

عنوان البحث

أهمية الذكاء العاطفي في العلاقات العامة

إعداد الطالب/

علي بن مبارك الزهران

إشراف/

العام الدراسي:

٢٠٢٤

## ● مقدمة:

لقد أدى التطور العلمي التكنولوجي، والتسارع التقني الكبير إلى ضرورة تنمية الأساليب الإدارية، والمهارات البشرية بشكل يتلاءم مع متطلبات هذا التقدم، فمع استقرار النظم الإدارية بات من الضروري على المؤسسات مواكبة الأفكار، والثقافة، والقيم، والمعرفة، والنظم الناجمة عن هذا التقدم، والذي بدوره أدى إلى تغيرات وانعكاسات كبيرة على سلوكيات الموظفين.

ففي هذا العالم المتقدم والمتطور لم تعد تركز المؤسسات بمختلف أنواعها على تقديم الخدمات والإنتاج فقط؛ بل أصبحت تعتمد بشكل أساسي على مكانتها الاجتماعية، وشخصيتها، إذ لابد لها من أن تستجيب لرغبات الجمهور واتجاهاته حيث أن هذا الأمر أصبح المؤسسات مجبرة على فعله، خاصة في مجال التواصل والعلاقات مع المؤسسات والمنشآت، والمنظمات، فهذه العمل تتم من خلال جهاز العلاقات العامة، فهذا الجهاز يعد من أهم الأجهزة التي لا غنى عنها في المؤسسات والمنظمات، فمن خلال هذا الجهاز تقوم المؤسسات بالتفاعل مع الجماهير والتعرف على رغباتهم، واتجاهاتهم ومشكلاتهم، مما ينعكس بشكل إيجابي على أدائها ومن ثم تقوم بتعديل سياستها وسلوكياتها لتحقيق أعلى درجات النجاح والاستمرارية، فقلد أصبحت قوة المؤسسات تقاس بما تحققة تلك المؤسسات من تفاهات مع الجماهير، فمن خلالها ينمو شعور المواطنين بالمسؤولية والإيجابية، فهي الطريق الأمثل لتكوين تفاعل وتعاون مستدام ومتكامل بين المؤسسة وموظفيها من جهة، وبين المؤسسة وجمهورها من جهة أخرى.

فالموظف الذكي ليس هو القادر على فهم وفك الشفرات الرياضية المعقدة، أو القادر على حفظ وتخزين الكثير من الصفحات والكتب، أو الموظف ذو العقلية العبقريّة فقط. ولكن الذكاء الحقيقي الذي يساعد على النجاح هو أن يستطيع الموظف فهم المحيطين به، ومعرفة ذاته بشكل جيد، وأن يدرك عواطف، ومشاعر الآخرين ويقدرها، ويستطيع أن يتعامل معهم وفق تلك العواطف ومزجها بالإدراك العقلي لطبيعة كل سلوك وفعل.

ولقد دعمت الدراسات والبحوث والتجارب فكرة أن نجاح المؤسسات يعتمد بشكل أساسي على تحقيق أهداف المؤسسة، وحتى يتم تحقيق تلك الأهداف لابد للمؤسسة من الاعتماد على موارد بشرية مؤهلة لشغل تلك الوظائف المتنوعة، ومن تلك الوظائف الإدارية وظائف العلاقات العامة، فهي تعد المحرك الرئيس والأساسي لعملية الاتصال سواء داخل المؤسسة أو خارجها، حيث يلعب موظف العلاقات العامة أدواراً رئيسة وهامة وأساسية في تحقيق أهداف المؤسسة فهو الوجه، والناصح، والمحلل، ولذلك فإن اختياره لابد وأن يعتمد على معايير وصفات وشروط تسهل عليه أداء مهامه بكل فاعلية وكفاءة.

ولقد أجمع المتخصصون على أن أهم مقوم من مقومات نجاح موظف العلاقات العامة غير متعلق بذكائه العقلي فحسب؛ بل أيضاً بمستوى ذكائه العاطفي، فقد شاع قديماً أنه لا مكان للعواطف في العمل، وأن التفكير العقلي السليم هو المقوم الأساسي لتكوين موظف ناجح ومؤسسة ناجحة، إلا أن الدراسات المستحدثة أثبتت غير ذلك وأن الجمع بين الذكاء العاطفي، والذكاء المعرفي يساعد على توفير النجاح الوظيفي خاصة في الوظائف التي تعتمد على التفاعل مع الآخرين، حيث أن الذكاء العاطفي يساعد على توظيف الانفعالات بشكل صحيح، ويساعد الفرد على إدراك وجدانه وعاطفته، والتحكم فيها، وتحقيق النمو الذاتي، وفهم انفعالات الآخرين.

وبناءً على ما سبق فإن موظف العلاقات العامة المتميز هو الذي يمتلك مستوى عالٍ من الذكاء العاطفي.

#### ● مشكلة الدراسة:

تتجلى مشكلة الدراسة في إهمال موظفي العلاقات العامة بالمؤسسات إلى أهمية الذكاء العاطفي في تعاملاتهم سواء الداخلية مع زملاءهم وقياداتهم، أو مع تعاملاتهم الخارجية مع الجمهور، مما ينعكس بشكل سلبي على قراراتهم وسلوكياتهم ومهاراتهم العملية، وذلك لأن ضعف مستوى الذكاء العاطفي يؤدي إلى انخفاض قدرة الموظفين على اتخاذ القرارات بشكل صحيح، وبالتالي ينتج عن هذه الأمور انخفاض مستوى أدائهم، وبالتالي يؤدي إلى فشلهم، بل وفشل المؤسسة ككل.

فالملاحظ عند اختيار الموظفين المنتمين لقسم العلاقات العامة؛ اعتماد المؤسسة على الجانب المعرفي والقدرات المعرفية، وإهمال الجانب العاطفي الوجداني، وبالتالي تنتهي هذه الاختيارات بالفشل ويعزو السبب في ذلك إلى وجود ضعف في الذكاء العاطفي لدى هؤلاء الموظفين.

فقد ذكرت جولمان (Goleman, 1995)<sup>1</sup> أن من أكثر أسباب تسريح وفصل الموظفين أو إرغامهم على الاستقالة تعود إلى أسباب يمكن تصنيفها بأنها ضعف في الذكاء العاطفي للموظف مثل ضعف قدرة الموظف على ضبط النفس، التعامل الفظ مع الآخرين، والأحلام غير الواقعية، والتصلب، وضعف المهارات الاجتماعية، وعدم القدرة على بناء شبكة اجتماعية، كما أن اختلاف الموظفين يؤدي إلى اختلافات في مستويات مهاراتهم للذكاء العاطفي لديهم، مما يؤثر على اتخاذهم للقرارات، وتعاملاتهم مع الآخرين.

ويمثل الذكاء العاطفي لموظفي العلاقات العامة أحد المرتكزات، والمتغيرات السلوكية في المؤسسة، حيث أن الذكاء العاطفي لموظفي العلاقات العامة يؤثر بشكل مباشر في تحقيق التوازن في إدارته لانفعالاته، وذلك لأن تلك العملية تقع ضمن التفاعلات بين النظم المعرفية للجمهور، وبين النظام الإنفعالي الناتج عن وعي وإدراك الموظف<sup>2</sup>

وتظهر العديد من الدراسات، والبحوث الميدانية أن مستوى الذكاء العاطفي لموظف العلاقات العامة يمثل جانباً هاماً في عملية المؤسسة في القرن الحادي والعشرون، وأن هذا الأمر يحتاج إلى تحليل ودراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وأهميته لموظفي العلاقات العامة بالمؤسسات حتى يمكن الوصول إلى تحقيق المعادلة المطلوبة في العمل، التي تعمل على تحقيق اشباعات ورغبات المستفيدين من جهة، وتحقيق قيمة أدبية ومادية للمؤسسة من جهة أخرى.<sup>3</sup>

وفي هذا السياق سوف يتناول الباحث دراسة أهمية الذكاء العاطفي لموظفي العلاقات العامة، مع تطبيق هذه الدراسة في قطاع حيوي وهو وزارة المراسم والرياضة بمدينة الرياض.

<sup>1</sup> Goleman. D, (1995), "Emotional Intelligence", New York, Bantan Books.

<sup>2</sup> Peter Vincent Livesey(2017). Goleman-Boyatzis Model of Emotional Intelligence for Dealing with Problems in Project Management. Journal of Construction Economics and Building, Vol. 17, No. 1.

<sup>3</sup> Fatihgecti and hayrttinzenin(2013). the relationship between brand trust, brand affect, attitudinal loyalty and behavioral loyalty: international Journal of marketing studies, Vol. 5, No. 2.

## ● أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

## ● الأهمية النظرية:

- تتمثل أهمية الدراسة في مناقشة مشكلة الذكاء العاطفي لموظفي العلاقات العامة وذلك أنها من الفئات الهامة المنتشرة في وزارة الرياضة السعودية.
- المساهمة في إثراء مجال البحث العلمي والدراسات العلمية من خلال مناقشة وطرح الذكاء الانفعالي، وذلك لأن ذلك يعد مرتكزاً هاماً لنجاح الموظف وتحقيق رضا المستفيد.
- يساعد الذكاء العاطفي لموظفي العلاقات العامة على فهم مشاعر ودوافع الجمهور المستخدم مما يساعده على تقديم خدمة وصياغة رسائل تظهر انعكاساتها على المستفيدين.
- تساعد تلك الدراسة على تطوير علاقات صحية بين موظفي العلاقات العامة وبعضهم البعض، وبين موظفي العلاقات العامة وقياداتهم، وبين موظفي العلاقات العامة والجمهور.
- قد تقدم تلك الدراسة حلولاً تساعد على بناء علاقات إيجابية وتحسين التواصل في مجال العلاقات العامة.
- قد تساعد الدراسة على سد الفجوة بين الحياة النفسية لموظفي العلاقات العامة وهي العقل من جهة، والوجدان أو العاطفة من جهة أخرى، مما يساعد على زيادة طرق البحث للجانب العاطفي لهذه الفئة، وتبسيط الضوء عليها.

## ● الأهمية التطبيقية:

- قد تساعد الدراسة وزارة الرياضة على وضع قواعد ومعايير وشروط لابد وأن يتصف بها موظف العلاقات العامة.
- قد تساعد مديري المؤسسات إلى وضع أسس عملية وإدارية لابد أن يلتزم بها موظف العلاقات العامة والمتعلقة بالتعامل وفق مبادئ الذكاء العاطفي مع المستفيدين.
- تقديم تصور قائم على الذكاء العاطفي، والذي يعد أداة تساعد على تطوير إدارة المؤسسة وذلك من خلال مساعدة الموظفين على التمتع بصحة نفسية جيدة داخل بيئة العمل العملية.
- تقديم أداة لقياس الذكاء العاطفي لموظفي العلاقات العامة في المؤسسات الاقتصادية في مجال إدارة الأعمال مما يساعد على إضافة علمية للقياس النفسي لهذه الفئة.
- قد تساعد هذه الدراسة في الاهتمام بمجتمع الدراسة وهم موظفو العلاقات العامة، حيث يتوقع من خلال هذه الدراسة تحديد مستوى الذكاء العاطفي لهم.

## • أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على الإطار المفاهيمي للذكاء العاطفي.
- التعرف على الإطار المفاهيم للعلاقات العامة.
- التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي العلاقات العامة بوزارة الرياضة عينة الدراسة.
- الكشف عن مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده والعلاقات العامة لدى موظفي وزارة المراسم والرياضة السعودية.
- الكشف عن إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي في مستوى أداء موظفي العلاقات العامة بوزارة المراسم والرياضة يختلف باختلاف العوامل الديمغرافية (سنوات الخبرة- الجنس- المؤهل العلمي- المستوى الوظيفي).

## • تساؤلات الدراسة

بناء على ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي الرئيس:

" ما أثر الذكاء العاطفي في مستوى موظفي العلاقات العامة في المؤسسات عينة الدراسة"؟.

ويتفرع من هذا التساؤل: التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو الإطار المفاهيمي لكل من للذكاء العاطفي والعلاقات العامة ؟
- ما هو مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده لدى موظفي العلاقات العامة بوزارة الرياضة السعودية ؟
- هل هناك علاقة بين مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده لمستوى أداء موظفي العلاقات العامة بوزارة المراسم والرياضة باختلاف العوامل الديمغرافية (سنوات الخبرة- الجنس- المؤهل العلمي- المستوى الوظيفي)؟.
- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده لمستوى أداء موظفي العلاقات العامة بوزارة الرياضة باختلاف العوامل الديمغرافية (سنوات الخبرة- الجنس- المؤهل العلمي- المستوى الوظيفي)؟.

## • فروض الدراسة:

الفرضية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده وأداء موظفي العلاقات العامة بوزارة المراسم والرياضة السعودية.

الفرضية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده، وأداء موظفي العلاقات العامة بوزارة الرياضة السعودية تعود للاختلاف في العوامل الديمغرافية (الجنس، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي)، ويمكن تجزئة تلك الفرضية إلى الفرضيات الفرعية التالية:-

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) في أداء موظفي العلاقات العامة عينة الدراسة تعود للاختلاف في جنس ( ذكر/ أنثى) عينة الدراسة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) في أداء موظفي العلاقات العامة عينة الدراسة تعود للاختلاف في سنوات الخبرة لدى عينة الدراسة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) في أداء موظفي العلاقات العامة عينة الدراسة تعود للاختلاف في المؤهل الدراسي لعينة الدراسة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) في أداء موظفي العلاقات العامة عينة الدراسة تعود للاختلاف في المستوى الوظيفي لعينة الدراسة.

### ● الدراسات السابقة:

#### دراسة سامة عواج (٢٠١٧).<sup>٤</sup>

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن أهمية تحلي وامتلاك القائم بالعلاقات العامة في المؤسسة مهارات الذكاء العاطفي او الوجداني لأنها من أهم المهارات العاطفية التي تمكنه من توجيه نفسه والتحكم في عاطفته وادارتها وتحمل مسؤولية أعماله والتحكم في مشاعره ومشاعر الآخرين وهذا ما يؤثر على ادائه في عمله والقائم بالعلاقات العامة الناجح هو الذي يمتلك هذه المهارة وخاصة أن وظيفة العلاقات العامة قائمة على التفاعل الانساني والاجتماعي فهي نشاط اتصالي بالدرجة الاولى.

#### دراسة ولاء بريك (٢٠٢٠) <sup>٥</sup>

هدفت تلك الدراسة إلى تخطي الإطار الوظيفي لممارسي العلاقات العامة وفتح الباب لدراسة الإطار النفسي والانفعالي الذي يعمل فيه هؤلاء الممارسون؛ الذي يعد عاملاً هاماً في بيئة المنظمة بكل ما يشمله من عناصر، والتعرف على مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته بالأساليب التي يتبعها ممارسي العلاقات العامة لإدارة ضغوط العمل في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة. وكذلك علاقته بمستوى الرضا الوظيفي، ودرجة الاحتراق الوظيفي التي قد يصل إليها نتيجة ضغوط العمل، وتندرج تلك الدراسة تحت البحوث الوصفية التحليلية، حيث اعتمدت الباحثة على منهج المسح باستخدام مقاييس الذكاء العاطفي، وأساليب إدارة ضغوط العمل، ومقياس الاحتراق الوظيفي، ومقياس الرضا الوظيفي؛ كأداة لجمع البيانات، وتشكل مجتمع الدراسة من ممارسي العلاقات العامة بالمنظمات المصرية على اختلاف نمط ملكيتها (قطاع حكومي، قطاع أعمال عام، قطاع خاص)، وتم اختيار العينة

<sup>٤</sup> عواج، سامية (٢٠١٧). الذكاء العاطفي للقائم بالعلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية: دراسة ميدانية للقائم بالعلاقات العامة بمؤسسات بلدية سطيف أمودجاً - الرياض، سونلغاز، جامعة محمد لمين دباغين، المؤسسة الخدمائية اووريدوو للإتصالات. مجلة آفاق للعلوم، (٨)، ص ١٩٤-٢١١.

<sup>٥</sup> بريك، ولاء العوضي (٢٠٢٠). مستوى الذكاء العاطفي لدى ممارسي العلاقات العامة وعلاقته بإدارة ضغوط العمل في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة: دراسة تطبيقية على عينة من المنظمات المصرية. رسالة دكتوراه، كلية الآداب، جامعة المنصورة.

المتاحة من ذلك المجتمع وقد بلغ قوامها (٤٣٠) مفردة من عدد (١٠٧) منظمة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كالاتي: - أن مستوى الذكاء العاطفي لدى أغلبية ممارسي العلاقات العامة كان مرتفعاً، بمتوسط ٢,٦٦. - الاتجاه الإيجابي لمفردات العينة نحو الذكاء العاطفي، بنسبة ٦٥٪ من إجمالي مفردات العينة. - أن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أغلبية ممارسي العلاقات العامة كان منخفضاً، بمتوسط ١,٦. - الاتجاه السلبي لمفردات العينة نحو الاحتراق الوظيفي، بنسبة ٥٧٪ من إجمالي مفردات العينة. - أن مستوى الرضا الوظيفي لدى أغلبية ممارسي العلاقات العامة كان متوسطاً، بمتوسط ٢,٣٣. - الاتجاه المحايد لمفردات العينة نحو الرضا الوظيفي، بنسبة ٥٢٪ من إجمالي مفردات العينة. - أن الأساليب الإقلامية في إدارة ضغوط العمل (التحليل المنطقي- إعادة التقييم الإيجابي البحث عن المعلومات- حل المشكلة) كانت الأساليب الأكثر استخداماً بين مفردات العينة؛ والتي بلغت نسبة الموافقة ٧٩٪. - أن الأساليب الإحجامية في إدارة ضغوط العمل (الإحجام المعرفي- البحث عن إثباتات بديلة- التقبل والاستسلام- التنفيس الانفعالي) أقل استخداماً بين مفردات العينة؛ والتي بلغت نسبة عدم الموافقة ٥٨٪، بينما بلغ الاتجاه المحايد نحو تلك الأساليب ٣٣٪. - وجود علاقة موجبة جيدة ومهمة دالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي والأساليب الإقلامية (المواجهة) لإدارة ضغوط العمل، فكلما ارتفع مستوى الذكاء العاطفي كلما تم استخدام الأساليب الإقلامية في مواجهة ضغوط العمل. - عدم وجود علاقة دالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي والأساليب الإحجامية (الهروب) لإدارة ضغوط العمل. - وجود علاقة عكسية ضعيفة دالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي ومستوى الاحتراق الوظيفي، فكلما ارتفع مستوى الذكاء العاطفي كلما قل مستوى الاحتراق الوظيفي. - وجود علاقة موجبة ضعيفة دالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي ومستوى الرضا الوظيفي، فكلما ارتفع مستوى الذكاء العاطفي كلما كان مستوى الرضا الوظيفي جيداً. - وجود علاقة عكسية ضعيفة دالة إحصائية بين الأساليب الإقلامية (المواجهة) لإدارة ضغوط العمل ومستوى الاحتراق الوظيفي.

#### دراسة بسام خليفة (٢٠٢٣)<sup>٦</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده مجتمعة الوعي الذاتي الدافعية، التعاطف في تخفيف ضغط العمل بأبعاده غموض الدور، صراع الدور، بيئة العمل) لمديري العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية الفلسطينية من وجهة نظر الموظفين. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي من خلال جمع البيانات الكمية، للحصول على المعلومات التي تتعلق بموضوع الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من موظفي الفئة الثانية الدرجة الخامسة فما فوق في المؤسسات الحكومية الفلسطينية، البالغ عددها (٧) مؤسسات، ويعمل فيها (١٣٢٥) موظف، أما عينة الدراسة تم إختيار عينة استطلاعية مكونة من (٣٠) موظف وموظفة، من موظفي الفئة الثانية الدرجة الخامسة فما فوق في المؤسسات الحكومية الفلسطينية، بغرض التأكد من صلاحية أداة الدراسة واستخدامها لحساب الصدق والثبات، ومن ثم اختيرت عينة الدراسة وفقاً لعدة مراحل في المرحلة الأولى اختيرت العينة بالطريقة العشوائية العنقودية واختار الباحث، سبعة عناقيد من مجموع المؤسسات الحكومية الفلسطينية البالغ عددها (٦٠) مؤسسة، وفي المرحلة الثانية اختار الباحث عينة ممثلة وفق المؤسسة التي تم

<sup>٦</sup> خليفة، بسام (٢٠٢٣). الذكاء العاطفي لمديري العلاقات العامة وانعكاسه على تخفيف ضغط العمل في المؤسسات الحكومية من وجهة نظر الموظفين. رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة العربية الأمريكية.

اختيارها، وذلك بالطريقة الطباقية العشوائية بالاعتماد على طبقة المؤسسة، وقد حدد حجم العينة بناءً على معادلة روبرت ماسون.

#### دراسة رائد الوائلي (٢٠٢٤).<sup>٧</sup>

تمكنت التقنيات الاتصالية الحديثة لمنصات التواصل الاجتماعي من فرض بيئة رقمية واسعة ولاسيما منصة الفيس بوك مما اسهم ذلك على توظيف إدارة العلاقات العامة من استثمار تلك الخصائص والتقنيات في تنوع ممارساتها وتحديث أساليب الاتصال مع الجمهور ، وقدم الباحث هذه الدراسة ضمن الاطار المنهجي من خلال مشكلته البحثية حول اليات التفاعل الاتصالي المتحقق من قبل الجمهور وتضمنت هذه الدراسة الوصول الى أهدافها عبر أداة تحليل المضمون لمنصة الفيس بوك ولاسيما لوزارة الخارجية الامريكية وقد توصلت الدراسة الى ان إدارة العلاقات العامة كانت على درجة كبيرة من التنظيم للأنشطة الاتصالية اليومية المتعلقة بالممارسات الإدارية والتنظيمية و تمكنت إدارة العلاقات العامة لوزارة الخارجية الامريكية عبر الفيس بوك من تحقيق تفاعلية كبيرة مع جميع الشعوب من خلال بناء رسالتها الاتصالية التي جاءت مع رغبة المؤسسة وقدم الباحث مجموعة من التوصيات أهمها على إدارة العلاقات العامة في المؤسسة ان تكون على قدر الاحترافية في توظيف الممارسين للعلاقات العامة والمتخصصين بمجال التقنيات الرقمية كونها تسهم في تحقيق الاستفادة من خصائص البيئة الرقمية الحديثة.

#### دراسة هديل اليحي (٢٠٢٤).<sup>٨</sup>

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية المسحية، وعمدت الباحثة من خلالها إلى الكشف عن مستوى الذكاء العاطفي لدى طلاب وطالبات العلاقات العامة الدارسين في المرحلة الجامعية "البكالوريوس" في الجامعات السعودية، كما استهدفت الدراسة الكشف عن علاقة مستوى الذكاء بأساليب إدارتهم لضغوط البيئة الأكاديمية. في حين تمثلت عينة الدراسة باختيار عشوائية قوامها "١٦٦" طالباً وطالبة. وكشفت الدراسة عن جملة من النتائج: من أهمها: أن استجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الذكاء العاطفي جاءت بدرجة موافقة عالية؛ حيث بلغ المتوسط العام للمقياس (٣,٧٧ من ٥). وحل بُعد "التعاطف" في المرتبة الأولى، ثم بُعد "التواصل الاجتماعي" ثانياً، ثم بُعد "تنظيم الانفعالات" ثالثاً، فبُعد "إدارة الانفعالات" رابعاً، وأخيراً بُعد "المعرفة الانفعالية". في حين دلت النتائج أن استجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس أساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية جاءت بدرجة موافقة عالية بشكل عام لكل أساليب المقياس، حيث بلغ المتوسط العام للمقياس (٣,٤٩ من ٥)، غير أن استجاباتهم على مقياس الأساليب الإقداامية تفوق استجاباتهم على مقياس الأساليب الإحجامية؛ إذ بلغ الأول (٤,٠٥) بينما بلغ الثاني (٢,٩٤). وكشفت الدراسة عن وجود علاقة ارتباط طردية (موجبة) ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية للذكاء العاطفي والأساليب الإقداامية لإدارة ضغوط البيئة الأكاديمية لدى عينة البحث، حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٦٣٨). في حين أبانت النتائج عن وجود علاقة ارتباط عكسية (سالبة) ذات دلالة إحصائية

<sup>٧</sup> الوائلي، رائد عبد الكاظم (٢٠٢٤). العلاقات العامة الرقمية في بناء التواصل التفاعلي دراسة تحليلية لمهارات إدارة العلاقات العامة الرقمية لوزارة الخارجية الامريكية لمنصة الفيس بوك. مجلة لارك، ٣ (٥١)، صص ٤٦٩-٤٨٤.

<sup>٨</sup> اليحي، هديل (٢٠٢٤). العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي وأساليب مواجهة ضغوط البيئة الأكاديمية دراسة ميدانية على عينة من طلاب وطالبات العلاقات العامة. مجلة الدراسات العلمية جامعة الملك عبد العزيز، ١١ (١)، صص ١١٩-١٥٧.

بين الدرجة الكلية للذكاء العاطفي والأساليب الإحجامية لإدارة ضغوط البيئة الأكاديمية لدى عينة البحث؛ حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٤٧). أخيراً كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كل من؛ مستوى الذكاء العاطفي وأساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية لدى طلاب العلاقات العامة وطالباتها تُعزى لمتغير النوع، والسنة الدراسية، والمعدل الدراسي.

### الدراسات الأجنبية:

دراسة (Rajesh, Prikshat, Shum and Suganthi (2019):<sup>٩</sup>

هدفت الدراسة إلى الكشف عن تأثير القيادة التحويلية في أداء المرؤوسين، والدور الوسيط للذكاء العاطفي. تم جمع البيانات من خلال المسح باستخدام الاستبانة من (٩٠٨) موظفًا يعملون في ستة قطاعات مختلفة، مثل التصنيع وتكنولوجيا المعلومات والرعاية الصحية والضيافة والخدمات التعليمية والعامة في جنوب الهند. أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين القيادة التحويلية والذكاء العاطفي، وأن الذكاء العاطفي يتوسط جزئيًا العلاقة بين القيادة التحويلية ورضا نمو المرؤوسين في الوظيفة، وأن الذكاء العاطفي لم يكن له علاقة معنوية بشعور العاملين بالإجهاد الوظيفي، وأن الذكاء العاطفي لم يتوسط العلاقة بين القيادة التحويلية ورضا نمو المرؤوسين في الوظيفة، ولكن توسط الذكاء العاطفي ورضا النمو الوظيفي بشكل مشترك العلاقة بين القيادة التحويلية والإجهاد الوظيفي بشكل كامل.

دراسة (Chen and Wang (2019):<sup>١٠</sup>

حاولت الدراسة التعرف على الغموض والرضا ودوران العمل للطهاة في الفنادق السياحية، والدور الوسيط للذكاء العاطفي. تمت دعوة طهاة الفنادق السياحية في تايوان للمشاركة في هذه الدراسة باستخدام أسلوب العينة القصدية، عن طريق استبانة تم تطويرها من قبل الباحثين. أجريت الدراسة على عينة مؤلفة من (٢٢٦) طاهي. تم قياس الذكاء العاطفي من خلال أربعة أبعاد وهي: إدراك الذات، وإدراك الآخرين، والعاطفة، وتنظيم الذات. أظهرت النتائج بأن عدم القدرة على الاستمرار في العمل له آثار سلبية في الرضا الوظيفي، ويؤدي إلى آثار إيجابية في نية الدوران من خلال الرضا الوظيفي، وأن الذكاء العاطفي له تأثير معنوي في أثر العجز في مكان العمل والرضا الوظيفي.

### التعليق على الدراسات السابقة:

<sup>9</sup> -Rajesh, J. Irudhaya, Prikshat, Verma, Shum, Paul, & Suganthi, L. (2019). Follower emotional intelligence: A mediator between transformational leadership and follower outcomes. *Personnel Review*, DOI 10.1108/PR-09-2017-0285.

<sup>10</sup> - Chen, Hsi-Tien, & Wang, Chih-Hung (2019). Incivility, satisfaction and turnover intention of tourist hotel chefs: moderating effects of emotional intelligence. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, DOI 10.1108/IJCHM-02-2018-

- تنوعت الأطر المعرفية التي قدمتها تلك الدراسات؛ غير أن أيا منها في حدود علم الباحث لم يتناول العلاقات العامة وجمهورها في الجامعات السعودية.
- اعتمدت الدراسة على مقاييس متنوعة للذكاء العاطفي؛ مثل مقياس سالوفي، ومقياس عثمان، واعتمدت الدراسة الحالية على مقياس الذكاء العاطفي من إعداد الباحث.
- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في التعرف على الأساليب المنهجية الحديثة في موضوع الدراسة، والأطر النظرية المتنوعة ذات العلاقة.
- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في التعرف على المقاييس اللازمة لجمع البيانات.

#### ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تتميز الدراسة الحالية عن غيرها من الدراسات السابقة التي ناقشها الباحث في عدة جوانب، هي:

- هدفت الدراسة الحالية إلى تحديد أهمية الذكاء العاطفي (المتغير المستقل) للعلاقات العامة (المتغير التابع).
- تتميز الدراسة الحالية من حيث المتغيرات التي تبحثها، إذ لوحظ ندرة الدراسات التي تجمع متغيرات الدراسة، إذ أن أغلب الدراسات السابقة بحث أهمية الذكاء العاطفي مع متغيرات أخرى لذلك يرى الباحث أن هذا الموضوع لا يزال بحاجة إلى المزيد من الدراسة والبحث خاصة في البيئة العربية.
- تتميز الدراسة الحالية من حيث بيئة الدراسة حيث تم تطبيقها في بيئة عربية سعودية، مؤهلة لإجراء مثل هذه الدراسات.

#### ● المنطلقات النظرية للدراسة:

أولاً المنطلقات النظرية للذكاء العاطفي هي:

##### نظرية بارون Bar-on

تعد تلك النظرية من أول النظريات التي تناولت الذكاء العاطفي عند ظهورها ١٩٨٨، عندما صاغ مصطلح "النسبة الانفعالية كنظير لمصطلح نسبة الذكاء العقلي (IQ) وقد حدد بار- أون (٢٠٠٠) نموذجاً عن طريق مجموعة من القدرات والسمات المتعلقة بالمعرفة الاجتماعية والانفعالية التي تؤثر في القدرة على معالجة المتطلبات البيئية، وتشير تلك النظرية إلى وجود تكامل وتداخل بين سمات الشخصية، والذكاء العاطفي، فقد عرف الذكاء العاطفي على أنه يمكنه يشتمل على العديد من الكفاءات غير المعروفة، وأشار إلى أن الذكاء العاطفي يتكون من خمسة كفاءات شخصية وهي الكفاءات اللامعرفية مثل (تحقيق الذات، والاستقلالية، والتوكيدية) وكفاءات ضرورية مثل (المسؤولية الاجتماعية، والتعاطف، والعلاقة بين الأشخاص) وكفاءات ضرورية لقابلية التكيف مثل (حل المشكلات- إدراك الواقع- المرونة) وكفاءات ضرورية للقدرة على إدارة الضغوط مثل (تحمل الضغوط- وضبط الاندفاع) والمزاج العام مثل (السعادة، والتفاؤل) <sup>١١</sup>

##### نظرية مايروسالوفي "النموذج الرباعي"

<sup>١١</sup> سلامي، دلال (٢٠١٦) الذكاء العاطفي. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، (١٥)، ص ١٦٠.

بدأ الاهتمام بهذا الموضوع عام ١٩٩٠ بهدف تطوير النظرة له وتحليل مكونات وإعداد أدوات قياس تقيس الذكاء العاطفي كقدرة عقلية وليس كسمه شخصية، وقد ظهرت هذه النظرية بعد التحقيق التجريبي من نموذجها خلال عام ١٩٩٧، والذكاء العاطفي كقدرة عقلية هو النظرة المثلى لمايروسالوفي، حيث أشار إليه بأنه طريق تجعله أكثر تميزاً عن الذكاء المعرفي، لذلك يذكر بأنه "القدرة على الوعي بالإنفعالات والتعبير عنها، وتوصل وتولد الانفعالات لتسهيل عملية التفكير، وتساعد على إيصال الانفعالات المساعدة لعملية التفكير وفهم الانفعالات والمعرفة الانفعالية"<sup>١٢</sup>

ثانياً المنطلقات النظرية للعلاقات العامة هي:

نظرية المزايا التنافسية:

توضع هذه النظرية كيفية استفادة المنظمة من ادارة علاقاتها مع مكونات بيئتها الخارجية حيث اتفق باحثو الادارة الاستراتيجية ان البيئة تمثل تحديا لمهمة المنظمة ولاختياراتها وكان الاعتقاد السائد حتى منتصف التسعينات هو ان المنظمة هي التي يجب ان تكيف نفسها مع هذه البيئة وفي النصف الثاني من التسعينات قد (Borter) هذه النظرية عن المزايا التنافسية والتي يعكس فيها هذه العلاقة حيث ان البيئة بقدر ما تمثل تحديا للمنظمة فانها تمنحها عددا من المزايا التنافسية التي يمكن استغلالها في توضيح تمييز او تفوق المنظمة عن غيرها من المنظمات الاخرى<sup>١٣</sup>

٥- نظرية الامتياز:

تعتبر هذه النظرية ان بناء علاقات متبادلة مع الجماهير الاستراتيجية للمؤسسة ينعكس في توفير موارد مادية لها هذا التوفير يأتي من خلال منع مشكلات مثل القضايا التي يرفعها افراد او منظمات على المؤسسة ومقاطعة السلع والخدمات التي تقدمها المؤسسة لها والاضطرابات التي قد تحدث نتيجة عدم رضا العاملين عن سياسات المؤسسة ومنع هذه المشكلات يعزز من قدرة المؤسسة<sup>١٤</sup>

٦- نظرية مدخل الصراع:

يتضمن الصراع افراد وجماعات يعارض بعضهم بعضا حول قيم او اهداف وليس الصراع عادة يكون صراع قوة عضلية بل احيانا صراع افكار وأعمال والنظريات تعالج ذلك ذلك من خلال البحث والتخطيط وهناك رؤيتان متقابلتان في الصراع .

<sup>12</sup> Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), Emotional development and emotional intelligence: Educational implications (pp. 3–31). New York: Basic Books.

<sup>١٣</sup> الجمال، راسم محمد ، معوض خيرى (٢٠٠٥). ادارة العلاقات العامة المدخل الستراتيجي، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ص ٦٠.

<sup>١٤</sup> ابو اصبع، صالح خليل (١٩٩٧). ادارة المؤسسات الاعلامية في لوطن العربي، دار ارام للدراسات والنشر والتوزيع، عمان، ص ٤٧.

ص ٤٦.

الرؤية الاولى : ترى ان الصراع ظاهرة يجب تجنبها وعلى ذلك يجب توقع صراعات معينة والاستعداد لها ومحاولة معالجتها قبل ان تصبح مشكلات غير مرغوب فيها.

الرؤية الثانية: ترى ان الصراع مرحلة طبيعية تمر بها المنظمات في علاقتها مع مؤثرات بيئتها الخارجية وجماعيها وعلى ذلك فهو شيء يجب ادارته.

وتوجد تكتيكات ومهارات عديدة لحل الصراعات منها:

١- التركيز على المصالح وليس على الموقف: ويعني هذا ان على الطرف الاخر في الصراع استبعاد المواقف ومحاولة اقناع الطرف الاخر بوجه النظر فالمواقف هي نتاج معلومات وخبرات لذا يجب البحث خلف المواقف.

٢- تقديم الجمهور على المشكلة: ويعني بضرورة احترام الاطراف التي تختلف معها فالخلاف يكون على قيم واهداف وليس على اشخاص لديهم موقف معين.

٣- ابتكار حلول تحقق مصالح الطرفين: ويشير ذلك الى البحث عن حلول خلاقة لمشكلة ما تلبي جزءاً من مصالح الطرفين.

٤- التمسك بمعايير موضوعية: حيث يتم البحث عن مواقف او مشكلات سابقة ثم فيها تقديم حلول حققت مصالح الطرفين. وتقديم هذه التكتيكات اطاراً للممارسي العلاقات العامة لحل الصراعات التي قد تنشأ عن ممارسة المهنة وتساعد في بناء الثقة بين المنظمة وجماعيها وبيئتها الخارجية.<sup>١٥</sup>

#### ● المنهجية وطرق البحث:

تعد الدراسة الحالية من الدراسات الوصفية التي تعتمد على دراسة الظواهر كما في الواقع، والتعبير عنها من خلال شكلين، الأول الكمي: عبر توضيح حجم الظاهرة، ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى، والثاني الكيفي من خلال وصف الظاهرة، وتوضيح خصائصه<sup>١٦</sup>

وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح؛ إذ يعد هذا الأسلوب من أنسب الأساليب العلمية ملائمة لهذه الدراسة، حيث يستهدف المسح تسجيل وتحليل وتفسير الظاهرة في وضعها الراهن، وقد سعت هذه الدراسة إلى الكشف عن أهمية الذكاء العاطفي للعلاقات العامة، ومن ثم تحليل النتائج وتفسيرها وفق المعطيات الحالية، ويعد منهج المسح جهداً عملياً منظماً للحصول على المعلومات، وأوصاف عن الظاهرة محل الدراسة من العدد الفعلي للمفردات المكونة للدراسة، ولفترة زمنية كافية للدراسة، أي أن المسح يشجع على التعبير الكمي عن الظواهر، وتناولها إحصائياً، وفي إطار هذا المنهج سوف يستخدم الباحث أسلوب المسح لعينة من موظفي العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية السعودية.

#### ● أدوات الدراسة :

<sup>15</sup> Rottger (2004). ulrke theorien der public relations, Vs verlag fur sozial wissen chaften. Germany, p25.

<sup>١٦</sup> زغيب، شيماء (٢٠٠٩). مناهج البحث والاستخدامات الإحصائية في الدراسات الإعلامية، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ص٨٢.

سوف يستخدم الباحث الاستبانة لجمع البيانات، وقد تم اختيار الاستبانة لتوافقها مع طبيعة الدراسة، ومنهجها، وأهدافها، واشتملت الاستبانة على قسمين، القسم الأول اختص بالمتغيرات الديموغرافية لأفراد العينة، وهي: (الجنس، والمؤهل، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي) لأفراد العينة، بينما ضم القسم الثاني أبعاد مقياس الذكاء العاطفي، وهي (بعد التواصل الاجتماعي، بعد المعرفة الانفعالية، بعد تنظيم الانفعالات، بعد إدارة الانفعالات) ، ويقابل كل عبارة من عبارات المقاييس مقياس خماسي يحمل المؤشرات التالية: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، وسيتم رصد درجات محددة لكل عبارة، ومن ثم معالجتها إحصائيًا، وذلك على النحو التالي: موافق بشدة (٥) درجات، موافق (٤)، محايد (٣) درجات، غير موافق درجتان، غير موافق بشدة درجة واحدة.

#### ● حدود الدراسة :

تحدد حدود الدراسة في المحددات التالية:

- الحدود الزمانية: سوف تتم تلك الدراسة خلال العام ٢٠٢٤-٢٠٢٥.
- الحدود الموضوعية: سوف تتناول الدراسة أهمية الذكاء العاطفي بأبعاده على العلاقات العامة.
- الحدود المكانية: سيتم تطبيق العينة في مدينة الرياض السعودية
- الحدود البشرية: ستمثل عينة الدراسة في (١٠٠) من موظفي العلاقات العامة في وزارة المراسم والرياضة بمدينة الرياض السعودية

#### ● المراجع:

أبو اصبع، صالح خليل (١٩٩٧). ادارة المؤسسات الاعلامية في لوطن العربي، دار ارام للدراسات والنشر والتوزيع، عمان، ص٤٧ ص٤٦.

بريك، ولاء العوضي (٢٠٢٠). مستوى الذكاء العاطفي لدى ممارسي العلاقات العامة وعلاقته بإدارة ضغوط العمل في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة: دراسة تطبيقية على عينة من المنظمات المصرية. رسالة دكتوراه، كلية الآداب، جامعة المنصورة.

الجمال، راسم محمد ، معوض خيرى (٢٠٠٥). ادارة العلاقات العامة المدخل الاستراتيجي، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ص٦٠.

خليفة، بسام (٢٠٢٣). الذكاء العاطفي لمديري العلاقات العامة وانعكاسه على تخفيف ضغط العمل في المؤسسات الحكومية من وجهة نظر الموظفين. رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة العربية الأمريكية.

سلامي، دلال (٢٠١٦) الذكاء العاطفي. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، (١٥)، ص١٦٠.

عواج، سامية (٢٠١٧). الذكاء العاطفي للقائم بالعلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية: دراسة ميدانية للقائم بالعلاقات العامة بمؤسسات بلدية سطيف أنموذجاً - الرياض، سونلغاز، جامعة محمد لىن دباغين، المؤسسة الخدمانية اووريدوو للإتصالات. مجلة آفاق للعلوم، (٨)، ص ص١٩٤-٢١١.

الوائلي, رائد عبد الكاظم (٢٠٢٤). العلاقات العامة الرقمية في بناء التواصل التفاعلي دراسة تحليلية لمهارات إدارة العلاقات العامة الرقمية لوزارة الخارجية الامريكية لمنصة الفيس بوك. مجلة لارك, ٣ (٥١), ص ٤٨٤-٤٦٩.

اليحي, هديل (٢٠٢٤). العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي وأساليب مواجهة ضغوط البيئة الأكاديمية دراسة ميدانية على عينة من طلاب وطالبات العلاقات العامة. مجلة الدراسات العلمية جامعة الملك عبد العزيز, ١(١), ص ص ١١٩-١٥٧.

-Chen, Hsi-Tien, & Wang, Chih-Hung (2019). Incivility, satisfaction and turnover intention of tourist hotel chefs: moderating effects of emotional intelligence. International Journal of Contemporary Hospitality Management, DOI 10.1108/IJCHM-02-2018-

Fatihgecti and hayrttinzenin (2013). the relationship between brand trust, brand affect, attitudinal loyalty and behavioral loyalty: international Journal of marketing studies, Vol. 5, No. 2.

Goleman. D, (1995), "Emotional Intelligence", New York, Bantan Books.

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), Emotional development and emotional intelligence: Educational implications (pp. 3–31). New York: Basic Books.

Peter Vincent Livesey (2017). Goleman-Boyatzis Model of Emotional Intelligence for Dealing with Problems in Project Management. Journal of Construction Economics and Building, Vol. 17, No. 1.

Rajesh, J. Irudhaya, Prikshat, Verma, Shum, Paul, & Suganthi, L. (2019). Follower emotional intelligence: A mediator between transformational leadership and follower outcomes. Personnel Review, DOI 10.1108/PR-09-2017-0285.