

مستوى الذكاء العاطفي لدى ممارسي العلاقات العامة

مستوى الذكاء العاطفي لدى ممارسي العلاقات العامة وعلاقته بإدارة

ضغوط العمل في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة

(دراسة تطبيقية على عينة من المنظمات المصرية)

الباحثة/ ولاء العوضى عبد الحميد بريك

للحصول على درجة الدكتوراة في الآداب (قسم إعلام) كلية الآداب جامعة المنصورة

تحت إشراف

د/ مروى السعيد السيد حامد

مدرس العلاقات العامة بقسم الإعلام

كلية الآداب – جامعة المنصورة

أ. د/ فؤادة عبد المنعم البكرى

أستاذ العلاقات العامة المتفرغ

بكلية الآداب – جامعة حلوان

ملخص البحث

استهدفنا في تلك الدراسة تخطى الإطار الوظيفي لممارسي العلاقات العامة وفتح الباب لدراسة الإطار النفسى والإنفعالى الذى يعمل فيه هؤلاء الممارسون؛ الذى يعدّ عاملاً هاماً فى بيئة المنظمة بكل ما يشمله من عناصر، والتعرف على مستوى الذكاء العاطفى وعلاقته بالأساليب التى يتبعها ممارسي العلاقات العامة لإدارة ضغوط العمل فى البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة. وتندرج تلك الدراسة تحت البحوث الوصفية التحليلية، حيث اعتمدت الباحثة على منهج المسح باستخدام مقاييس الذكاء العاطفى، وأساليب إدارة ضغوط العمل؛ كأداة لجمع البيانات، وتشكل مجتمع الدراسة من ممارسي العلاقات العامة بالمنظمات المصرية على اختلاف نمط ملكيتها (قطاع حكومى، قطاع أعمال عام، قطاع خاص)، وتم اختيار العينة المتاحة من ذلك المجتمع وقد بلغ قوامها (405) مفردة من عدد (88) منظمة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة موجبة جيدة ومهمة دالة إحصائياً بين مستوى الذكاء العاطفى والأساليب الإقدامية (المواجهة) لإدارة ضغوط العمل، وعدم وجود علاقة دالة إحصائياً بين مستوى الذكاء العاطفى والأساليب الإحجامية (الهروب) لإدارة ضغوط العمل. وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى مستوى الذكاء العاطفى لدى ممارسي العلاقات العامة تبعاً للنوع؛ وكانت الفروق لصالح الذكور. فى حين توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى مستوى الذكاء العاطفى لدى ممارسي العلاقات العامة تبعاً للعمر أو المؤهل العلمى، والمتغيرات التنظيمية (قطاع العمل – سنوات الخبرة – الصفة الوظيفية).

مقدمة البحث

الذكاء ليس أن تكون قادراً على فك شفرات العمليات الحسابية المعقدة، أو أن تكون قادراً على حفظ عدد لا حصر له من صفحات الكتب، أو أن تكون ذو عقلية عبقرية قط؛ ولكن الذكاء الحقيقي يكمن في أن يعرف المرء ذاته جيداً ويفهم المحيطين به، ويدرك مشاعرهم وعواطفهم ويقدرها، ويتعامل معهم من خلال فهمه لتلك العواطف وامتزاجها بالإدراك العقلي لطبيعة كل فعل.

وبدون شك لا يوجد مجتمع وظيفي يعيش في سلام دائم، ولا تحت ضغوط مستمرة، فكما هناك جو ينعم فيه العامل بالهدوء النفسى مع نفسه ومع العاملين معه، هناك وقت آخر مغاير تماماً للحالة السابقة إذا ما توتر المناخ النفسى لبيئة العمل، وقدرة الفرد على التحكم في نزعاته وانفعالاته، وقراءة مشاعر الآخرين وفهمها والتعامل معها بالليونة والمرونة المناسبة لطبيعة الموقف؛ ليست بالأمر المتاح عند الكثير من الأفراد العاملين في المنظمات، ورجل العلاقات العامة كغيره من العاملين يتعرض لضغوط نفسية نتيجة الممارسات الإدارية التي تشكل عبئاً نفسياً وفكرياً وبدنياً عليه، ولكنه ليس كغيره من باقى الأفراد العاملين - لأنه همزة الوصل بين الإدارة العليا وجمهور المنظمة الداخلى من جهة، والجمهور الخارجى لها من جهة أخرى - لذا يجب أن يتوافر لديه قدراً من الذكاء عند التعامل مع المواقف التي يتعرض لها. وعليه أن يكون قادراً على مواجهة تلك الأمور حتى يتمكن من استئناف مسيرة العمل ويساعد في رسم الصورة الذهنية الإيجابية عن المنظمة. وقد تكون تلك الضغوط في بيئة العمل الداخلية أو في بيئة العمل الخارجية، ولكي يقوم بدوره خير قيام يجب أن يتوافر لديه قدر من الذكاء الذي يمكنه من التعامل مع المواقف التي يتعرض لها؛ وخاصة إذا أدركنا أن القدرات العقلية ليست هي جواز السفر الفريد الذي يجعل الفرد يحظى بالمكانة الوظيفية المرموقة التي يسعى لنيلها عندما تتساوى جميع المؤهلات والمهارات، بل هناك العديد من المهارات التي يجب توفرها لديه.

الدراسات العلمية السابقة

ويهدف هذا الجزء إلى استعراض بعض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، وفيما يلي عرض تلك الدراسات.

فقد استهدفت دراسة (رشاد: 2010)، بعنوان؛ الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية⁽¹⁾ التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي ومهارات مواجهة ضغوط العمل لدى طلبة كلية التربية بجامعة غزة، وتدرج تلك الدراسة تحت المنهج الوصفي التحليلي لمناسبتة لطبيعة هذه الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من 403 مفردة من طلبة كليات التربية بجامعة غزة (الجامعة الإسلامية - جامعة الأقصى - جامعة الأزهر)، وأستخدم الباحث مقياس الذكاء العاطفي ومقياس مهارات مواجهة الضغوط، وجاءت أهم النتائج على النحو التالي:

1. مستوى الذكاء العاطفي لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة (الجامعة الإسلامية - جامعة الأقصى وجامعة الأزهر) 69.3%.
2. مستوى مهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة (الجامعة الإسلامية - جامعة الأقصى - جامعة الأزهر) 77.81%.

مستوى الذكاء العاطفي لدى ممارسي العلاقات العامة

3. توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي العام وبين الدرجة الكلية لمهارات مواجهة الضغوط ومهاراتها، أي أنه كلما زاد مستوى الذكاء العاطفي زاد مستوى مهارات مواجهة الضغوط.
4. توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين مهارات مواجهة الضغوط ومستوى الذكاء العاطفي وأبعاده، أي أنه كلما زادت مستوى مهارات مواجهة الضغوط زاد مستوى الذكاء العاطفي وأبعاده.
5. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير الجنس (ذكور- إناث) في جميع أبعاد الذكاء العاطفي وفي مهارات مواجهة الضغوط.
6. توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير الجنس (ذكور- إناث) وكانت الفروق لصالح الذكور في الدرجة الكلية لمقياس الذكاء العاطفي وفي مهارات مواجهة الضغوط وفي الدرجة الكلية للمقياس وكانت أيضاً لصالح الذكور.

واستهدفت دراسة (الثقفي: 2012، بعنوان؛ الذكاء الوجداني وعلاقته بمصادر الضغوط وأساليب مواجهتها لدى العاملين في مجال التحقيق الجنائي)⁽²⁾ معرفة علاقة الذكاء الوجداني بمصادر الضغوط وأساليب مواجهتها لدى العاملين في مجال التحقيق الجنائي، اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي الارتباطي المقارن، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مجال التحقيق الجنائي بشرطة منطقة مكة المكرمة والبالغ عددهم الإجمالي (603) فرداً. وقام الباحث بإختيار عينة عشوائية بسيطة بلغ قوامها (235) فرداً، واعتمد على أداة الاستبيان لجمع البيانات، **وجاءت أهم النتائج على النحو التالي:**

1. أكثر مصادر الضغوط النفسية شيوعاً لدى العاملين في التحقيق الجنائي هي ضغوط العمل. تليها الضغوط النفسية، ثم الضغوط الصحية، وأخيراً الضغوط الاجتماعية.
 2. توجد علاقة ارتباطية سالبة (عكسية) بين درجات أفراد العينة على مقياس الذكاء الوجداني ودرجاتهم على كل بعد من أبعاد مقياس مصادر الضغوط. بمعنى أن الزيادة في درجات الذكاء الوجداني يصاحبها انخفاض في الضغوط النفسية بمصادرهما المختلفة. أي أن الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المرتفع لا يعانون من ارتفاع مستوى الضغوط لديهم.
 3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الوجداني لدى العاملين بمجال التحقيق الجنائي تعزي لإختلاف (العمر- الخبرة في العمل الحالي- الدورات التدريبية)، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لإختلاف (المؤهل العلمي).
- واستهدفت دراسة (عبادي: 2017، بعنوان؛ الذكاء الوجداني وأساليب مواجهة الضغوط لدى طلبة الجامعة ذوى خبرات الإساءة في مرحلة الطفولة)⁽³⁾ معرفة الفروق بين الطلبة الارتفاعين والمنخفضين ذوى خبرات الإساءة في مرحلة الطفولة في الذكاء الوجداني، وترتيب خبرات الإساءة وأساليب المواجهة والعلاقة بينهما لدى طلبة ذوى خبرات الإساءة في مرحلة الطفولة، والتنبؤ بأساليب مواجهة الضغوط بمعلومية الذكاء الوجداني، وتكونت عينة الدراسة من (140) طالباً وطالبة من طلاب الفرقتين الثالثة والرابعة بكلية التربية بأسوان. وتمثلت أدوات الدراسة في مقياس الذكاء الوجداني ومقياس أساليب مواجهة الضغوط، **وجاءت أهم النتائج على النحو التالي:**

1. وجود فروق بين الطلاب العاديين وذوى خبرات الإساءة فى مرحلة الطفولة فى الذكاء الوجدانى.
2. وجود علاقة بين الذكاء الوجدانى وأساليب المواجهة لدى الطلبة ذوى خبرات الإساءة فى مرحلة الطفولة.
3. كانت أساليب المواجهة السلبية الأكثر استخداماً من الطلبة ذوى الإساءة فى مرحلة الطفولة.

وتستهدف دراسة (Mitra, Et al: 2018، بعنوان؛ العلاقة بين الضغوط المتوقعة والذكاء العاطفى والاحترق الوظيفى)⁽⁴⁾ معرفة دور ضغوط العمل المتوقعة فى تحقيق الإحترق الوظيفى وتأثير الذكاء العاطفى عليها، وتدرج تلك الدراسة تحت الدراسات الوصفية، تم إجراء الدراسة خلال الفترة من فبراير حتى إبريل عام 2016 على عينة قوامها 63 طبيب من الأقسام المختلفة بكلية الطب فى Sammilani Bankura فى مدينة بنغال، وتم جمع البيانات من خلال مقاييس الضغوط المتوقعة، والإحترق والذكاء العاطفى، وجاءت أهم النتائج على النحو التالى:

- وجود علاقة إيجابية بين الضغوط المتوقعة والإحترق الوظيفى.
- وجود علاقة سلبية بين الإحترق الوظيفى والذكاء العاطفى فى بُعد الرفاهية، بينما توجد علاقة إيجابية فى بُعدى التحكم الذاتى والمهارات الاجتماعية، ولكنها ليست ذات دلالة إحصائية.
- وجود علاقة إيجابية بين بعد الإرهاق الجسدى والجانب الإنفعالى فى الذكاء العاطفى.
- وجود علاقة سلبية بين الضغوط المتوقعة والذكاء العاطفى فى بعد الرفاهية.

واستهدفت دراسة (أبو دوابة: 2018، بعنوان؛ أثر تنمية الذكاء الوجدانى فى خفض ضغوط العمل لدى طلاب أكاديميات الشرطة فى فلسطين)⁽⁵⁾ الكشف عن إمكانية تنمية الذكاء الوجدانى باستخدام برنامج مصمم لذلك، ومعرفة أثر الذكاء الوجدانى على خفض ضغوط العمل، استخدم الباحث المنهج التجريبي لتحديد فاعلية برنامج تدريبي لتنمية الذكاء الوجدانى فى خفض ضغوط العمل، وتكون مجتمع الدراسة من طلاب أكاديمية الشرطة وعددهم 150 طالباً، وتكونت عينة الدراسة من 15 طالباً مجموعة تجريبية، و 15 طالباً مجموعة ضابطة وطالبة من طلاب الفرقين الثالثة والرابعة بكلية التربية بأسوان. وتمثلت أدوات الدراسة فى مقياس الذكاء الوجدانى ومقياس ضغوط العمل، وجاءت أهم النتائج على النحو التالى:

1. وجود فروق دالة بين متوسطى المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة على مقياس الذكاء الوجدانى؛ لصالح المجموعة التجريبية.
2. وجود فروق دالة بين متوسطى المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة على مقياس ضغوط العمل؛ لصالح المجموعة الضابطة.

وقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة:

- تحديد مشكلة البحث وأهدافه.
- صياغة الفروض ووضع الأطر النظرية.
- وضع تصور عام للبحث.

تأتى هذه الدراسة في محاولة لمعرفة مستوى الذكاء العاطفي لدى ممارسي العلاقات العامة خاصة في ظل ما يواجهونه من مواقف وإنفعالات ناتجة عن ضغوط العمل سواء في البيئة الداخلية أو الخارجية للمنظمة، فرجل العلاقات العامة بحكم طبيعة المهنة التي يعمل في ظلها وكونها مهنة اتصالية إقناعية تستهدف التأثير على جماهير المنظمة من خلال تقديم كل ما يدخل في دائرة اهتماماتها لكسب ثقتها وتأييدها لسياسة المنظمة على أساس من التوافق بين مصلحة المنظمة ومصلحة الجماهير، لا بد أن يتوافر لديه قدر من الذكاء العاطفي الذي يمكنه من التحكم في مواجهة إنفعالات الآخرين حتى يتمكن من الإنسجام مع الظروف المحيطة به ويستطيع أن يتكيف معها، ويتعامل بالشكل الإيجابي مع تلك الضغوط. فضلاً عن أن مستويات الذكاء متفاوتة بين جميع البشر ورجال العلاقات العامة منهم من يمتلك مستوى عالٍ من الذكاء ومنهم من لا يتمتع بذلك، خاصة أن اختيار رجل العلاقات العامة في المنظمات المصرية ليس له معايير يتم اختياره على أساسها وبناءً عليها، ولكنه يعتمد على القدرات الخاصة لكل فرد وما يكتسبه من مهارات تصقل من تلك القدرات وتؤهله لبيئة العمل.

وبناء على ذلك، يمكن أن نحدد مشكلة البحث في السؤال التالي: (ما مستوى الذكاء العاطفي للعاملين في العلاقات العامة بالمنظمات المصرية، وما صلته بطرق إدارتهم لأعمالهم).

وتتبلور مشكلة البحث في زاويتين رئيسيتين: أولاًهما، معرفة مستوى الذكاء العاطفي لدى ممارسي العلاقات العامة داخل المنظمات. وثانيتهما، التعرف على مدى قدرة الممارسين على إدارة ضغوط العمل في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة في ظل مستوى ذكائهم العاطفي وتحليل ذلك للوصول إلى التعرف على التأثير والتأثر لكل منهما على الآخر، وذلك بدراسة تلك الظاهرة وتأثيراتها التي تشكل مدخلاً علمياً هاماً للوصول إلى كيفية مواجهتها.

أهمية البحث:

إذا كانت الدراسات النفسية أثبتت أن العواطف تلعب دوراً هاماً في الحياة التنظيمية بوجه عام، وأن مستوى الذكاء العاطفي بين العاملين في كل مستوياتهم الإنتاجية والإدارية والفنية له تأثير على مستوى أدائهم وتعاملهم مع الضغوط الوظيفية التي يتعرضون لها، وخاصة في الوظائف القيادية، حيث أنه من العوامل التي لها دور في تحقيق التفاعل الاجتماعي وتقليل الصراعات داخل بيئة العمل.

ومع كون العلاقات العامة مهنة اتصالية إقناعية تسعى إلى تحقيق المصالح المشتركة بين المنظمة والجماهير، وتتطلب العديد من المؤهلات الشخصية والعلمية والإدارية لممارستها، ورغم أن الذكاء العاطفي يعد مورداً جديداً لتنمية مهارة العمل في ظل ضغوط العمل. ورغم ذلك، لم تجد اهتماماً ولم تدخل في تطبيقات هذه الدراسات الاجتماعية والنفسية لأسباب غير معروفة، ولذا فإن هذا البحث يتصدى لهذه الزاوية بالدراسة والاهتمام، لما لها من انعكاسات على ممارسة المهنة بطريقة أكثر عمقاً وتطوراً في المنظمات المعاصرة.

أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى تخطي الإطار الوظيفي لممارسي العلاقات العامة وفتح الباب لدراسة الإطار النفسي الذي يعدّ عاملاً هاماً في بيئة المنظمة بكل ما يشمله من عناصر، وتتمحور أهداف هذه الدراسة فيما يلي:-

- معرفة مستوى الذكاء العاطفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المنظمات المصرية.
- معرفة الأساليب التي يتبعها ممارسي العلاقات العامة لإدارة ضغوط العمل في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة.
- معرفة مستوى الذكاء العاطفي لدى ممارسي العلاقات العامة وعلاقته بإدارة ضغوط العمل في بيئات العمل بالمنظمة.

مفاهيم البحث:

الذكاء العاطفي: عبارة عن منظومة من القدرات اللامعرفية والكفاءات والمهارات التي تؤثر في قدرة الفرد على النجاح في مواجهة المتطلبات والضغوط البيئية. وإجرائياً: هو الدرجة التي نحصل عليها من المقياس. **أساليب إدارة ضغوط العمل:** هي الأساليب التي يتبناها ممارسي العلاقات العامة لمواجهة ضغوط العمل، وقد تكون إيجابية أو سلبية.

فروض البحث:

بناء على ما سبق عرضه من المشكلة البحثية وأهميتها وأهدافها، تقوم مشكلة البحث على الفروض العلمية التالية:

الفرض الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي لدى ممارسي العلاقات العامة وأساليب إدارتهم لضغوط العمل.

الفرض الثاني: يختلف مستوى الذكاء العاطفي لدى ممارسي العلاقات العامة وفقاً للعوامل الديموجرافية (النوع - العمر - المؤهل العلمي).

الفرض الثالث: يختلف مستوى الذكاء العاطفي لدى ممارسي العلاقات العامة وفقاً للعوامل التنظيمية (قطاع العمل - عدد سنوات الخبرة - الصفة الوظيفية).

الإجراءات المنهجية للبحث

نوع البحث:

مستوى الذكاء العاطفي لدى ممارسي العلاقات العامة

تتنمى هذه الدراسة إلى نوع الدراسات الوصفية التحليلية التي تهتم بدراسة الظواهر وتفسيرها وتحليلها والوصول منها إلى نتائج عامة، ويعد هذا النوع من الدراسات ملائماً لهدف الدراسة والذي يتمثل في دراسة الإطار النفسي والإداري الذي يعمل في نطاقه ممارسو العلاقات العامة في المنظمات المصرية، من خلال التعرف على مفهوم وطبيعة الذكاء العاطفي ومستواه لديهم، والأساليب التي يتبعها هؤلاء الممارسون لإدارة الضغوط التي يواجهونها داخل وخارج بيئة العمل، ومدى تأثير إدارة ضغوط العمل بمستوى الذكاء العاطفي.

منهج البحث:

يعد المنهج وسيلة أو مدخل علمي لجمع بيانات عن المجتمع ككل، أو ظاهرة معينة، أو قطاع معين⁽⁶⁾، وفي إطار هذه الدراسة يعتمد البحث على منهج المسح الاجتماعي وهو يعد من أشهر مناهج البحث وأكثرها استخداماً في الدراسات الوصفية خاصة وأنه يوفر الكثير من البيانات والمعلومات عن موضوع الدراسة. ويعرف بأنه دراسة عملية للظواهر الاجتماعية الموجودة في جماعة معينة وفي مكان معين⁽⁷⁾.

مجتمع البحث:

يتكون المجتمع البحثي لهذه الدراسة من الأفراد العاملين بالعلاقات العامة في المنظمات المصرية على اختلاف شاكلتها والمتمثلة في منظمات القطاع الحكومي، منظمات قطاع الأعمال العام ومنظمات القطاع الخاص. ولم يقتصر هذا المجتمع على مراكز بعينها بل امتد ليشمل كافة المنظمات الرئيسية والتابعة والفروع على نطاق المحافظات المصرية. وكانت الغالبية منها تقع ضمن نطاق محافظة القاهرة الكبرى كونها نقطة التمرکز الرئيسية لكافة المنظمات.

عينة البحث:

اعتمدت الباحثة على العينة المتاحة في اختيار عينة الدراسة وبلغ قوامها (500) مفردة مكونة من ممارسي العلاقات العامة في المنظمات المصرية تم توزيعها على عدد (88) منظمة، عاد منها (414) استمارة، وتم استبعاد عدد (9) استمارة لعدم صلاحيتها، وبذلك بلغ عدد الإستمارات الصالحة للدراسة (405) إستمارة. بواقع (225) إستمارة في القطاع الحكومي، (129) إستمارة في القطاع العام، و(31) إستمارة في القطاع الخاص، واستغرقت عملية جمع البيانات مدة خمسة أشهر، بداية من شهر إبريل وحتى شهر أغسطس 2019.

أداة جمع البيانات:

من أجل تجميع تلك البيانات اعتمدت الباحثة على إعداد استمارة استقصاء كأداة لجمع البيانات من ممارسي العلاقات العامة في المنظمات المصرية، تضمنت مقاييس الذكاء العاطفي، وأساليب إدارة ضغوط العمل.

المعالجة الإحصائية للنتائج:

للتحقق من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة تم تقرير البيانات الواردة في استجابات أفراد العينة وتمت معالجة هذه البيانات إحصائياً على النسخة الحادية والعشرون (Ver.21) من إصدارات برنامج (SPSS).

نتائج الدراسة الميدانية:

1. مستوى الذكاء العاطفي:

لمعرفة رؤية أفراد العينة والبالغ عددها (405) حول مستوى الذكاء العاطفي، كانت إستجابات أفراد العينة ما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (1) التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لكل بعد من أبعاد المقياس

م	البعد	عدد الفقرات	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب	المستوى
1	المعرفة الإنفعالية	7	6304	15.57	2.265	74.1	7	متوسط
2	إدارة الإنفعالات	8	7599	18.76	3.196	78.2	6	متوسط
3	الدافع النفسي	9	9066	22.39	2.860	82.9	2	مرتفع
4	إدراك إنفعالات الآخرين	6	5996	14.80	2.242	82.2	3	مرتفع
5	إدراك العلاقات الاجتماعية	8	7965	19.67	2.575	82.0	4	مرتفع
6	تحقيق التكيف	7	7189	17.75	2.386	84.5	1	مرتفع
7	الحالة المزاجية	6	5938	14.66	2.194	81.4	5	مرتفع
	الدرجة الكلية	51	50057	123.60	12.615	80.8		مرتفع

يتضح من الجدول رقم (1) ما يلي:

مستوى الذكاء العاطفي لدى ممارسي العلاقات العامة
 أن متوسط درجات الذكاء العاطفي لدى ممارسي العلاقات العامة يساوي (123.6) درجة وبانحراف معياري (12.62) وبأهمية نسبية بلغت (80.8%)، ومن خلال المعادلة المذكورة أدناه نجد أن متوسط الذكاء العاطفي العام بلغ (2.42)، مما يدل على أن مستوى الذكاء العاطفي لدى الممارسين يتسم بمستوى مرتفع.
 وفيما يلي توضيح للتكرارات والمتوسطات المعيارية والأهمية النسبية لكل بعد من أبعاد الذكاء العاطفي وفقاً لإستجابات مفردات العينة.

البعد الأول: المعرفة الإنفعالية

جدول رقم (2) التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لكل عبارة من عبارات

البعد الأول في مقياس الذكاء العاطفي (ن = 405)

م	العبارة	بدائل الإستجابة					
		موافق تماماً		موافق إلى حد ما		غير موافق	
		ك	%	ك	%	ك	%
1	إنفعالاتي الإيجابية والسلبية مصدر توجيه في حياتي	107	26.4	207	51.1	91	22.5
2	تكون مشاعري السلبية مساعدة لي أحياناً	66	16.3	161	39.8	178	44.0
3	أتعرف على إنفعالاتي بدقة	208	51.4	175	43.2	22	5.4
4	لدى القدرة على توجيه مشاعري من لحظة لأخرى	157	38.8	209	51.6	39	9.6
5	تساعدني مشاعري في اتخاذ قرارات هامة في حياتي	151	37.3	180	44.4	74	18.3
6	أقدر على التمييز بين إنفعالاتي الإيجابية والسلبية	256	63.2	133	32.8	16	4.0
7	أستطيع التعبير عما أشعر به طوال الوقت	146	36.0	222	54.8	37	9.1

يتضح من الجدول رقم (2) ما يلي: جاءت إستجابات عينة الدراسة حول المعرفة الإنفعالية بأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في غالبية العبارات لصالح البديل (موافق إلى حد ما)، بينما جاءت إستجابات مفردات العينة لصالح البديل (موافق) في العبارتين رقم (3، 6)، والبديل (غير موافق) في العبارة رقم (2).

الباحثة/ ولاء العوضى عبد الحميد بريك

البعد الثاني: إدارة الإنفعالات

جدول رقم (3) التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لكل عبارة من عبارات

البعد الثاني في مقياس الذكاء العاطفي (ن = 405)

م	العبارة	بدائل الإستجابة						مجموع الإستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
		موافق تماماً		موافق إلى حد ما		غير موافق						
		ك	%	ك	%	ك	%					
1	تعلمت أن أتحكم في تفكيري السلبي	186	45.9	190	46.9	29	7.2	967	2.39	.618	79.7	2
2	أنا مسنونل عن مشاعري	270	66.7	100	24.7	35	8.6	1045	2.58	.646	86.0	1
3	أستطيع إستعادة هدوني بسرعة بعدما يزعني أمر مهم	159	39.3	205	50.6	41	10.1	928	2.29	.640	76.3	6
4	لدي القدرة على التحكم فوراً في مشاعري وأفكاري وتصرفاتي	160	39.5	205	50.6	40	9.9	930	2.30	.638	76.7	5
5	أتمسك بهدوني تحت أي ضغط	139	34.3	215	53.1	51	12.6	898	2.22	.650	74.0	8
6	أنا قادر على أن أتمسك بعد أي موقف محزن	139	34.3	230	56.8	36	8.9	913	2.25	.607	75.0	7
7	أستطيع التغلب على مشاعري السلبية عندما أحتاج إلى ذلك	169	41.7	212	52.3	24	5.9	955	2.36	.591	78.7	4
8	أستطيع التحول من الحالة الإنفعالية السلبية إلى الحالة الإيجابية عند الضرورة	183	45.2	192	47.4	30	7.4	963	2.38	.620	79.3	3

يتضح من الجدول رقم (3) ما يلي: جاءت إستجابات عينة الدراسة حول إدارة الإنفعالات بأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في جميع العبارات لصالح البديل (موافق إلى حد ما)، باستثناء العبارة رقم (2) جاءت لصالح البديل (موافق).

البعد الثالث: الدافع النفسي

جدول رقم (4) التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لكل عبارة من عبارات

البعد الثالث في مقياس الذكاء العاطفي (ن = 405)

م	العبارة	بدائل الإستجابة						مجموع الإستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
		موافق تماماً		موافق إلى حد ما		غير موافق						
		ك	%	ك	%	ك	%					
1	أنا قادر على توجيه نفسي عند مواجهة العجز أو الضعف	204	50.4	197	48.6	4	1.0	1010	2.49	.520	83.0	5
2	أمتلك درجة عالية من الصبر حتى لو فشل في تحقيق النتائج المتوقعة	236	58.3	156	38.5	13	3.2	1033	2.55	.559	85.0	3
3	أحاول أن أكون مبتكراً أمام التحديات اليومية	227	56.0	161	39.8	17	4.2	1020	2.52	.578	84.0	4
4	عندما يكون العمل مهما أكون قادراً على تنفيذه بكامل قدراتي	318	78.5	85	21.0	2	.5	1126	2.78	.426	92.7	1
5	أتمكن من إنجاز أعمالي اليومية بدرجة عالية من النشاط والهدوء والتركيز	245	60.5	152	37.5	8	2.0	1047	2.59	.532	86.3	2
6	أستطيع أن أكون عاطفياً عند إنجاز أعمالي	143	35.3	190	46.9	72	17.8	881	2.18	.708	72.7	9
7	أستطيع تحقيق النجاح تحت الضغوط	185	45.7	188	46.4	32	7.9	963	2.38	.628	79.3	8
8	في مواقف التحدي أستطيع حشد انفعالاتي الإيجابية مثل المتعة، والمرح، وروح الدعابة	194	47.9	192	47.4	19	4.7	985	2.43	.583	81.0	7
9	أنحي انفعالاتي جانباً عند إنجاز وتنفيذ المهام المطلوبة مني	213	52.6	170	42.0	22	5.4	1001	2.47	.599	82.3	6

يتضح من الجدول رقم (4) ما يلي: جاءت إستجابات عينة الدراسة حول الدافع النفسي بأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في جميع العبارات لصالح البديل (موافق)، باستثناء العبارتين رقم (6، 7) جاءت لصالح البديل (موافق إلى حد ما).

البعد الرابع: إدراك انفعالات الآخرين

جدول رقم (5) التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لكل عبارة من عبارات

البعد الرابع في مقياس الذكاء العاطفي (ن = 405)

م	العبارة	بدائل الإستجابة						مجموع الإستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
		موافق تماماً		موافق إلى حد ما		غير موافق						
		ك	%	ك	%	ك	%					
1	أجيد فن الإستماع لمشاكل الآخرين	287	70.9	107	26.4	11	2.7	1086	2.68	.522	89.3	1
2	أجيد فهم مشاعر الآخرين حتى وإن لم يفصحوا عنها مباشرة	215	53.1	181	44.7	9	2.2	1016	2.51	.543	83.7	3

مستوى الذكاء العاطفي لدى ممارسي العلاقات العامة

2	85.3	.535	2.56	1037	2.0	8	40.0	162	58.0	235	لدي القدرة على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم
4	80.3	.580	2.41	976	4.7	19	49.6	201	45.7	185	أتجاوب مع الإحتياجات العاطفية للآخرين
6	75.7	.605	2.27	919	8.4	34	56.3	228	35.3	143	عندي توافق في مشاعري ومشاعر الآخرين
5	79.3	.651	2.38	962	9.4	38	43.7	177	46.9	190	أستطيع أن أضع نفسي على نفس مستوى الآخرين بسهولة

يتضح من الجدول رقم (5) ما يلي: جاءت إستجابات عينة الدراسة حول إدارة إنفعالات الآخرين بأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في جميع العبارات لصالح البديل (موافق)، باستثناء العبارتين رقم (4، 5) جاءت لصالح البديل (موافق إلى حد ما).

الباحثة/ ولاء العوضى عبد الحميد بريك
البعد الخامس: إدراك العلاقات الاجتماعية

جدول رقم (6) التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لكل عبارة من عبارات البعد الخامس في مقياس الذكاء العاطفي (ن = 405)

م	العبارة	بدائل الاستجابة						مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
		موافق تماماً		موافق إلى حد ما		غير موافق						
		ك	%	ك	%	ك	%					
1	من السهولة تحقيق الإرتياح مع الآخرين	133	32.8	228	56.3	44	10.9	899	2.22	624	74.0	8
2	ليس من الصعوبة الحديث مع أشخاص غريباء	193	47.7	177	43.7	35	8.6	968	2.39	642	79.7	7
3	عندي قدرة للتأثير على الآخرين	173	42.7	224	55.3	8	2.0	975	2.41	531	80.3	6
4	عندي قدرة على فهم الحالة الانفعالية للآخرين	206	50.9	190	46.9	9	2.2	1007	2.49	543	83.0	3
5	يأتيني زملائي طلباً للتصحيح	188	46.4	214	52.8	3	.7	995	2.46	513	82.0	4
6	أستطيع الاستجابة لرغبات زملائي	191	47.2	206	50.9	8	2.0	993	2.45	537	81.7	5
7	عندي قدرة لتحقيق حاجات الآخرين	214	52.8	187	46.2	4	1.0	1020	2.52	520	84.0	2
8	أحترم مشاعر الآخرين، حتى وإن كانت مختلفة مع مشاعري	299	73.8	105	25.9	1	.2	1108	2.74	447	91.3	1

يتضح من الجدول رقم (6) ما يلي: جاءت إستجابات عينة الدراسة حول إدراك العلاقات الاجتماعية بأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في العبارات مناصفةً بين البديل (موافق) في العبارات رقم (3 & 4 & 7 & 8) والبديل (موافق إلى حد ما) في العبارات رقم (1 & 3 & 5 & 6).
البعد السادس: تحقيق التكيف

جدول رقم (7) التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لكل عبارة من عبارات البعد السادس في مقياس الذكاء العاطفي (ن = 405)

م	العبارة	بدائل الاستجابة						مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
		موافق تماماً		موافق إلى حد ما		غير موافق						
		ك	%	ك	%	ك	%					
1	لدى القدرة على عمل جو من الألفة مع الآخرين	267	65.9	137	33.8	1	.2	1076	2.66	481	88.7	1
2	لدى القدرة على السيطرة على الخلافات التي تنشأ بيني وبين الآخرين	188	46.4	209	51.6	8	2.0	990	2.44	536	81.3	6
3	أقبل وجهات النظر الأخرى	258	63.7	141	34.8	6	1.5	1062	2.62	515	87.3	3
4	من السهل على التعامل مع أي موقف أتعرض له	173	42.7	220	54.3	12	3.0	971	2.40	547	80.0	7
5	أحاول تفهم أي مشكلة وأعمل على إيجاد حل لها	266	65.7	137	33.8	2	.5	1074	2.65	487	88.3	2
6	أقوم بتعديل سلوكي حتى يتناسب مع طبيعة الموقف	232	57.3	155	38.3	18	4.4	1024	2.53	582	84.3	4
7	أستطيع أن أمتص غضب الآخرين	192	47.4	203	50.1	10	2.5	992	2.45	545	81.7	5

يتضح من الجدول رقم (7) ما يلي: جاءت إستجابات عينة الدراسة حول تحقيق التكيف بأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في غالبية العبارات لصالح البديل (موافق)، باستثناء العبارات رقم (2، 4، 7) جاءت استجاباتهم لصالح البديل (موافق إلى حد ما).
البعد السابع: الحالة المزاجية:

جدول رقم (8) التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لكل عبارة من عبارات البعد السابع في مقياس الذكاء العاطفي (ن = 405)

م	العبارة	بدائل الاستجابة						مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
		موافق تماماً		موافق إلى حد ما		غير موافق						
		ك	%	ك	%	ك	%					
1	لدى شعور بالأمل والتفاؤل نحو المستقبل	245	60.5	140	34.6	20	4.9	1035	2.56	589	85.3	3
2	عندي حسن ظن بالآخرين	208	51.4	188	46.4	9	2.2	1009	2.49	543	83.0	4
3	أقبل الآخرين بمزاياهم وعيوبهم	221	54.6	171	42.2	13	3.2	1018	2.51	561	83.7	2
4	حالي المزاجية ليس لها علاقة بطريقة تعاملتي مع الآخرين	193	47.7	168	41.5	44	10.9	959	2.37	672	79.0	5

مستوى الذكاء العاطفي لدى ممارسي العلاقات العامة

6	72.0	.620	2.16	876	12.3	50	59.0	239	28.6	116	5	أستجيب لرغبات وانفعالات الآخرين
1	85.7	.539	2.57	1041	2.2	9	38.5	156	59.3	240	6	عندي حالة من الرضا، حيث إننى غالباً ما انظر إلى نصف الكوب المملوء

يتضح من الجدول رقم (8) ما يلي: جاءت إستجابات عينة الدراسة حول الحالة المزاجية بأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في جميع العبارات لصالح البديل (موافق)، باستثناء العبارة رقم (5) جاءت لصالح البديل (موافق إلى حد ما).

الباحثة/ ولاء العوضى عبد الحميد بريك

نتائج المقياس الثاني: والذي نستهدف منه التعرف على أساليب مواجهة ضغوط العمل
لمعرفة رؤية أفراد العينة والبالغ عددها (405) حول مستوى الرضا الوظيفي،
كانت إستجابات أفراد العينة ما يوضحها الجدول التالي:
جدول رقم (9) التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لكل بعد من أبعاد
المقياس

م	البعد	عدد الفقرات	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
1	التحليل المنطقي	6	6479	15.99	2.026	88.8	1
2	إعادة التقييم الإيجابي	7	6125	17.79	2.513	84.7	3
3	البحث عن المعلومات	6	6124	15.12	2.145	84.0	4
4	حل المشكلة	6	6214	15.34	2.337	85.2	2
	مجموع الأساليب الإيجابية	25	24942	64.24	9.02	85.7	
5	الإحجام المعرفي	6	4641	11.46	2.819	63.7	5
6	التقبل والإستسلام	5	2925	7.22	2.669	48.1	8
7	البحث عن إثبات بديلة	5	3617	8.93	2.553	59.5	6
8	التنفيس الإنفعالي	5	3154	7.79	2.541	51.9	7
	مجموع الأساليب السلبية	21	14337	35.40	10.58	56.2	
	الدرجة الكلية	46	39.279	99.64	19.603	72.2	

يتضح من الجدول رقم (9) ما يلي:

أن متوسط درجات أساليب مواجهة ضغوط العمل (الإيجابية والسلبية) لدى ممارسي العلاقات العامة يساوي (99.64) درجة وبانحراف معياري (19.60) وبأهمية نسبية بلغت (72.2%).

ومنها نجد أن متوسط أساليب مواجهة ضغوط العمل الإيجابية بلغ (64.24) بانحراف معياري (9.02) وبأهمية نسبية قدرها (85.2%). وهذا يدل على أن تلك الأساليب هي أكثر الأساليب إتباعاً من قبل الممارسين عند التعامل مع الضغوط. بينما بلغ متوسط أساليب مواجهة ضغوط العمل السلبية (35.40) بانحراف معياري (10.58) بأهمية نسبية قدرها (56.2%). وهذا يدل على أن تلك الأساليب لا تأتي في أولويات الأساليب التي يتبعها الممارسين للتعامل مع الضغوط، فهي أقل استخداماً من قبل الممارسين وهذا يتوقف على طبيعة الموقف من ناحية وعلى قدرات ومهارات ممارسي العلاقات العامة.

بصفة عامة نستخلص مما سبق عدة نتائج عامة لهذا البحث من أهمها:

أولاً: بالنسبة لمستوى الذكاء العاطفي لدى ممارسي العلاقات العامة:

1. تشير النتائج إلى أن الأبعاد التي تشكل مقياس الذكاء العاطفي، والعبارات التي تصف كل بعد، اتخذت الإتجاه الإيجابي من واقع آراء المبحوثين؛ حيث بلغت موافقة المبحوثين ما نسبته 55% من إجمالي مفردات العينة، وبلغت الإتجاه المحايد ما نسبته 45%. وهذا يؤكد على أن الذكاء العاطفي قدرة ومهارة تتوفر لدى ممارسي العلاقات العامة، وأن القدرة على التحكم في الإنفعالات الذاتية وإنفعالات الآخرين؛ أحد العوامل التي لا بد من توافرها وخاصة عند التعامل مع الجماهير.
2. تشير النتائج إلى أن متوسط درجات الذكاء العاطفي لدى ممارسي العلاقات العامة يساوي (123.6) درجة وبانحراف معياري (12.62) وبأهمية نسبية بلغت

مستوى الذكاء العاطفي لدى ممارسي العلاقات العامة

(80.8%)، وأن متوسط الذكاء العاطفي العام بلغ (2.42)، مما يدل على أن مستوى الذكاء العاطفي لدى الممارسين يتسم بمستوى مرتفع.

ثانياً: بالنسبة لأساليب إدارة ضغوط العمل لدى ممارسي العلاقات العامة:

3. تشير النتائج إلى أن الأساليب الإقدامية في إدارة ضغوط العمل كانت الأساليب الأكثر استخداماً بين مفردات العينة؛ وبلغت نسبة الموافقة عليها 75% من إجمالي مفردات العينة

4. بينما كانت الأساليب الإجمامية في إدارة ضغوط العمل أقل استخداماً بين مفردات العينة؛ والتي بلغت نسبة عدم الموافقة 59%، بينما بلغ الاتجاه المحايد نحو تلك الأساليب 33%.

5. تشير النتائج إلى أن متوسط درجات أساليب مواجهة ضغوط العمل (الإيجابية والسلبية) لدى ممارسي العلاقات العامة يساوي (99.64) درجة وبانحراف معياري (19.60) وبأهمية نسبية بلغت (72.2%). ومنها نجد أن متوسط أساليب مواجهة ضغوط العمل الإيجابية بلغ (64.24) بانحراف معياري (9.02) وبأهمية نسبية قدرها (85.2%). وهذا يدل على أن تلك الأساليب هي أكثر الأساليب إتباعاً من قبل الممارسين عند التعامل مع الضغوط. بينما بلغ متوسط أساليب مواجهة ضغوط العمل السلبية (35.40) بانحراف معياري (10.58) بأهمية نسبية قدرها (56.2%). وهذا يدل على أن تلك الأساليب لا تأتي في أولويات الأساليب التي يتبعها الممارسين للتعامل مع الضغوط، فهي أقل استخداماً من قبل الممارسين وهذا يتوقف على طبيعة الموقف من ناحية وعلى قدرات ومهارات ممارسي العلاقات العامة. وهذا يؤكد على أنهم يتبعون الأساليب الإيجابية التي تقوم على الإقدام والمواجهة.

نتائج فروض البحث

• الفرض الأول القائل بأنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي لدى ممارسي العلاقات العامة وأساليب إدارتهم لضغوط العمل".

أثبتت النتائج أنه توجد علاقة موجبة دالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي والأساليب الإقدامية (المواجهة) لإدارة ضغوط العمل، حيث بلغت قيمة معامل بيرسون ($r = 0.486$) وهي قيمة دالة عند مستوى دلالة (0.01) وتدلل على وجود علاقة جيدة ومهمة. في حين أثبتت النتائج أنه لا توجد علاقة دالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي والأساليب الإجمامية (الهروب لإدارة ضغوط العمل، حيث بلغت قيمة معامل بيرسون ($r = 0.047$) وهي قيمة غير دالة إحصائية. وبالتالي فإن هذا الفرض ثبتت صحته.

• الفرض القائل بأنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى ممارسي العلاقات العامة وفقاً للمتغيرات الديموجرافية (النوع - العمر - المؤهل العلمي)". أثبتت النتائج أنه:

أثبتت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي تبعاً للنوع وكانت الفروق لصالح الذكور، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في

الباحثة/ ولاء العوضى عبد الحميد بريك
مستوى الذكاء العاطفى تبعاً للعمر أو المؤهل العلمى؛ وبالتالى فإن هذا الفرض ثبتت صحته جزئياً.

- الفرض القائل بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية فى مستوى الذكاء العاطفى لدى ممارسى العلاقات العامة وفقاً للمتغيرات التنظيمية (قطاع العمل – سنوات الخبرة – الصفة الوظيفية).
أثبتت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية فى مستوى الذكاء العاطفى لدى ممارسى العلاقات العامة وفقاً للعوامل التنظيمية (قطاع العمل – سنوات الخبرة – الصفة الوظيفية). وبالتالى فإن هذا الفرض لم تثبت صحته

توصيات البحث

من خلال نتائج الدراسة توصى الباحثة بالآتى:

- إفصاح المجال لمزيد من الدراسات حول الذكاء العاطفى فى العلوم الإجتماعية وفى مجال الإعلام على وجه التحديد.
- إدراج موضوع الذكاء العاطفى ضمن البرامج التدريبية التى تقدمها المنظمات لممارسى العلاقات العامة بها خاصة، وللعاملين عامة.
- التأكيد على النظرة الإيجابية لضغوط العمل، وإتباع الأساليب الإقدامية فى التعامل معها.

1. مصطفى رشاد مصطفى الأسطل: الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة (الجامعة الإسلامية بغزة: كلية التربية، 2010).
2. حسين بن حميد التقفي: الذكاء الوجداني وعلاقته بمصادر الضغوط وأساليب مواجهتها لدى العاملين في التحقيق الجنائي، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، 2012).
3. عادل سيد عبادي: الذكاء الوجداني وأساليب مواجهة ضغوط العمل لدى طلبة الجامعة ذوى خبرات الإساءة فى مرحلة الطفولة، مجلة العلوم التربوية والنفسية، مج18، ع4، ديسمبر 2017.
4. Satabdi Mitra, Et al: Correlation among Perceived Stress, Emotional Intelligence, and Burnout of Resident Doctors in a Medical College of West Bengal: A Mediation Analysis, **Indian Journal of Public Health**, V.62, Issue1, 2018.
5. محمد محمود محمد أبو دوابة: أثر تنمية الذكاء الوجداني فى خفض ضغوط العمل لدى طلاب أكاديميات الشرطة فى فلسطين، رسالة دكتوراة غير منشورة (جامعة قناة السويس: كلية التربية بالإسماعيلية، 2018).
6. بلقاسم سلاطانية وحسان الجيلانى: أسس المناهج الإجتماعية، ط1 (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2012)، ص19.
7. PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com.

**Emotional Intelligence Level of Public Relations'
practitioners and its Relationship with Work Stress Management
in The Internal and External
environment of Organization**
(Applied Study of a Sample of Egyptian Organizations)

ABSTRACT

In the current study, the target was to exceed the conventional professional framework of the public relations (PR) practitioners, and to open the door to the psychological and emotional framework in which these practitioners work; which is an important factor in the environment of the organization with all its elements, to identify the level of emotional intelligence and its relationship with work stress management In the internal and external environment of Organization. The study falls under the descriptive analytical research. The researcher adopted the survey method using questionnaire as a tool to collect data. Using emotional intelligence measures, methods of work stress management. The study population consists of PR practitioners of Egyptian organizations of different ownership (the governmental sector, the public sector, and the private sector) that consists of 88 organizations. The researcher has adopted the available sample technique as the most suitable way for application. The selected sample consists of 405 items, The study results to have a good and important positive significance of statistical correlation has appeared between the level of emotional intelligence and progressive methods (confrontation) to manage work stress. and no significance of statistical correlation has appeared between the level of emotional intelligence and compressive methods (escape) to manage work stress. and that there were statistically significant differences in the level of emotional intelligence among PR practitioners according to gender; the differences were in favor of males. and that there were no statistically significant differences in the level of emotional intelligence among practitioners of public relations according to the

مستوى الذكاء العاطفي لدى ممارسي العلاقات العامة
demographic variables (old – Qualification) And functional
variables (the employer - the years of service - functional status).