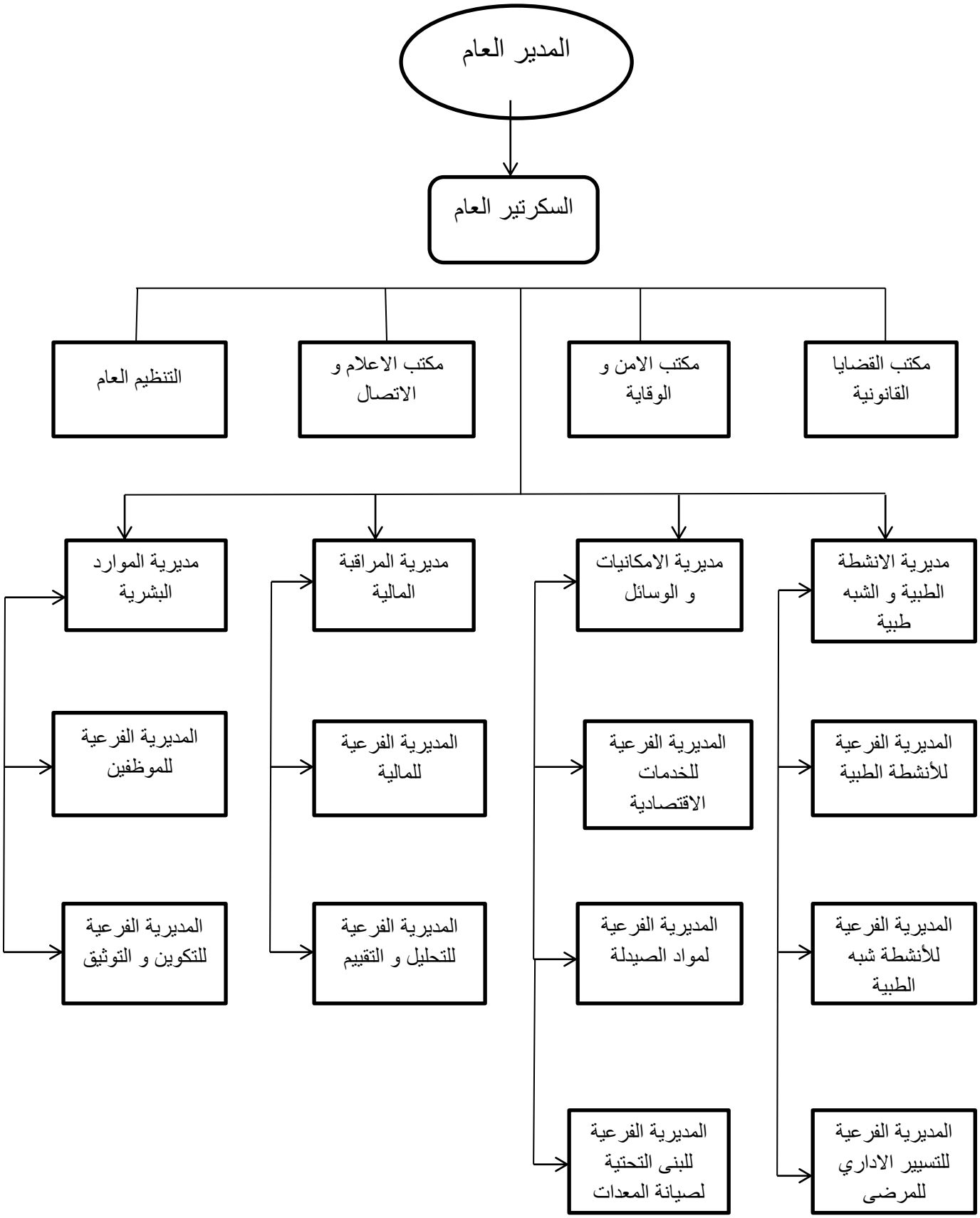
الرقم	البنود	يقيس	لا يقيس
1	يتم تحديد الإحتياجات من الموارد البشرية في ضوء توجه إستراتيجي للمؤسسة.		
2	تخطيط الموارد البشرية يتوافق مع التخطيط الإستراتيجي على مستوى المؤسسة.		
3	لدى المؤسسة خطة طويلة الأجل لتسيير الموارد البشرية.		
4	تقوم الشركة بتحليل البيئة الخارجية لتحديد وجود و وفرة الموارد البشرية.		
5	تعتمد المؤسسة مقابلات و إختبارات حديثة عند التعيين.		
6	تستقطب المؤسسة الأفراد اللذين يمتلكون خبرات و مهارات كافية في المناصب الإدارية.		
7	تركز المؤسسة على العاملين من ذوي الخبرة و أصحاب الخدمة الطويلة فيها لشغل الوظائف المهمة.		
8	تتوفر لدى المؤسسة معلومات على مستوى الأداء الحالي للعاملين.		
9	تؤمن المؤسسة أن التدريب أفضل وسيلة لإكتساب مهارات العاملين.		
10	تعطي المؤسسة أهمية لتطبيق معايير الإيزو 10019 المتعلق بتدريب الموظفين.		
11	تشعر ادارة المؤسسة بالرضا عن نتائج أداء العاملين.		
12	تشجيع المؤسسة على الإبداع في إنجاز الأعمال و تكافئ المبدعين.		
13	تعتمد المؤسسة على تقارير نظام تقويم أداء العاملين في إتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون العاملين.		
14	تهتم إدارة المؤسسة بمعايير الصحة و السلامة المهنية في المتعلقة ب 18001.		

15	تحتاج المؤسسة إلى معرفة عدد العاملين و مراكزهم، الوظيفة و سنوات خدمتهم لغرض تحديد الأجر و الراتب بالموضوعية.		
16	تمتلك المؤسسة معلومات على مستويات إنجاز العاملين لمهماتهم بما يؤهلها لتحديد نوع المكافاة المجربة.		
17	تشعر المؤسسة بالرضا عن نتائج تنفيذ نظام التعويضات المعمول بها.		
18	أهداف و سياسات الصحة و السلامة المهنية في المؤسسة مفهومة لدى العمال.		
19	تعتمد المؤسسة على الوسائل التكنولوجية الحديثة لتسيير الموارد البشرية.		
20	تتسم إجراءات تقديم الخدمات بسرعة و راحة.		
21	يستطيع العمال وضع حلول مناسبة للمشاكل القائمة.		
22	يستجيب العمال بسرعة لمهامهم و أعمالهم.		
23	لدى المؤسسة معايير رقابية معينة على الوثائق و البيانات الخاصة بمعايير الصحة و السلامة المهنية.		
24	تقوم الإدارة بمراجعة معايير السلامة و الصحة المهنية المعمول بها في المؤسسة و تحسينها بإستمرار.		
25	تقوم المؤسسات بالرقابة بشكل مستمر على مرافقها لتحسين آليات تقديم الخدمات.		

الجزء الثاني: الأخطار النفسية الإجتماعية:

الرقم	البنود	يقيس	لا يقيس
البعد الأول: العنف النفسي			
1	يمنعك زملاء العمل من الكلام		
2	يوجه لك نظرات و حركات سخرية من طرف زملاء العمل		
3	تتعرض للتحرش عبر الهاتف		
4	يتم التعامل معك أنك غير موجود		
5	أغلبية الموظفون لا يتحدثون إليك		
6	تتعرض لإنتقادات دائمة تخص حياتك الشخصية		
7	يتم الصراخ عليك و الضغط بطرق مختلفة		
8	تتعرض للتهديدات اللفظية أثناء العمل		
9	يوكل لك مهام تفوق قدرتك بكثير		
10	يرفض لك مسؤول العمل إمكانية التعبير		
11	تتعرض بإستمرار إلى المقاطعة عند الكلام		
البعد الثاني: الإحتراق النفسي			
1	اشعر بإستنفاذ كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في العمل		
2	أصبحت افضل الإنعزال عن الآخرين في عملي		
3	أشعر بالتعب و الإجهاد عند التعامل مع مشاغلي المهنية طول اليوم.		
4	أشعر بفقدان الحماس لأداء المهام الموكلة في عملي		
5	أشعر أن مهنتي أصبحت مصدر توتر و عصبية بالنسبة لي		
6	أمارس عملي بعناء و إجهاد كبير		
7	أشعر أن وضعي المهني يزداد سوءا يوم بعد يوم		
8	أشعر بالضجر و الملل بعد يوم من العمل		
9	أشعر بنقص الدافعية في العمل		
10	أشعر بالإرهاق صباح كل يوم عمل جديد		
11	أشعر ان هذه المهنة تسبب في تبلد و قسوة مشاعري		

12	أشعر أنني منهك بسبب المهنة		
البعد الثالث: الضغط المهني			
1	الوقت المخصص للعمل لا يمكنني من إنجاز المهام بدقة		
2	أتلقى أوامر العمل في عدة أطراف		
3	أشعر بعبئ المسؤولية أثناء قيامي بالعمل		
4	أخاف من عدم إستطاعتي إدارة الأمور لبلوغ أهدافي		
5	أجد نفسي في مواقف صراعية		
6	أشعر بالضغط مقارنة بالأشخاص الآخرين		
7	ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام		
8	الأعمال التي تكلفت بها تفوق مهاراتي		
9	أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل و يوجد إختلاف فيما بيننا		
10	لا أعرف الطريقة السليمة لأداء عملي		
11	أشعر أن المهام المطلوبة مني تفوق قدراتي		
12	تشعر بالغضب من ظروف العمل		



الشكل رقم (08) يمثل الهيكل التنظيمي للإدارة العامة للمركز الاستشفائي الجامعي "ندير محمد بتيزي وزو"

المصدر: مديرية الموارد البشرية للمستشفى

Corrélations non paramétriques

Remarques

Résultat obtenu		07-JUN-2023 16:03:27
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Documents and Settings\Toshiba.ORDINATE-0B9010\Bureau\stati M2.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	61
Traitement de valeur manquante	Définition de manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques pour chaque paire de variables sont basées sur toutes les observations comportant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		NONPAR CORR /VARIABLES=pratresources vlnc /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,03
	Nombre d'observations autorisé	174762 observations[a]

a. Basée sur la disponibilité de la mémoire de l'espace de travail

[Ensemble_de_données1] C:\Documents and Settings\Toshiba.ORDINATE-0B9010\Bureau\stati M2.sav

Corrélations

			pratresourses	vlnc
Rho de Spearman	pratresourses	Coefficient de corrélation	1,000	-,049
		Sig. (bilatérale)	.	,709
		N	61	61
	vlnc	Coefficient de corrélation	-,049	1,000
		Sig. (bilatérale)	,709	.
		N	61	61

```
NONPAR CORR
  /VARIABLES=pratresourses burn
  /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations non paramétriques

Remarques

Résultat obtenu		07-JUN-2023 16:04:01
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Documents and Settings\Toshiba. ORDINATE-0B9010\Bureau\stati M2. sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	61
Traitement de valeur manquante	Définition de manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques pour chaque paire de variables sont basées sur toutes les observations comportant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		NONPAR CORR /VARIABLES=pratresourses burn /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.

Remarques

Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,02
	Nombre d'observations autorisé	174762 observations[a]

a. Basée sur la disponibilité de la mémoire de l'espace de travail

```
[Ensemble_de_données1] C:\Documents and Settings\Toshiba.ORDINATE-0B9010\Bu
reau\stati M2.sav
```

Corrélations

			pratresourses	burn
Rho de Spearman	pratresourses	Coefficient de corrélation	1,000	,155
		Sig. (bilatérale)	.	,232
		N	61	61
	burn	Coefficient de corrélation	,155	1,000
		Sig. (bilatérale)	,232	.
		N	61	61

```
NONPAR CORR
  /VARIABLES=pratresourses pres
  /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations non paramétriques

Remarques

Résultat obtenu		07-JUN-2023 16:04:36
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Documents and Settings\Toshiba.ORDINATE-0B9010\Bureau\stati M2.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	61
Traitement de valeur manquante	Définition de manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques pour chaque paire de variables sont basées sur toutes les observations comportant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		NONPAR CORR /VARIABLES=pratresourses pres /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00
	Nombre d'observations autorisé	174762 observations[a]

a. Basée sur la disponibilité de la mémoire de l'espace de travail

[Ensemble_de_données1] C:\Documents and Settings\Toshiba.ORDINATE-0B9010\Bureau\stati M2.sav

Corrélations

			pratresourses	pres
Rho de Spearman	pratresourses	Coefficient de corrélation	1,000	,130
		Sig. (bilatérale)	.	,318
		N	61	61
	pres	Coefficient de corrélation	,130	1,000
		Sig. (bilatérale)	,318	.
		N	61	61

```
NONPAR CORR
  /VARIABLES=pratresourses lesrisqesps
  /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations non paramétriques

Remarques

Résultat obtenu		07-JUN-2023 16:05:21
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Documents and Settings\Toshiba.ORDINATE-0B9010\Bureau\stati M2.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	61
Traitement de valeur manquante	Définition de manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques pour chaque paire de variables sont basées sur toutes les observations comportant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		NONPAR CORR /VARIABLES=pratresourses lesrisqesps /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,03
	Nombre d'observations autorisé	174762 observations[a]

a. Basée sur la disponibilité de la mémoire de l'espace de travail

[Ensemble_de_données1] C:\Documents and Settings\Toshiba.ORDINATE-0B9010\Bureau\stati M2.sav

Corrélations

			pratresourses	lesrisqesps
Rho de Spearman	pratresourses	Coefficient de corrélation	1,000	,058
		Sig. (bilatérale)	.	,658
		N	61	61
	lesrisqesps	Coefficient de corrélation	,058	1,000
		Sig. (bilatérale)	,658	.
		N	61	61

```
FREQUENCIES VARIABLES=genre age nvt stf anct grade
  /STATISTICS=STDDEV MEAN SUM
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Effectifs

Remarques

Résultat obtenu		07-JUN-2023 16:07:45
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Documents and Settings\Toshiba. ORDINATE-0B9010\Bureau\stati M2. sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	61
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur toutes les observations dotées de données valides
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES=genre age nvt stf anct grade /STATISTICS=STDDEV MEAN SUM /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

[Ensemble_de_données1] C:\Documents and Settings\Toshiba.ORDINATE-0B9010\Bureau\stati M2.sav

Statistiques

		genre	age	nvt	stf	anct	grade
N	Valide	61	61	61	61	61	61
	Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne		1,5082	2,1803	3,4590	1,8525	2,1311	2,5082
Ecart-type		,50408	1,04096	,84801	,87247	1,04044	1,10488
Somme		92,00	133,00	211,00	113,00	130,00	153,00

Tableau de fréquences

genre

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Mas	30	49,2	49,2	49,2
	Fmn	31	50,8	50,8	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

age

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	-30	19	31,1	31,1	31,1
	30-40	21	34,4	34,4	65,6
	41-50	12	19,7	19,7	85,2
	+50	9	14,8	14,8	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

nvt

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	prmr	3	4,9	4,9	4,9
	myn	5	8,2	8,2	13,1
	secndr	14	23,0	23,0	36,1
	univ	39	63,9	63,9	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

stf

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	selbt	24	39,3	39,3	39,3
	mer	26	42,6	42,6	82,0
	div	7	11,5	11,5	93,4
	vef	4	6,6	6,6	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

anct

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	-5	21	34,4	34,4	34,4
	5-10	19	31,1	31,1	65,6
	11-15	13	21,3	21,3	86,9
	+16	8	13,1	13,1	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

grade

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	medc	14	23,0	23,0	23,0
	infr	17	27,9	27,9	50,8
	adm	15	24,6	24,6	75,4
	op	15	24,6	24,6	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

```
FREQUENCIES VARIABLES=g1 g2 g3 g4 g5 g6 g7 g8 g9 g10 g11 g12 g13 g14 g15 g1
6 g17 g18 g19 g20 g21 g22
  /STATISTICS=STDDEV MEAN SUM
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Effectifs

Remarques

Résultat obtenu		07-JUN-2023 16:09:43
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Documents and Settings\Toshiba.ORDINATE-0B9010\Bureau\stati M2.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	61
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur toutes les observations dotées de données valides
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES=g1 g2 g3 g4 g5 g6 g7 g8 g9 g10 g11 g12 g13 g14 g15 g16 g17 g18 g19 g20 g21 g22 /STATISTICS=STDDEV MEAN SUM /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,02

[Ensemble_de_données1] C:\Documents and Settings\Toshiba.ORDINATE-0B9010\Bureau\stati M2.sav

Statistiques

		g1	g2	g3	g4	g5	g6	g7
N	Valide	61	61	61	61	61	61	61
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,9016	3,8689	3,3115	2,9180	2,9180	3,4098	3,2623
Ecart-type		1,02802	,93942	1,19081	1,32029	1,38197	1,30865	1,40121
Somme		238,00	236,00	202,00	178,00	178,00	208,00	199,00

Statistiques

		g8	g9	g10	g11	g12	g13	g14
N	Valide	61	61	61	61	61	61	61
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,3770	3,3443	2,9672	2,8852	2,6230	2,8852	3,0000
Ecart-type		1,28016	1,32772	1,31615	1,37959	1,34368	1,18460	1,39044
Somme		206,00	204,00	181,00	176,00	160,00	176,00	183,00

Statistiques

		g15	g16	g17	g18	g19	g20	g21
N	Valide	61	61	61	61	61	61	61
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,0984	3,4754	3,0820	3,1803	2,9344	2,6557	2,8197
Ecart-type		1,17905	1,27288	1,39398	1,29754	1,55851	1,38907	1,39652
Somme		250,00	212,00	188,00	194,00	179,00	162,00	172,00

Statistiques

		g22
N	Valide	61
	Manquante	0
Moyenne		3,0000
Ecart-type		1,36626
Somme		183,00

Tableau de fréquences

g1

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccr	11	18,0	18,0	18,0
	ntr	2	3,3	3,3	21,3
	dccr	30	49,2	49,2	70,5
	ttfdccr	18	29,5	29,5	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

g2

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	1	1,6	1,6	1,6
	nndccr	7	11,5	11,5	13,1
	ntr	4	6,6	6,6	19,7
	dccr	36	59,0	59,0	78,7
	ttfdccr	13	21,3	21,3	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

g3

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	2	3,3	3,3	3,3
	nndccr	19	31,1	31,1	34,4
	ntr	9	14,8	14,8	49,2
	dccr	20	32,8	32,8	82,0
	ttfdccr	11	18,0	18,0	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

g4

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	6	9,8	9,8	9,8
	nndccr	28	45,9	45,9	55,7
	ntr	1	1,6	1,6	57,4
	dccr	17	27,9	27,9	85,2
	ttfdccr	9	14,8	14,8	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

g5

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	10	16,4	16,4	16,4
	nndccr	21	34,4	34,4	50,8
	ntr	3	4,9	4,9	55,7
	dccr	18	29,5	29,5	85,2
	ttfdccr	9	14,8	14,8	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

g6

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	7	11,5	11,5	11,5
	nndccr	11	18,0	18,0	29,5
	ntr	5	8,2	8,2	37,7
	dccr	26	42,6	42,6	80,3
	ttfdccr	12	19,7	19,7	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

g7

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	9	14,8	14,8	14,8
	nndccr	13	21,3	21,3	36,1
	ntr	5	8,2	8,2	44,3
	dccr	21	34,4	34,4	78,7
	ttfdccr	13	21,3	21,3	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

g8

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	7	11,5	11,5	11,5
	nndccr	12	19,7	19,7	31,1
	ntr	2	3,3	3,3	34,4
	dccr	31	50,8	50,8	85,2
	ttfdccr	9	14,8	14,8	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

g9

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	6	9,8	9,8	9,8
	nndccr	16	26,2	26,2	36,1
	ntr	2	3,3	3,3	39,3
	dccr	25	41,0	41,0	80,3
	ttfdccr	12	19,7	19,7	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

g10

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	10	16,4	16,4	16,4
	nndccr	17	27,9	27,9	44,3
	ntr	5	8,2	8,2	52,5
	dccr	23	37,7	37,7	90,2
	ttfdccr	6	9,8	9,8	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

g11

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	14	23,0	23,0	23,0
	nndccr	13	21,3	21,3	44,3
	ntr	6	9,8	9,8	54,1
	dccr	22	36,1	36,1	90,2
	ttfdccr	6	9,8	9,8	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

g12

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	13	21,3	21,3	21,3
	nndccr	24	39,3	39,3	60,7
	ntr	4	6,6	6,6	67,2
	dccr	13	21,3	21,3	88,5
	ttfdccr	7	11,5	11,5	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

g13

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	7	11,5	11,5	11,5
	nndccr	22	36,1	36,1	47,5
	ntr	6	9,8	9,8	57,4
	dccr	23	37,7	37,7	95,1
	ttfdccr	3	4,9	4,9	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

g14

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	11	18,0	18,0	18,0
	nndccr	16	26,2	26,2	44,3
	ntr	5	8,2	8,2	52,5
	dccr	20	32,8	32,8	85,2
	ttfdccr	9	14,8	14,8	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

g15

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	2	3,3	3,3	3,3
	nndccr	8	13,1	13,1	16,4
	ntr	3	4,9	4,9	21,3
	dccr	17	27,9	27,9	49,2
	ttfdccr	31	50,8	50,8	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

g16

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	6	9,8	9,8	9,8
	nndccr	12	19,7	19,7	29,5
	ntr	1	1,6	1,6	31,1
	dccr	31	50,8	50,8	82,0
	ttfdccr	11	18,0	18,0	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

g17

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	11	18,0	18,0	18,0
	nndccr	13	21,3	21,3	39,3
	ntr	7	11,5	11,5	50,8
	dccr	20	32,8	32,8	83,6
	ttfdccr	10	16,4	16,4	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

g18

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	10	16,4	16,4	16,4
	nndccr	9	14,8	14,8	31,1
	ntr	9	14,8	14,8	45,9
	dccr	26	42,6	42,6	88,5
	ttfdccr	7	11,5	11,5	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

g19

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	18	29,5	29,5	29,5
	nndccr	9	14,8	14,8	44,3
	ntr	5	8,2	8,2	52,5
	dccr	17	27,9	27,9	80,3
	ttfdccr	12	19,7	19,7	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

g20

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	15	24,6	24,6	24,6
	nndccr	20	32,8	32,8	57,4
	ntr	4	6,6	6,6	63,9
	dccr	15	24,6	24,6	88,5
	ttfdccr	7	11,5	11,5	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

g21

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	13	21,3	21,3	21,3
	nndccr	19	31,1	31,1	52,5
	ntr	2	3,3	3,3	55,7
	dccr	20	32,8	32,8	88,5
	ttfdccr	7	11,5	11,5	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

g22

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	13	21,3	21,3	21,3
	nndccr	12	19,7	19,7	41,0
	ntr	3	4,9	4,9	45,9
	dccr	28	45,9	45,9	91,8
	ttfdccr	5	8,2	8,2	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

```
FREQUENCIES VARIABLES=v1 v2 v3 v4 v5 v6 v7 v8 v9 v10 v11
  /STATISTICS=STDDEV MEAN SUM
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Effectifs

Remarques

Résultat obtenu		07-JUN-2023 16:12:12
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Documents and Settings\Toshiba.ORDINATE-0B9010\Bureau\stati M2.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	61
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur toutes les observations dotées de données valides
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES=v1 v2 v3 v4 v5 v6 v7 v8 v9 v10 v11 /STATISTICS=STDDEV MEAN SUM /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,02

[Ensemble_de_données1] C:\Documents and Settings\Toshiba.ORDINATE-0B9010\Bureau\stati M2.sav

Statistiques

		v1	v2	v3	v4	v5	v6	v7
N	Valide	61	61	61	61	61	61	61
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		2,6393	2,4754	2,1311	2,4754	2,6066	1,8361	2,3115
Ecart-type		1,16951	1,24642	,95700	1,27288	1,35743	,98624	1,29796
Somme		161,00	151,00	130,00	151,00	159,00	112,00	141,00

Statistiques

		v8	v9	v10	v11
N	Valide	61	61	61	61
	Manquante	0	0	0	0
Moyenne		2,0164	3,1148	2,9508	2,8361
Ecart-type		1,08769	1,33039	1,28357	1,45121
Somme		123,00	190,00	180,00	173,00

Tableau de fréquences

v1

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	9	14,8	14,8	14,8
	nndccr	25	41,0	41,0	55,7
	ntr	10	16,4	16,4	72,1
	dccr	13	21,3	21,3	93,4
	ttfdccr	4	6,6	6,6	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

v2

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	14	23,0	23,0	23,0
	nndccr	24	39,3	39,3	62,3
	ntr	8	13,1	13,1	75,4
	dccr	10	16,4	16,4	91,8
	ttfdccr	5	8,2	8,2	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

v3

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	14	23,0	23,0	23,0
	nndccr	33	54,1	54,1	77,0
	ntr	8	13,1	13,1	90,2
	dccr	4	6,6	6,6	96,7
	ttfdccr	2	3,3	3,3	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

v4

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	17	27,9	27,9	27,9
	nndccr	19	31,1	31,1	59,0
	ntr	7	11,5	11,5	70,5
	dccr	15	24,6	24,6	95,1
	ttfdccr	3	4,9	4,9	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

v5

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	15	24,6	24,6	24,6
	nndccr	21	34,4	34,4	59,0
	ntr	4	6,6	6,6	65,6
	dccr	15	24,6	24,6	90,2
	ttfdccr	6	9,8	9,8	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

v6

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	28	45,9	45,9	45,9
	nndccr	21	34,4	34,4	80,3
	ntr	7	11,5	11,5	91,8
	dccr	4	6,6	6,6	98,4
	ttfdccr	1	1,6	1,6	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

v7

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	20	32,8	32,8	32,8
	nndccr	21	34,4	34,4	67,2
	ntr	6	9,8	9,8	77,0
	dccr	9	14,8	14,8	91,8
	ttfdccr	5	8,2	8,2	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

v8

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	23	37,7	37,7	37,7
	nndccr	24	39,3	39,3	77,0
	ntr	6	9,8	9,8	86,9
	dccr	6	9,8	9,8	96,7
	ttfdccr	2	3,3	3,3	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

v9

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	7	11,5	11,5	11,5
	nndccr	19	31,1	31,1	42,6
	ntr	5	8,2	8,2	50,8
	dccr	20	32,8	32,8	83,6
	ttfdccr	10	16,4	16,4	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

v10

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	6	9,8	9,8	9,8
	nndccr	24	39,3	39,3	49,2
	ntr	7	11,5	11,5	60,7
	dccr	15	24,6	24,6	85,2
	ttfdccr	9	14,8	14,8	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

v11

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	13	21,3	21,3	21,3
	nndccr	18	29,5	29,5	50,8
	ntr	8	13,1	13,1	63,9
	dccr	10	16,4	16,4	80,3
	ttfdccr	12	19,7	19,7	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

```
FREQUENCIES VARIABLES=r1 r2 r3 r4 r5 r6 r7 r8 r9 r10 r11 r12
  /STATISTICS=STDDEV MEAN SUM
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Effectifs

Remarques

Résultat obtenu		07-JUN-2023 16:13:33
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Documents and Settings\Toshiba.ORDINATE-0B9010\Bureau\stati M2.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	61
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur toutes les observations dotées de données valides
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES=r1 r2 r3 r4 r5 r6 r7 r8 r9 r10 r11 r12 /STATISTICS=STDDEV MEAN SUM /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,02

[Ensemble_de_données1] C:\Documents and Settings\Toshiba.ORDINATE-0B9010\Bureau\stati M2.sav

Statistiques

		r1	r2	r3	r4	r5	r6	r7
N	Valide	61	61	61	61	61	61	61
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,1475	3,4262	3,9016	3,6230	3,4262	4,0164	3,2459
Ecart-type		1,32710	1,32236	1,20699	1,25385	1,43130	1,11791	1,29943
Somme		253,00	209,00	238,00	221,00	209,00	245,00	198,00

Statistiques

		r8	r9	r10	r11	r12
N	Valide	61	61	61	61	61
	Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne		3,7213	3,5246	3,6066	2,7705	3,6230
Ecart-type		1,26664	1,25972	1,34510	1,53181	1,34368
Somme		227,00	215,00	220,00	169,00	221,00

Tableau de fréquences

r1

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	5	8,2	8,2	8,2
	nndccr	5	8,2	8,2	16,4
	ntr	4	6,6	6,6	23,0
	dccr	9	14,8	14,8	37,7
	ttfdccr	38	62,3	62,3	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

r2

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	4	6,6	6,6	6,6
	nndccr	17	27,9	27,9	34,4
	ntr	5	8,2	8,2	42,6
	dccr	19	31,1	31,1	73,8
	ttfdccr	16	26,2	26,2	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

r3

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	4	6,6	6,6	6,6
	nndccr	6	9,8	9,8	16,4
	ntr	5	8,2	8,2	24,6
	dccr	23	37,7	37,7	62,3
	ttfdccr	23	37,7	37,7	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

r4

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	4	6,6	6,6	6,6
	nndccr	10	16,4	16,4	23,0
	ntr	9	14,8	14,8	37,7
	dccr	20	32,8	32,8	70,5
	ttfdccr	18	29,5	29,5	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

r5

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	8	13,1	13,1	13,1
	nndccr	12	19,7	19,7	32,8
	ntr	5	8,2	8,2	41,0
	dccr	18	29,5	29,5	70,5
	ttfdccr	18	29,5	29,5	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

r6

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	1	1,6	1,6	1,6
	nndccr	9	14,8	14,8	16,4
	ntr	4	6,6	6,6	23,0
	dccr	21	34,4	34,4	57,4
	ttfdccr	26	42,6	42,6	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

r7

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	5	8,2	8,2	8,2
	nndccr	18	29,5	29,5	37,7
	ntr	7	11,5	11,5	49,2
	dccr	19	31,1	31,1	80,3
	ttfdccr	12	19,7	19,7	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

r8

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	4	6,6	6,6	6,6
	nndccr	10	16,4	16,4	23,0
	ntr	5	8,2	8,2	31,1
	dccr	22	36,1	36,1	67,2
	ttfdccr	20	32,8	32,8	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

r9

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	6	9,8	9,8	9,8
	nndccr	9	14,8	14,8	24,6
	ntr	6	9,8	9,8	34,4
	dccr	27	44,3	44,3	78,7
	ttfdccr	13	21,3	21,3	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

r10

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	6	9,8	9,8	9,8
	nndccr	10	16,4	16,4	26,2
	ntr	5	8,2	8,2	34,4
	dccr	21	34,4	34,4	68,9
	ttfdccr	19	31,1	31,1	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

r11

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	17	27,9	27,9	27,9
	nndccr	14	23,0	23,0	50,8
	ntr	10	16,4	16,4	67,2
	dccr	6	9,8	9,8	77,0
	ttfdccr	14	23,0	23,0	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

r12

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	6	9,8	9,8	9,8
	nndccr	10	16,4	16,4	26,2
	ntr	4	6,6	6,6	32,8
	dccr	22	36,1	36,1	68,9
	ttfdccr	19	31,1	31,1	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

```
FREQUENCIES VARIABLES=p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 p10 p11 p12
  /STATISTICS=STDDEV MEAN SUM
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Effectifs

Remarques

Résultat obtenu		07-JUN-2023 16:14:50
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Documents and Settings\Toshiba. ORDINATE-0B9010\Bureau\stati M2. sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	61
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur toutes les observations dotées de données valides
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES=p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 p10 p11 p12 /STATISTICS=STDDEV MEAN SUM /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

[Ensemble_de_données1] C:\Documents and Settings\Toshiba.ORDINATE-0B9010\Bureau\stati M2.sav

Statistiques

		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7
N	Valide	61	61	61	61	61	61	61
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,5082	3,0984	3,5246	3,1967	3,3115	3,7213	3,2131
Ecart-type		1,32442	1,39887	1,17766	1,32690	1,31074	1,25341	1,40374
Somme		214,00	189,00	215,00	195,00	202,00	227,00	196,00

Statistiques

		p8	p9	p10	p11	p12
N	Valide	61	61	61	61	61
	Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne		3,0984	2,9508	2,3115	3,3770	3,5738
Ecart-type		1,31282	1,16084	1,23208	1,33121	1,32236
Somme		189,00	180,00	141,00	206,00	218,00

Tableau de fréquences

p1

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	5	8,2	8,2	8,2
	nndccr	13	21,3	21,3	29,5
	ntr	6	9,8	9,8	39,3
	dccr	20	32,8	32,8	72,1
	ttfdccr	17	27,9	27,9	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

p2

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	7	11,5	11,5	11,5
	nndccr	21	34,4	34,4	45,9
	ntr	6	9,8	9,8	55,7
	dccr	13	21,3	21,3	77,0
	ttfdccr	14	23,0	23,0	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

p3

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	3	4,9	4,9	4,9
	nndccr	13	21,3	21,3	26,2
	ntr	6	9,8	9,8	36,1
	dccr	27	44,3	44,3	80,3
	ttfdccr	12	19,7	19,7	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

p4

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	7	11,5	11,5	11,5
	nndccr	16	26,2	26,2	37,7
	ntr	7	11,5	11,5	49,2
	dccr	20	32,8	32,8	82,0
	ttfdccr	11	18,0	18,0	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

p5

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	4	6,6	6,6	6,6
	nndccr	19	31,1	31,1	37,7
	ntr	6	9,8	9,8	47,5
	dccr	18	29,5	29,5	77,0
	ttfdccr	14	23,0	23,0	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

p6

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	3	4,9	4,9	4,9
	nndccr	12	19,7	19,7	24,6
	ntr	4	6,6	6,6	31,1
	dccr	22	36,1	36,1	67,2
	ttfdccr	20	32,8	32,8	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

p7

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	7	11,5	11,5	11,5
	nndccr	19	31,1	31,1	42,6
	ntr	3	4,9	4,9	47,5
	dccr	18	29,5	29,5	77,0
	ttfdccr	14	23,0	23,0	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

p8

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	8	13,1	13,1	13,1
	nndccr	16	26,2	26,2	39,3
	ntr	8	13,1	13,1	52,5
	dccr	20	32,8	32,8	85,2
	ttfdccr	9	14,8	14,8	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

p9

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	4	6,6	6,6	6,6
	nndccr	23	37,7	37,7	44,3
	ntr	13	21,3	21,3	65,6
	dccr	14	23,0	23,0	88,5
	ttfdccr	7	11,5	11,5	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

p10

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	16	26,2	26,2	26,2
	nndccr	27	44,3	44,3	70,5
	ntr	7	11,5	11,5	82,0
	dccr	5	8,2	8,2	90,2
	ttfdccr	6	9,8	9,8	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

p11

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	4	6,6	6,6	6,6
	nndccr	19	31,1	31,1	37,7
	ntr	3	4,9	4,9	42,6
	dccr	20	32,8	32,8	75,4
	ttfdccr	15	24,6	24,6	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

p12

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	nndccrdtt	5	8,2	8,2	8,2
	nndccr	11	18,0	18,0	26,2
	ntr	8	13,1	13,1	39,3
	dccr	18	29,5	29,5	68,9
	ttfdccr	19	31,1	31,1	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

```
 GET
  FILE='C:\Documents and Settings\Toshiba.ORDINATEUR-0B9010\Bureau\stati M2.s
av'.
DATASET NAME Ensemble_de_données1WINDOW=FRONT.


 GET
  FILE='C:\Documents and Settings\Toshiba.ORDINATEUR-0B9010\Bureau\stati M2.s
av'.
DATASET NAME Ensemble_de_données1WINDOW=FRONT.
GET
  FILE='C:\Documents and Settings\Toshiba.ORDINATEUR-0B9010\Bureau\stati M2.s
av'.

>Avertissement # 67.  Nom de la commande : GET FILE
>Le document est déjà utilisé par un autre utilisateur ou un autre processu
s.
>Si vous apportez des modifications au document, elles risquent d'écraser l
es
>modifications apportées par d'autres utilisateurs, ou vos modifications
>risquent d'être écrasées par celles d'autres utilisateurs.
>Fichier C:\Documents and Settings\Toshiba.ORDINATEUR-0B9010\Bureau\stati M2.
sav ouvert
```

Remarques

Résultat obtenu		05-JUL-2023 21:17:02
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Documents and Settings\Toshiba. ORDINATE-0B9010\Bureau\spss stat M2.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données3
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	15
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES=g1 g2 g3 g4 g5 g6 g7 g8 g9 g10 g11 g12 g13 g14 g15 g16 g17 g18 g19 g20 g21 g22 v1 v2 v3 v4 v5 v6 v7 v8 v9 v10 v11 r1 r2 r3 r4 r5 r6 r7 r8 r9 r10 r11 r12 p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 p10 p11 p12 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,03
	Temps écoulé	00:00:00,03

[Ensemble_de_données3]

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	15	100,0
	Exclus[a]	0	,0
	Total	15	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,862	57

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
g1	163,9333	628,924	-,165	,864
g2	164,6000	586,257	,585	,855
g3	164,7333	640,352	-,326	,868
g4	165,2000	588,743	,527	,856
g5	164,3333	589,381	,551	,855
g6	164,4667	621,552	,003	,864
g7	164,6667	626,667	-,088	,865
g8	164,2000	627,600	-,103	,865
g9	163,9333	632,352	-,214	,866
g10	164,7333	641,495	-,295	,869
g11	165,2000	667,457	-,606	,876
g12	165,8000	613,886	,105	,863
g13	165,0667	593,067	,507	,856
g14	165,0667	600,924	,312	,859
g15	163,7333	609,067	,204	,861
g16	164,6667	581,524	,562	,854
g17	165,2667	606,352	,196	,861
g18	165,0667	614,781	,131	,862
g19	165,6000	606,686	,199	,861
g20	165,6667	622,810	-,017	,864
g21	165,6000	606,257	,215	,861
g22	165,4000	598,971	,342	,859
v1	165,7333	598,352	,404	,858
v2	165,7333	603,210	,260	,860

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
v3	165,8000	591,743	,452	,857
v4	165,9333	607,210	,243	,860
v5	166,2667	604,924	,306	,859
v6	166,2000	601,600	,404	,858
v7	166,4667	618,838	,055	,863
v8	166,4667	613,124	,231	,860
v9	164,8667	598,552	,307	,859
v10	165,6667	597,810	,371	,858
v11	165,3333	607,667	,168	,862
r1	164,4667	576,552	,515	,855
r2	165,4667	585,410	,490	,856
r3	164,6000	575,114	,633	,853
r4	165,4667	593,981	,485	,857
r5	165,6667	590,810	,567	,855
r6	164,0667	619,495	,050	,863
r7	165,9333	594,781	,433	,857
r8	165,1333	586,267	,530	,855
r9	164,6667	581,095	,643	,854
r10	165,2000	585,457	,432	,857
r11	165,8667	603,981	,311	,859
r12	164,6667	582,238	,532	,855
p1	165,0667	586,638	,476	,856
p2	165,0667	598,495	,387	,858
p3	164,4000	591,686	,503	,856
p4	164,6667	593,952	,367	,858
p5	165,5333	593,124	,410	,857
p6	165,1333	597,838	,408	,858
p7	165,2000	597,600	,321	,859
p8	165,6000	609,686	,165	,862
p9	165,3333	589,524	,617	,855
p10	166,4000	611,114	,288	,860
p11	165,3333	592,095	,436	,857
p12	165,1333	582,410	,527	,855

```
DATASET ACTIVATE Ensemble_de_données1
DATASET CLOSE Ensemble_de_données2
```