مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية

اسم المقال: أثر أبعاد الذكاء العاطفي في ضغوط العمل (دراسة حالة قناة سما الفضائية السورية)
اسم الكاتب: وحيد مصطفى سباغ، أ.د. سامر حسين المصطفى
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/7478
تاريخ الاسترداد: 2026/11/02 18:31 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية
المجلد 40- 4- 2024 : 316 -341

Damascus university Journal for the economic and political sciences
Vol 40 - 4- 2024 : 316 - 341

أثر أبعاد الذكاء العاطفي في ضغوط العمل (دراسة حالة قناة سما الفضائية السورية)

وحيد مصطفى سباغ[1]، أ. د. سامر حسين المصطفى[2]

1. طالب دكتوراه، المعهد العالي للتنمية الإدارية – جامعة دمشق، قسم إدارة الموارد البشرية
Ward.Sabbagh@damascusuniversity.edu.sy
2. أستاذ في قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد – جامعة دمشق، إدارة التسويق
samer.mustafa@damascusuniversity.edu.sy

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرّف على أثر الذكاء العاطفي على ضغوط العمل للعاملين الإعلاميين في قناة سما الفضائية كأنموذج للقنوات التلفزيونية السورية من وجهة نظر الإعلاميين، ولتحقيق هدف الدراسة تمّ الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، فصُمّمت استبانة وُزعت على عينة من الإعلاميين في القناة مُؤلفة من 82 مفردة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أبرزها وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم العاملين الإعلاميين في قناة سما الفضائية لأبعاد الذكاء العاطفي لديهم وضغوط عملهم وذلك حسب عدد سنوات الخبرة في العمل، وحسب الجنس، والقسم الذي يعملون فيه، كذلك وجود علاقة سلبية بين أبعاد الذكاء العاطفي للإعلاميين في قناة سما وتقييم ضغوط العمل، وكانت الأبعاد (إدارة مشاعر الآخرين، إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها، المهارات الاجتماعية والتواصل) هي الأكثر تأثيراً.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، ضغوط العمل، قناة سما الفضائية، تلفزيون، إعلاميين.

تاريخ الايداع: 2024/2/23
تاريخ النشر: 2024/3/20



حقوق النشر: جامعة دمشق – سورية، يحتفظ المؤلفون بحقوق النشر بموجب **CC BY-NC-SA**

The Impact of the Dimensions of Emotional intelligence on work stress "a case study of the Syrian Sama satellite channel"

Wahid Moustafa Sabbagh[1]
Samer Housain Almoustafa[2]
1. PhD student, Higher Institute for Administrative Development - Damascus University, Department of HRM
Ward.Sabbagh@damascusuniversity.edu.sy
2. Professor in the Department of Business Administration, Faculty of Economics - Damascus University, Marketing Management
samer.mustafa@damascusuniversity.edu.sy

Received: 23/2/2024
Accepted: 20/3/2024

Copyright: Damascus University-Syria
The authors retain the copyright under a
CC BY- NC-SA

Abstract

This study aimed to identify the impact of emotional intelligence on the work stress of media workers at Sama Satellite Channel as a model for Syrian TV channels from the point of view of media professionals. To achieve the goal of the study, the descriptive and analytical approach was relied upon. A questionnaire was designed and distributed to a sample of media professionals in the channel, consisting of 82 items. The study reached a set of results, most notably the presence of statistically significant differences in the evaluation of media workers at Sama Satellite Channel regarding the dimensions of their emotional intelligence and the pressures of their work, according to the number of years of work experience, according to gender, and the department in which they work, as well as the presence of a negative relationship between the dimensions of The emotional intelligence of Sama TV media professionals and the assessment of work stress, and the dimensions (managing others' feelings, managing and controlling one's own feelings, social skills and communication) were the most influential.

Keywords: Emotional Intelligence, Work Stress, Sama Tv Channel, Television, Media Professionals.

المقدمة Introduction:

تتصف بيئات الأعمال بالتغير المستمر والديناميكية، وتكثر فيها الصراعات والضغوطات بمختلف أنواعها، الأمر الذي يؤثر على الفرد العامل من جوانب نفسية وجسدية وفكرية، وفي عصرٍ تتسارع فيه الأحداث والمهام، تكون ردود الأفعال والاستجابات تجاه هذه الضغوطات متفاوتة، فالبعض يميل إلى البذل والمثابرة بشكل أكبر بغية مواجهة التحديات وتحقيق الأهداف، والآخر تقوده هذه الضغوط إلى البطء والإحباط، ما ينعكس سلباً على الإنتاج.

وهنا يبرز مفهوم الذكاء العاطفي EI الذي يعتبر حديثاً نسبياً في مجال إدارة الأعمال مقارنة مع مفاهيم أخرى، وتحديداً ضمن نطاق السلوك التنظيمي، لأنه من الممكن أن يفسر تقبّل الفرد العامل للضغوط التي يتعرض إليها، ويوضح آلية ردود الأفعال المتباينة بين الموظفين، ولما له من آثار إيجابية على الأداء داخل المنظمات.

وبالنظر إلى مفهومَي الذكاء العاطفي وضغوط العمل في المؤسسات الإعلامية (وتحديداً التلفزيونية)، يمكن أن نلمس مستوى عالياً من ضغوط العمل لدى العاملين الإعلاميين، نظراً لعامل الوقت المحدود، والبحث عن السبق الصُحفي، كما احتدام المنافسة بين وسائل الإعلام في العصر الحديث، وبين زملاء العمل، إضافةً إلى الضغوط النفسية للمذيعين الذين هم على تماس مباشر مع الجماهير المستهدفة، عندها تزداد الأهمية في تقييم الإعلاميين لضغوط عملهم وتحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً فيها، وأن يتمتعوا بقدر جيد من التحكم بالذات والانفعالات وترجمتها بشكل مناسب، وتحييد المشاعر عن الأداء للتمتع بالقدر المطلوب من المهنية والموضوعية الصحفية في صوغ الأخبار ونقلها، وتفسير وترجمة مشاعر الآخرين من رؤساء وزملاء، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على الأداء النهائي.

وفي هذا السياق، حاولت هذه الدراسة قياس تأثير أبعاد الذكاء العاطفي على تقييم ضغوط العمل لدى العاملين الإعلاميين في قناة سما الفضائية كنموذج للقنوات التلفزيونية في الجمهورية العربية السورية.

الدراسات المرجعية Literature Review:

استند الباحث إلى دراسات سابقة عديدة تناولت متغيرات البحث وأبعاده، وانطلق منها، فنذكر دراسَتَي (اللبان وأحمد، 2021)، حيث هدفت الأولى إلى التعرف على تأثير العوامل الداخلية الضاغطة على الأداء المهني للصحفيين في الوكالة الوطنية للإعلام اللبنانية (وطنية)، مستخدمة المنهج الوصفي وتطبيق الدراسة على عينة من الصحفيين، وذلك باستخدام الاستبانة والمقابلة الشخصية، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروقات دالة إحصائياً في تأثير بعد المبادئ والمعايير المهنية، وبعد السياسة التحريرية على أداء الصحفيين، في حين ظهرت هذه الفروق في تأثير أساليب إدارة العمل الصحفي على الأداء المهني للصحفيين تبعاً لمتغير النوع، والمؤهل التعليمي، ونوع الوظيفة، وسنوات الخبرة، ولم تظهر الفروق تبعاً لمتغير العمر.

والدراسة الثانية كانت في وكالة الأنباء الأردنية (بترا)، وهدفت إلى التعرف على العوامل الخارجية الضاغطة في الأداء المهني للصحفيين متبعة نفس المنهج والأداة في الدراسة السابقة، وتوصلت إلى أن العوامل السياسية هي الأكثر ضغطاً، تليها القوانين والتشريعات الإعلامية المتبعة في المملكة الأردنية الهاشمية، ونجد هنا أن الباحث في الدراستين تناول الإشكالية والأداء فيهما من جانب المضمون الإعلامي الصحفي (الرسالة الاتصالية)، وليس من جانب إداري تنظيمي، ما يميز دراستنا الحالية عنهما.

لاحظ الباحث ندرة الدراسات الأخرى التي تتناول متغيرات بحثه (الذكاء العاطفي، أو ضغوط العمل)، أو حتى علاقة الذكاء العاطفي مع ضغوط العمل تحديداً في بيئة المؤسسات الإعلامية (على الرغم من كثرة عددها في بيئات عمل أخرى)، فارتكز على الدراسات التي تناولت المتغيرات والأبعاد وإن كانت في بيئات بعيدة عن الإعلام.

فعلى سبيل المثال دراسة (لطرش، 2021) التي درست العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل للأساتذة الجامعيين في الجزائر باستخدام الاستبانة وبرنامج AMOS لتحليل بيانات عينة تألفت من 315 مفردة من الأساتذة الجامعيين، وتوصلت إلى العلاقة السلبية للذكاء العاطفي في ضغوط العمل، كما وافقت هذه النتيجة نتائج دراسة (برباس، 2023) التي هدفت إلى التعرف على أثر الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل في مؤسسة سوناريك في ولاية ميلة بالجزائر، وطبقت على 240 مفردة من خلال الاستبيان، مستخدمة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل للعالملين، ودراسة (Al Kadi, 2023) التي تناولت أثر الذكاء العاطفي على السلوك التنظيمي مع وجود ضغوط العمل كمتغير وسيط، وطبقت في وسط الممرضات في لبنان على 365 ممرضة خلال فترة جائحة كورونا، وأبرزت في نتائجها الوساطة الجزئية السلبية لضغوط العمل لدى مهارات الذكاء الانفعالي.

ودراسة (Uzair & Bhaumik, 2023) تقصّت تأثير الذكاء العاطفي وضغوط العمل على أداء المعلمين في دولة الإمارات العربية المتحدة، وطبقت على 180 مفردة من خلال الاستبانة، واستخدم برنامج AMOS لتحليل البيانات، وأظهرت النتائج دوراً إيجابياً للذكاء العاطفي في الأداء، وعلاقة إيجابية (لكن غير هامة كما وصفها باحث الدراسة) بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

كذلك دراسة (Singh, 2023) تناولت أثر الذكاء العاطفي على ضغوط العمل في مجتمع العلماء في الهند، وطبقت على عينة من علماء CSIR تألفت من 130 مفردة، واتبعت المنهج الوصفي، وتوصلت إلى علاقة سلبية بين المتغيرين، مع وجود فروق في تقييم أفراد العينة حسب الجنس.

أما دراسة (الفراج، 2016)، فقد هدفت إلى تحديد العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى أداء العاملين في المستشفيات الجامعية، وطبقت على عينة من 181 مبحوثاً في مستشفيات التعليم العالي في مدنية دمشق، واستخدمت الاستبانة كأداة لها، وتوصلت إلى أن عوامل (الجنس، نوع العمل، طبيعة العمل، العمر، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي) تلعب دوراً هاماً في مستوى الضغوط التي يتعرض لها العاملون في المشافي الجامعية في دمشق، وأن العلاقة سلبية بين المستوى الكلي لأداء الفرد ومستوى الضغوط الناجمة عن أبعاد (صراع الدور، متطلبات وعبء العمل).

التعليق على الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها:

تتفق دراستنا مع الدراسات المرجعية السابقة في الهدف (دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل)، لكن الفجوة البحثية تظهر من أن أياً من الدراسات لم تُطبق في بيئة عمل إعلامية سورية (خاصة التلفزيونية)، ولم نجد منها ما تناول الإعلامي (الذي يعتبر الذكاء العاطفي عندهم مفهوماً حساساً بناءً على طبيعة عملهم وظروفها)، واستخدم الباحثون في معظم الدراسات منهج البحث الوصفي والأسلوب التحليلي، كما أن ما طُبق منها في بيئة مشابهة للبيئة الإعلامية لم يدرس العلاقة بين المتغيرات موضع الدراسة في هذا البحث، ولم يُحدد الأبعاد الأكثر تأثيراً، الأمر الذي يُعطي بحثنا الأصالة من حيث نموذج الدراسة، مكان التطبيق ودراسة العلاقات.

مشكلة البحث:

تنبع مشكلة الدراسة من الحاجة لمعرفة اتجاه الإعلاميين –وخاصة في القنوات التلفزيونية– نحو تقييم ضغوط عملهم وتقبلهم إياها، ومعرفة أثر أبعاد الذكاء العاطفي في كل ذلك، حيث رغم أنهم يعملون تحت نفس الضغوط والعوامل في بيئة عملهم، إلا أن أداءهم واستجاباتهم تتفاوت تبعاً لفروقاتهم الفردية التي قد يعود معظمها إلى طريقة تقبلهم هذه الضغوط وتعاملهم معها، ويعرض البحث إشكاليته في معرض الإجابة على التساؤلات التالية:

1. ما اتجاه العاملين الإعلاميين في قناة سما الفضائية نحو ذكائهم العاطفي بأبعاده المختلفة وضغوط عملهم؟
2. ما أثر تمتع الإعلاميين في التلفزيونات بالذكاء العاطفي في تقبّل ضغوط العمل؟
3. كيف تؤثر أبعاد الذكاء العاطفي المختلفة موضع الدراسة على تقييم الإعلاميين لضغوط العمل في مؤسستهم؟

أهداف البحث:

1. دراسة أثر أبعاد الذكاء العاطفي للإعلاميين على تقييمهم ضغوط عملهم في قناة سما الفضائية كنموذج عن المؤسسات الإعلامية التلفزيونية.
2. معرفة الأبعاد الأكثر تأثيراً للذكاء العاطفي في ضغوط العمل من وجهة نظر الإعلاميين.
3. دراسة الفروق في استجابات الإعلاميين فيما يتعلق بالجنس وعدد سنوات العمل والقسم الذي يعملون فيه.
4. تقديم اقتراحات وتوصيات من شأنها تعزيز مستوى الذكاء العاطفي لدى الإعلاميين في قناة سما والتعامل مع ضغوط العمل، وتعميم النتائج على باقي القنوات التلفزيونية.

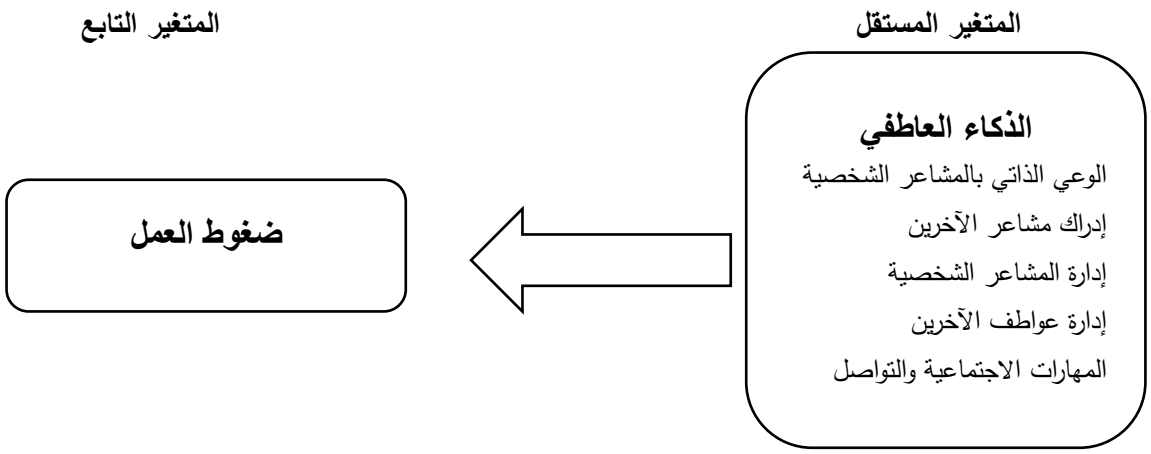
أهمية البحث:

يستمد البحث أهميته من أهمية المشكلة التي يتناولها، وضرورة التعمق في السلوكيات التنظيمية والإدارية للعاملين الإعلاميين في المؤسسات المرئية وغيرها فيما يتعلق بضغوط عملهم وتعاملهم معها وفق فروقاتهم التي تتعلق بذكائهم العاطفي، وتتبلور المشكلة من خلال بعدين هما:

1. **الأهمية العلمية:** كنه يتناول موضوعاً إدارياً أساسياً متعلقاً بالسلوك التنظيمي وظروف العمل، وتحديداً الذكاء العاطفي للإعلاميين، وانعكاس ذلك على إنتاجيتهم وأدائهم في مؤسساتهم، وتعاملهم مع ضغوط عملهم، ويضيف إلى المكتبة العربية في مجاله وعنوانه.
2. **الأهمية العملية:** من خلال إظهار أثر الذكاء العاطفي للإعلاميين وأبعاده المدروسة في ضغوط عملهم وتقييمها، ولا سيّما في مؤسسات الإعلام المرئي التلفزيونية التي تُعد الأكثر مُتابعة بين الوسائل المختلفة، وتحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً في ذلك.

نموذج البحث:

يمكن أن نجسد نموذج الدراسة ومتغيراتها وفق الشكل الآتي:



نموذج الدراسة (من إعداد الباحث)

فرضيات البحث:

يمكن أن نتناول في بحثنا الفرضيات التالية:

a) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي من حيث (الوعي بالذات والمشاعر الشخصية، إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها، إدراك مشاعر الآخرين، إدارة مشاعر الآخرين، المهارات الاجتماعية والتواصل) على ضغوط العمل.

b) توجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم أبعاد الذكاء العاطفي للإعلاميين وفق متغيرات (الجنس، سنوات الخبرة والعمل، القسم الذي يعمل فيه الإعلامي).

c) توجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم ضغوط العمل للإعلاميين وفق متغيرات (الجنس، سنوات الخبرة والعمل، القسم الذي يعمل فيه الإعلامي).

الإطار النظري للبحث:

إن التفاصيل الكامنة خلف مفاهيم وأبعاد الذكاء العاطفي وضغوط العمل كثيرة جداً، لذا سنحاول أن نورد في هذا القسم ما يهمنا من منها باختصار كأبرز التعاريف والعناصر بحيث تخدم البحث وتغنيه.

أولاً– الذكاء العاطفي:

1. مفهوم الذكاء العاطفي وتعريفه:

استناداً إلى تعاريف عديدة أوردها كل من "هرثمان" كما جاء في (حامد، 2010، 112)، (جولمان، 2008، 359)، (Mayer & Salove, 2016, 290)، و"Bar-On"، (حلوم، 2020، 347)، يمكن صياغة التعريف التالي للذكاء العاطفي: (هو قدرة الفرد على معرفة عواطفه وتفسيرها، والاعتماد على المهارات والكفاءات التي تمكنه من إدارتها، وفهم مشاعر الآخرين وتقويمها، وخلق الحافز والمثابرة، وتكوين العلاقات الاجتماعية والتواصل مع الآخرين، وتوجيه تفكير الفرد وأفعاله بعد معالجة المعلومات العاطفية بغية النجاح في تحقيق الأهداف).

2. أهمية الذكاء العاطفي للفرد والمنظمة (أحمد، 2002، 53)، (Michinov, 2020)، و(Miao, Humphrey & Qian, 2018):

a) يساعد على التنبؤ بالنجاح المهني، ويسهم في زيادة الفاعلية وتحقيق الأهداف، والنجاح في العلاقات المهنية بين فرق العمل والزملاء، ويرفع مستوى التعامل مع الزبائن وجماهير المنظمة.

b) يزيد الذكاء العاطفي من روح التعاون، ويعزز شعور المواطنة التنظيمي.

c) يحقق مستوى جيد من الصحة النفسية والجسدية للموظف.

3. أبعاد ونماذج قياس الذكاء العاطفي:

بالعودة إلى دراسات (عباس، 2023)، (برباس، 2023)، و(Uzair & Bhaumik, 2023)، ونماذج عديدة للذكاء العاطفي، كنموذج (Mayer & Salovey)، يمكن ذكر الأبعاد التالية التي سنعتمدها في هذه الدراسة: (المصدر، 2008، 632)

a) الوعي بالذات: وتعني معرفة الفرد لمشاعره وعواطفه والتقييم الدقيق لها.

b) إدارة الذات والانفعالات: بشكل يساعد الفرد على تحقيق أهدافه، والقدرة على تأجيل إشباع الحاجات واستخدامها.

c) تحفيز الذات وخلق الدافعية: أي خلق الرغبة والحماس من أجل تحقيق الأهداف باستمرار.

d) معرفة مشاعر الآخرين: وتفسير احتياجاتهم النفسية والتعاطف معهم، وإدارة انفعالات الغير وتفريغ السلبي منها.

e) المهارات الاجتماعية والتواصل الفعّال: قراءة وإدارة انفعالات الآخرين، وإظهار الحب والاهتمام، وبناء الثقة والعمل ضمن فريق.

ثانياً- ضغوط العمل:

1. مفهوم ضغوط العمل وتعريفها:

بالرجوع إلى عدة أبحاث تناولت مفهوم ضغوط العمل(المغربي، 2016، 71)، (زغدود، 2016، ص: 68)، (Singh, 2023) ، يمكن صياغة التعريف التالي له: (ضغوط العمل مجموعة من العوامل البيئية، الوظيفية والفريدة التي يتعرض لها الفرد العامل في مؤسسته، والتي من الممكن أن تؤثر عليه بشكل سلبي من النواحي النفسية أو السلوكية أو الجسدية، ما ينعكس على أدائه سلباً أو إيجاباً).

2. مصادر وأبعاد ضغوط العمل:

حسب دراسات عديدة(Schermerhorn, 2012, 36)، (موسى، 2015، 139)، (قيراط وريحان، 2016، 145) تم تصنيف أبعاد ضغوط العمل ومصادرها إلى:

a) عبء العمل: أن يُطلب من العامل الكثير من المهام، والإرهاق الناجم عن العامل الزائد مع مراعاة ضغط الوقت.

b) غموض الدور: عدم معرفة ما يُطلب من الموظف القيام به، أو ضبابية المهام الموكلة إليه وكيفية أدائها وفق المعايير.

c) صراع الدور: أن يشعر الفرد أنه لا يستطيع تلبية التوقعات لأدائه، والإرباك الحاصل من تعدد نطاقات الإشراف عليه، والصراعات بين الأقسام والمسميات المختلفة.

d) بيئة العمل المزعجة: كفرش المكاتب غير المريح، والضوضاء، والتدخلات الشخصية، والملوثات المادية والبصرية.

e) علاقات العمل والمشاكل الشخصية: تتمثل بالعلاقات السيئة وصعوبة التواصل والتعامل مع الزملاء.

3. أنواع ضغوط العمل في المنظمات:

يمكن تصنيف ضغوط العمل إلى أنواع عديدة وفق ما يلي: (تماسيني، 2011)

a) حسب مصدرها وبيئتها: (المادية – الاجتماعية – الداخلية الشخصية للفرد).

b) حسب شدتها: (بسيطة – متوسطة – مضاعفة).

c) حسب أثرها: صنف العديد من الباحثين ضغوط العمل إلى (جيدة نافعة ترفع الأداء، وسلبية تعيق الأداء).

4. النتائج السلبية والإيجابية لضغوط العمل: (كعبان، 2017)

يمكن تلخيص الآثار السلبية لضغوط العمل في:

a) الأرق، الاكتئاب والعدوانية، الأمراض الجسدية والنفسية والشعور بالضيق عند الموظف.

b) تزيد ضغوط العمل التكاليف المادية وتعيق تحقيق الأهداف المرجوة، كما أنها تزيد من معدلات التغيّب والتأخر وعدم الرضا الوظيفي، وصعوبة اتخاذ القرارات الجيدة.

وعلى إهمال كثير من الدراسات لأهميتها وشأنها، إلا أن باحثين آخرين أوردوا نقاطاً إيجابية للضغوط ضمن مستوى مقبول، أهمها: (التحفيز على العمل وزيادة الجديّة في الأداء بغية إثبات الذات، وتنمية المهارات الفردية سعياً لحل المشكلات القادمة ومواجهة التحديات، وتعزيز التنافس البنّاء وروح التحدّي).

ثالثاً– العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغوط العمل:

حسب كثير من الدراسات التي تناولت علاقة هذين المفهومين ببعضهما(لطرش، 2021)، (Singh, 2023)، وجد العديد منها علاقة سلبية بين أبعاد الذكاء العاطفي وتقبّل ضغوط العمل والتعامل معها، وأكدت أنه كلما ارتفعت مقدرات الفرد في إدراكه عواطفه وتحكمه بها، وتمتع بمهارات التواصل الفعّال وأساليب التعاطف، مع خلق الدافعية والحماس في بيئة العمال، زادت قدرته على التأقلم مع ضغوط عمله ومهامه، الأمر الذي ينعكس إيجابياً على أدائه وتحقيقه أهداف منظمته.

الدراسة العملية:

يتناول هذا القسم وصفاً تفصيلياً للإجراءات التي اتبعت لتحقيق هدف البحث، حيث تم تحديد ووصف لمنهجية البحث المستخدمة، ومجتمع الدراسة، وعينتها، ووصف لأداة القياس والإجراءات المتبعة للتحقق من صدقها وثباتها وكيفية تطبيقها على أفراد عينة الدراسة، بالإضافة إلى الوسائل الإحصائية المستخدمة لمعالجة البيانات إحصائياً.

منهج البحث:

تمّ الاعتماد في إنجاز هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وهو أحد أشكال التحليلي والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كمياً عن طريق جمع البيانات والمعلومات المقننة حولها، وتصنيفا وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة.. (ملحم، 2000، 370)، وذلك من خلال ما يأتي:

- **تكوين الإطار النظري للبحث:** عن طريق الاطلاع على المراجع والدوريات العربية والأجنبية والتقارير والبحوث والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث.
- **القيام بدراسة ميدانية في قناة سما** هدفت إلى توفير البيانات اللازمة لاختبار الفروض، من خلال الاستبانة التي وُزعت على الإعلاميين في قناة سما الفضائية.

مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من العاملين الإعلاميين في قناة سما الفضائية، حيث بلغ عددهم (87)، وتم توزيع الاستبيانات عليهم بشكل إلكتروني، ومن ثم تمّت عملية إعادة هذه الاستبيانات وتفريغها في برنامج Microsoft Excel، وأصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (82) استبانة.

حدود البحث:

الحدود الموضوعية: دراسة العلاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي للإعلاميين وضغوط العمل عند أفراد عينة البحث.

الحدود البشرية: الإعلاميون في قناة سما الفضائية (حددنا الإعلاميين دون غيرهم من العاملين لخدمة أهداف البحث بدقة).

الحدود المكانية: قناة سما الفضائية (كنموذج رائد للقنوات التلفزيونية الفضائية في الجمهورية العربية السورية).

الحدود الزمانية: من 2024/02/10 إلى 2024/02/17.

أداة الدراسة المستخدمة في جمع البيانات:

تم الاستفادة من المراجع والدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع في بناء الاستبيان وصياغة فقراته، بالإضافة إلى استشارة الأستاذ المشرف على البحث من أجل تحديد أبعاد الاستبيان وفقراته. وتم تحديد المحاور الرئيسة التي شملها الاستبيان، والفقرات التي تقع ضمن كل بُعد، وبناءً على ذلك؛ تم تصميم الاستبيان في صورته الأوّلية ومن ثمّ عرضه على الأستاذ المشرف لتقديم

النصائح والتعديلات التي يراها ضروريّة لصحته، وفي ضوء ما أشار إليه المشرف تم تعديل بعض فقرات الاستبيان من حذف وإضافة حتى خرج الاستبيان في صورته النهائيّة، وتم اعتماده لمعرفة العلاقة بين متغيّرات الدراسة.

الجدول (1) تقسيمات بنود الاستبيان

محاور استبيان الإعلاميين	عدد المحاور	محاور استبيان	عدد العبارات
الذكاء العاطفي	5	الوعي بالذات والمشاعر الشخصية	5
		إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها	5
		إدراك مشاعر الآخرين	5
		إدارة مشاعر الآخرين	5
		المهارات الاجتماعية والتواصل	5
ضغوط العمل			10

المصدر: من إعداد الباحث.

أدوات التحليل الإحصائي:

بعد أن تم تبويب البيانات الخاصة بكل استبيان من الاستبيانات وإدخالها إلى الحاسب، تم استخدام برنامج SPSS إصدار (24)، والاعتماد على الأساليب الإحصائيّة التالية لتحليل البيانات:

1. الإحصاءات الوصفيّة لمتغيّرات البحث الممثلة بعبارات الاستبيان والتوزيعات التكرارية النسبية.
2. معامل الثبات (Cronbach's Alpha): الذي يعكس استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه.
3. المتوسط الحسابي. والانحراف المعياري.
4. اختبار العبارات والابعاد باستعمال .T-test
5. اختبار الفرضيات عبر اختبار الانحدار الخطي المتعدد لإيجاد الأثر واتجاهه.

وقام الباحث بالدراسة الإحصائيّة لعبارات ومحاور الدراسة والإجابة على التساؤلات بعد تحديد درجة القياس لآراء عيّنة الدراسة.

ثبات وصدق أداة الدراسة:

- **الثبات (معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient)**

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان، حيث يعبر عن متوسط الارتباط الداخلي بين العبارات التي يقيسها وتتراوح قيمته ما بين (0 – 1) وتعتبر القيمة المقبولة له (0.60) فأكثر وكلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح؛ كلما ارتفعت درجة ثبات الأداة وصلاحيتها للاستخدام وكانت النتائج للاستبانة كالآتي:

الجدول (2) يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة

محاور استبيان الإعلاميين	عدد المحاور	محاور استبيان	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
الذكاء العاطفي	5	الوعي بالذات والمشاعر الشخصية	5	0.857
		إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها	5	0.805
		إدراك مشاعر الآخرين	5	0.827
		إدارة مشاعر الآخرين	5	0.872
		المهارات الاجتماعية والتواصل	5	0.881
ضغوط العمل			5	0.923

المصدر: من إعداد الباحث وفق مستخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

بناءً على ما سبق (كافة المحاور أكثر من 60 %) يمكن القول أنّ الاستبانات تتمتع بالثبات والمصداقية، ويمكن الاعتماد عليها في تحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

وفيما يلي عرض لسمات أفراد عينة الإعلاميين في قناة سما:

الجدول (3) توزع العينة حسب السمات الديموغرافية والعملية لأفراد العينة

	الجنس		عدد سنوات العمل			
القسم	ذكر	أنثى	أقل من سنتين	بين (2–5) سنة	أكثر من 5 سنوات	عدد الإعلاميين في كل قسم (ذكور مع إناث)
الثقافة	7	16	11	7	5	23
السياسة	4	7	5	3	3	11
الأخبار	7	11	8	6	4	18
الاقتصاد	3	3	2	1	3	5
الرياضة	4	2	1	1	4	6
المراسلين	8	10	5	7	6	18
المجموع	33	49	32	25	25	82

المصدر: من إعداد الباحث.

الدراسة التحليلية الوصفية للأبعاد:

1- اختبارات أبعاد المتغير المستقل/ الذكاء العاطفي/

لمعرفة مستوى اعتماد وتقييم الذكاء العاطفي في قناة سما من خلال الابعاد (الوعي بالذات والمشاعر الشخصية، إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها، إدراك مشاعر الآخرين، إدارة مشاعر الآخرين، المهارات الاجتماعية والتواصل)، فقد تم قياس هذه الأبعاد من خلال مجموعة من العبارات تبرز هذا التقييم والاعتماد وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعيارية والأهمية النسبية ومستوى الأهمية كما يلي:

الجدول (4) الدالات الإحصائية لتقييم مستوى الوعي بالذات والمشاعر الشخصية

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي %	Sig.
لدي ثقة كبيرة في إمكانياتي وقدراتي داخل القناة	3.70	0.84	5.18	74	0.000
أستطيع إدراك مشاعري الصادقة أغلب الأوقات	3.26	0.78	1.71	65	0.092
عند شعوري بالانزعاج أستطيع معرفة أسباب ذلك وتمييزها	3.61	0.89	4.55	72	0.000
أعرف لماذا تتقلب مشاعري وتتغير	3.68	0.98	4.67	74	0.000
أعرف ماذا أريد وما الذي يحقق لي الرضا والسعادة	3.72	0.68	5.30	74	0.000
الوعي بالذات والمشاعر الشخصية	3.59	0.88	5.30	72	0.000

المصدر: من إعداد الباحث وفق مستخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

يبين الجدول تقييم (الوعي بالذات والمشاعر الشخصية) كأحد محاور (الذكاء العاطفي) حسب آراء الإعلاميين في قناة سما، جاءت بدرجة عالية (موافق) وبمتوسط حسابي 3.59، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (72%) والذي يقابل مستوى تقييم الوعي بالذات والمشاعر الشخصية بمستوى عالٍ ، وهي أعلى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60 %) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي (0.88) فقط، وهذا ما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم عالٍ وأفراد العينة تعتبر أن الوعي بالذات والمشاعر الشخصية متوفر بدرجة عالية لدى الإعلاميين في القناة.

احتلت المراتب الأولى في تقييم الوعي بالذات والمشاعر الشخصية العبارة (أعرف ماذا أريد وما الذي يحقق لي الرضا والسعادة) متوسط الاجابات عليها(3.72) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (74 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) وتقييم درجة العبارة كأحد عبارات الوعي بالذات والمشاعر الشخصية بدرجة (عالي) دال احصائياً يليها العبارة (لدي ثقة كبيرة في إمكانياتي وقدراتي داخل القناة) ذات تقييم عالي حيث درجة التقييم 74 % دال احصائياً وفي المرتبة الثالثة نجد (أعرف لماذا تتقلب مشاعري وتتغير) بوزن نسبي 74 % تقييم عالي ايضاً، بينما العبارات الأخيرة فكانت عبارة (أستطيع إدراك مشاعري الصادقة أغلب الأوقات) بمستوى تقييم وسط 65 % دال احصائياً.

الجدول (5) الدالات الإحصائية لتقييم مستوى إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي %	Sig.
أستطيع التحكم بانفعالاتي عند حدوث ظرف استثنائي	3.89	1.39	5.81	78	0.000
عند حدوث ظرف استثنائي مفاجئ أسيطر على نفسي وألتزم بمهامي وأداء واجباتي	3.95	1.26	6.86	79	0.000
أستخدم مشاعري الإيجابية (كالفرح والفكاهة) والسلبية (كالغضب والاستياء)	3.70	1.16	5.42	74	0.000
أستطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي	3.79	1.16	6.17	76	0.000
عندما يتقلب مزاجي أستطيع رؤية فرص وحلول جديدة	3.80	1.17	6.23	76	0.000
إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها	3.83	0.92	8.12	77	0.000

المصدر: من إعداد الباحث وفق مستخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

يبين الجدول تقييم (إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها) كأحد محاور (الذكاء العاطفي) حسب آراء الإعلاميين في قناة سما، جاءت بدرجة عالية (موافق) وبمتوسط حسابي 3.83، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (77%) والذي يقابل مستوى تقييم إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها بمستوى عالٍ ، وهي أعلى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60 %) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي (0.92) فقط، وهذا ما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم عالٍ وأفراد العينة تعتبر أن إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها متوفر بدرجة عالية لدى الإعلاميين في القناة.

احتلت المراتب الأولى في تقييم إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها العبارة (عند حدوث ظرف استثنائي مفاجئ أسيطر على نفسي وألتزم بمهامي وأداء واجباتي) متوسط الاجابات عليها(3.95) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (79 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) وتقييم درجة العبارة كأحد عبارات الوعي بالذات والمشاعر الشخصية بدرجة (عالي) دال احصائياً يليها العبارة (أستطيع التحكم بانفعالاتي عند حدوث ظرف استثنائي) ذات تقييم عالي حيث درجة التقييم 78 % دال احصائياً وفي المرتبة الثالثة نجد (أستطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي) بوزن نسبي 76 % تقييم عالي ايضاً، بينما العبارات الأخيرة فكانت عبارة (أستخدم مشاعري الإيجابية (كالفرح والفكاهة) والسلبية (كالغضب والاستياء)) بمستوى تقييم عالي 74 % دال إحصائياً.

الجدول (6) الدالات الإحصائية لتقييم مستوى إدراك مشاعر الآخرين

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي %	Sig.
لدي القدرة على فهم مشاعر زملائي من تعابير وجوههم ونبرات أصواتهم	3.76	1.15	5.95	75	0.000
عندما يحاول أحدهم إخباري عن شعوره بموقف معين، أستطيع الشعور بإحساسه	3.66	1.41	4.24	73	0.000
لدي حساسية للاحتياجات العاطفية للآخرين	3.78	1.13	6.24	76	0.000
أستطيع الشعور بنبض الجماعة والمشاعر التي لا يفصحون عنها	3.70	1.27	4.94	74	0.000
من السهل علي معرفة سبب الشعور الذي يشعر به الآخرون	3.68	1.31	4.71	74	0.000
إدراك مشاعر الآخرين	3.71	0.97	6.68	74	0.000

المصدر: من إعداد الباحث وفق مستخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

يبين الجدول تقييم (إدراك مشاعر الآخرين) كأحد محاور (الذكاء العاطفي) حسب آراء الإعلاميين في قناة سما، جاءت بدرجة عالية (موافق) وبمتوسط حسابي 3.71، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (74%) والذي يقابل مستوى تقييم إدراك مشاعر الآخرين بمستوى عالٍ ، وهي أعلى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60 %) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي (0.97) فقط، وهذا ما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم عالٍ وأفراد العينة تعتبر أن إدراك مشاعر الآخرين متوفر بدرجة عالية لدى الإعلاميين في القناة.

احتلت المراتب الأولى في تقييم إدراك مشاعر الآخرين العبارة (لدي حساسية للاحتياجات العاطفية للآخرين) متوسط الاجابات عليها(3.78) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (76 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) وتقييم درجة العبارة كأحد عبارات الوعي بالذات والمشاعر الشخصية بدرجة (عالي) دال احصائياً يليها العبارة (لدي القدرة على فهم مشاعر زملائي من تعابير وجوههم ونبرات أصواتهم) ذات تقييم عالي حيث درجة التقييم 75 % دال احصائياً وفي المرتبة الثالثة نجد (أستطيع الشعور بنبض الجماعة والمشاعر التي لا يفصحون عنها) بوزن نسبي 74 % تقييم عالي ايضاً، بينما العبارات الأخيرة فكانت عبارة (عندما يحاول أحدهم إخباري عن شعوره بموقف معين، أستطيع الشعور بإحساسه) بمستوى تقييم عالي 73 % دال احصائياً.

الجدول (7) الدالات الإحصائية لتقييم مستوى إدارة مشاعر الآخرين

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي %	Sig.
أستطيع مساعدة الآخرين في تفريغ غضبهم وانفعالاتهم	3.66	.500	3.97	73	0.000
تفاعلي مع زملائي يشعرهم بالراحة والسعادة	3.65	.420	4.13	73	0.000
أساعد الآخرين بتحسين مزاجهم عندما يشعرون بالإحباط	3.74	1.30	5.17	75	0.000
يلجأ زملائي إلي للحديث عن مشاعرهم ويأخذون بنصائحي	3.73	1.28	5.19	75	0.000
أثني على أداء الآخرين وأحفزهم للعطاء والإنجاز	3.45	.390	2.94	69	0.004
إدارة مشاعر الآخرين	**3.65**	**28.0**	**5.22**	**73**	**0.000**

المصدر: من إعداد الباحث وفق مستخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

يبين الجدول تقييم (إدارة مشاعر الآخرين) كأحد محاور (الذكاء العاطفي) حسب آراء الإعلاميين في قناة سما، جاءت بدرجة عالية (موافق) وبمتوسط حسابي 3.65، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (73%) والذي يقابل مستوى تقييم إدراك عبء العمل بمستوى منخفض ، وهي أعلى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60 %) وبلغت قيمة الانحراف

المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي (0.82) فقط، وهذا ما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم منخفض وأفراد العينة تعتبر أن إدارة مشاعر الآخرين متوفر بدرجة عالية لدى الإعلاميين في القناة.

احتلت المراتب الأولى في تقييم إدارة مشاعر الآخرين العبارة (أساعد الآخرين بتحسين مزاجهم عندما يشعرون بالإحباط) متوسط الاجابات عليها(3.74) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (75 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) وتقييم درجة العبارة كأحد عبارات الوعي بالذات والمشاعر الشخصية بدرجة (عالية) دال احصائياً يليها العبارة (يلجأ زملائي إلي للحديث عن مشاعرهم ويأخذون بنصائحي) ذات تقييم عالي حيث درجة التقييم 75 % دال احصائياً وفي المرتبة الثالثة نجد (تفاعلي مع زملائي يشعرهم بالراحة والسعادة) بوزن نسبي 73 % تقييم عالي ايضاً، بينما العبارات الأخيرة فكانت عبارة (أثني على أداء الآخرين وأحفزهم للعطاء والإنجاز) بمستوى تقييم عالي 69 % دال إحصائياً.

الجدول (8) الدالات الإحصائية لتقييم مستوى المهارات الاجتماعية والتواصل

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي %	Sig.
أستطيع التحدث مع الغرباء بسهولة	3.88	1.29	6.16	78	0.000
أسعى إلى استئناف علاقاتي الودية مع زملائي عند حدوث سوء تفاهم	3.71	1.27	5.04	74	0.000
أستطيع مد جسور التواصل وفتح الأحاديث مع الآخرين بسهولة	3.73	.320	5.00	75	0.000
أعتبر نفسي كائناً اجتماعياً يستطيع الاندماج والتأقلم بسرعة	3.72	.290	5.06	74	0.000
أقدم نفسي للمجتمع بطريقة تترك انطباعاً جيداً عند الآخرين	3.66	.360	4.38	73	0.000
المهارات الاجتماعية والتواصل	3.74	42.0	5.86	75	0.000

المصدر: من إعداد الباحث وفق مستخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

يبين الجدول تقييم (المهارات الاجتماعية والتواصل) كأحد محاور (الذكاء العاطفي) حسب آراء الإعلاميين في قناة سما، جاءت بدرجة عالية (موافق) وبمتوسط حسابي 2.26، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (45%) والذي يقابل مستوى تقييم المهارات الاجتماعية والتواصل بمستوى عالي ، وهي أدنى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60 %) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي (0.24) فقط، وهذا ما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم عالي وأفراد العينة تعتبر أن المهارات الاجتماعية والتواصل متوفر بدرجة عالية لدى الإعلاميين في القناة.

احتلت المراتب الأولى في تقييم المهارات الاجتماعية والتواصل العبارة (أستطيع التحدث مع الغرباء بسهولة) متوسط الاجابات عليها(3.88) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (78 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) وتقييم درجة العبارة كأحد عبارات الوعي بالذات والمشاعر الشخصية بدرجة (عالية) دال احصائياً يليها العبارة (أستطيع مد جسور التواصل وفتح الأحاديث مع الآخرين بسهولة) ذات تقييم عالي حيث درجة التقييم 75 % دال احصائياً وفي المرتبة الثالثة نجد (أعتبر نفسي كائناً اجتماعياً يستطيع الاندماج والتأقلم بسرعة) بوزن نسبي 74 % تقييم عالي ايضاً، بينما العبارات الأخيرة فكانت عبارة (أقدم نفسي للمجتمع بطريقة تترك انطباعاً جيداً عند الآخرين) بمستوى تقييم عالي 73 % دال إحصائياً.

اختبارات المتغير التابع (ضغوط العمل):

لمعرفة مستوى اعتماد وتقييم ضغوط العمل في قناة سما من خلال مجموعة من العبارات تبرز هذا التقييم والاعتماد، وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعيارية والاهمية النسبية ومستوى الاهمية كما يلي:

الجدول (9) الدالات الإحصائية لتقييم مستوى ضغوط العمل

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي %	Sig.
يتم تكليفنا بمهام متعددة لأدائها في نفس الوقت	2.22	1.23	-5.76	44	0.000
لا أتمكن من أخذ إجازات بسبب عبء العمل	2.07	1.07	-7.81	41	0.000
هناك غياب في التنسيق بين الموظفين ومدرائهم	2.40	1.33	-4.06	48	0.000
إجراءات العمل في القناة غير واضحة بشكل كافٍ	2.16	1.13	-6.76	43	0.000
مسؤوليات عمل الموظفين متغيرة وغير ثابتة	2.29	0.34	-4.79	46	0.000
يصدر رؤسائي في العمل أوامر متناقضة بعض الأحيان	2.28	1.29	-5.06	46	0.000
لا تتوافر التكنولوجيا الحديثة التي تسهل مهامي في القناة	2.34	1.36	-4.38	47	0.000
تهتم القناة بتأمين ظروف صحية مناسبة للإعلاميين للحفاظ على السلامة	2.55	0.39	-2.94	51	0.004
أقع في صراع مع الزملاء في العمل	2.12	0.29	-6.16	42	0.000
لا توجد روح الجماعة أو التعاون بين العمال	2.34	050	-3.97	47	0.000
ضغوط العمل	2.28	0.88	-6.51	46	0.000

المصدر: من إعداد الباحث وفق مستخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

يبين الجدول تقييم **(ضغوط العمل)** حسب آراء الإعلاميين في قناة سما، جاءت بدرجة منخفضة (غير موافق) وبمتوسط حسابي 2.28، وبلغت أهمية الموافقة النسبية على هذا التقييم (46%) والذي يقابل مستوى تقييم صراع الدور بمستوى منخفض ، وهي أدنى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة والبالغة (60 %) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي (0.88) فقط، وهذا ما يدل على تقارب الإجابات وأنها تتقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم منخفض وأفراد العينة تعتبر أن **ضغوط العمل** متوفر بدرجة منخفضة لدى الإعلاميين في القناة.

احتلت المراتب الأولى في تقييم **ضغوط العمل** العبارة (تهتم القناة بتأمين ظروف صحية مناسبة للإعلاميين للحفاظ على السلامة) متوسط الاجابات عليها(2.55) و أن الوزن النسبي للإجابات هو (51 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) وتقييم درجة العبارة كأحد عبارات الوعي بالذات والمشاعر الشخصية **بدرجة** (منخفضة) دال احصائياً يليها العبارة (هناك غياب في التنسيق بين الموظفين ومدرائهم) ذات تقييم منخفض حيث درجة التقييم 48 % دال احصائياً وفي المرتبة الثالثة نجد (لا تتوافر التكنولوجيا الحديثة التي تسهل مهامي في القناة) بوزن نسبي 47 % تقييم منخفض ايضاً، بينما العبارات الأخيرة فكانت عبارة (لا أتمكن من أخذ إجازات بسبب عبء العمل) بمستوى تقييم منخفض 41 % دال إحصائياً.

الفرضية الرئيسية:

PH1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي من حيث (الوعي بالذات والمشاعر الشخصية، إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها، إدراك مشاعر الآخرين، إدارة مشاعر الآخرين، المهارات الاجتماعية والتواصل) على ضغوط العمل.

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

PH1.1- يوجد أثر ذا دلالة إحصائية لـأبعاد الذكاء العاطفي من حيث (الوعي بالذات والمشاعر الشخصية) على ضغوط العمل.

تم إجراء الانحدار الخطي لمستوى تأثير **(الوعي بالذات والمشاعر الشخصية)** كمتغير مستقل على **ضغوط العمل.**

الجدول (10) دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (الوعي بالذات والمشاعر الشخصية) والتابع (ضغوط العمل)

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000[b]	267.811	0.767	0.770	.877[a]	1
	a. Predictors: (Constant), الوعي بالذات والمشاعر الشخصية				

المصدر: من إعداد الباحث وفق مستخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 87.7% لدينا مقياس معامل التفسير والذي قيمته تقريبا 77.0 % مما يعني أن المتغير المستقل (الوعي بالذات والمشاعر الشخصية) استطاع أن يفسر 77 % من التغيرات الحاصلة في التابع **(ضغوط العمل)** (Y) والباقي يعزى الى عوامل أخرى. ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية F=267 ومعنوية الدلالة الحسابية (Sig=0.000) وهي اصغر من المعنوية الدلالة القياسية sig=0.05. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج ككل ذو دلالة معنوية.

الجدول (11) الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل المستقل(الوعي بالذات والمشاعر الشخصية،) والتابع (ضغوط العمل)

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		
		Beta	Std. Error	B	
0.000	27.243		0.198	5.404	(Constant)
0.000	-16.365	-0.877	0.053	-0.870	الوعي بالذات والمشاعر الشخصية

المصدر: من إعداد الباحث وفق مستخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

ومن خلال الجدول نجد أن العوامل (الوعي بالذات والمشاعر الشخصية) له تأثير ذا دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية sig<0.05 وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

ضغوط العمل = 5.40+ (-0.87) (الوعي بالذات)

تظهر المعادلة أن الابعاد (الوعي بالذات والمشاعر الشخصية) تأثر بشكل سلبي على ضغوط العمل أي انه كلما زاد تقييم هذه الأبعاد انخفض ضغوط العمل لدى الإعلاميين. ونقبل الفرض البديل: يوجد أثر ذا دلالة إحصائية لـأبعاد الذكاء العاطفي من حيث (الوعي بالذات والمشاعر الشخصية) على ضغوط العمل.

PH1.2- يوجد أثر ذا دلالة إحصائية لـأبعاد الذكاء العاطفي من حيث (إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها،) على ضغوط العمل

الجدول (12) دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها) والتابع (ضغوط العمل)

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000[b]	112.751	0.580	0.585	.765[a]	**1**
a. Predictors: (Constant), إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها					

المصدر: من إعداد الباحث وفق مستخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 76.2% لدينا مقياس معامل التفسير والذي قيمته تقريبا 58.1 % مما يعني أن المتغير المستقل (إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها) استطاع أن يفسر 58 % من التغيرات الحاصلة في التابع **(ضغوط العمل)** (Y) والباقي يعزى الى عوامل أخرى. ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية F=112 و معنوية الدلالة الحسابية (Sig=0.000) وهي اصغر من المعنوية الدلالة القياسية sig=0.05. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج ككل ذو دلالة معنوية.

الجدول (13) الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل المستقل (إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها) والتابع (ضغوط العمل)

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		
		Beta	Std. Error	B	
0.000	17.710		0.309	5.464	**(Constant)**
0.000	-10.618	-0.765	0.078	-0.833	**إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها**

المصدر: من إعداد الباحث وفق مستخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

ومن خلال الجدول نجد أن العوامل (إدارة مشاعر) لها تأثير ذا دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية sig<0.05 وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

ضغوط العمل = 5.46+ (-0.83) (إدارة المشاعر)

تظهر المعادلة أن الابعاد إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها تأثر بشكل سلبي على ضغوط العمل أي انه كلما زاد تقييم هذه البعد انخفض ضغوط العمل لدى الإعلاميين. ونقبل الفرض البديل: يوجد أثر ذا دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي من حيث (إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها) على ضغوط العمل.

PH1.3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي من حيث (إدراك مشاعر الآخرين) على ضغوط العمل

الجدول (14) دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (إدراك مشاعر الآخرين) والتابع (ضغوط العمل)

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000[b]	202.042	0.713	0.716	.846[a]	**1**
a. Predictors: (Constant), إدراك مشاعر الآخرين					

المصدر: من إعداد الباحث وفق مستخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 84.6% لدينا مقياس معامل التفسير والذي قيمته تقريبا 71.6 % مما يعني أن المتغير المستقل (إدراك مشاعر الآخرين) استطاع أن يفسر 71.6 % من التغيرات الحاصلة في التابع **(ضغوط العمل)** (Y) والباقي يعزى الى عوامل أخرى. ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية F=202 و معنوية الدلالة الحسابية (Sig=0.000) وهي اصغر من المعنوية الدلالة القياسية sig=0.05. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج ككل ذو دلالة معنوية.

الجدول (15) الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل المستقل(إدراك مشاعر الآخرين) والتابع (ضغوط العمل)

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	23.381		0.237	5.536	(Constant)	1
0.000	-14.214	-0.846	0.062	-0.877	إدراك مشاعر الآخرين	
a. Dependent Variable: ضغوط العمل						

المصدر: من إعداد الباحث وفق مستخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

ومن خلال الجدول نجد أن العوامل (إدراك مشاعر الآخرين) لها تأثير ذا دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية sig<0.05 وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

ضغوط العمل = 5.53+ (-0.87) (إدراك مشاعر الآخرين)

تظهر المعادلة أن إدراك مشاعر الآخرين تأثر بشكل سلبي على غموض الدور أي انه كلما زاد تقييم البعد انخفض ضغوط العمل لدى الإعلاميين. ونقبل الفرض البديل: يوجد أثر ذا دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي من حيث (إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها) على ضغوط العمل.

PH4.1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي من حيث (إدارة مشاعر الآخرين) على ضغوط العمل

الجدول (16) دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (إدارة مشاعر الآخرين) والتابع (ضغوط العمل)

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000[b]	581	0.878	0.879	0.938[a]	1
	a. Predictors: (Constant), إدارة مشاعر الآخرين				

المصدر: من إعداد الباحث وفق مستخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 93% لدينا مقياس معامل التفسير والذي قيمته تقريبا 87 % مما يعني أن المتغير المستقل (إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها) استطاع أن يفسر 87 % من التغيرات الحاصلة في التابع **(ضغوط العمل)** (Y) والباقي يعزى الى عوامل أخرى. ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية F=581 و معنوية الدلالة الحسابية (Sig=0.000) وهي اصغر من المعنوية الدلالة القياسية sig=0.05. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج ككل ذو دلالة معنوية.

الجدول (17) الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل المستقل(إدارة مشاعر الآخرين) والتابع (ضغوط العمل)

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		
		Beta	Std. Error	B	
0.000	40.245		0.133	5.337	(Constant)
0.000	-24.120	-0.938	0.035	-0.839	إدارة مشاعر الآخرين

المصدر: من إعداد الباحث وفق مستخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

ومن خلال الجدول نجد أن العوامل (إدارة مشاعر الآخرين) لها تأثير ذا دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية sig<0.05 وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

ضغوط العمل = 5.33+ (-0.83) (إدارة المشاعر)

تظهر المعادلة أن إدارة مشاعر الآخرين تأثر بشكل سلبي على غموض الدور أي انه كلما زاد تقييم هذه إدارة مشاعر الآخرين انخفض ضغوط العمل لدى الإعلاميين. ونقبل الفرض البديل: يوجد أثر ذا دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي من حيث (إدارة مشاعر الآخرين) على ضغوط العمل.

PH5.1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي من حيث (المهارات الاجتماعية والتواصل) على ضغوط العمل

الجدول (18) دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (المهارات الاجتماعية والتواصل) والتابع (ضغوط العمل)

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R
.000[b]	367.595	0.819	0.821	.906[a]
a. Predictors: (Constant), المهارات الاجتماعية والتواصل				

المصدر: من إعداد الباحث وفق مستخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 90.6% لدينا مقياس معامل التفسير والذي قيمته تقريبا 82.1 % مما يعني أن المتغير المستقل (المهارات الاجتماعية والتواصل) استطاع أن يفسر 82 % من التغيرات الحاصلة في التابع **(ضغوط العمل)** (Y) والباقي يعزى الى عوامل أخرى. ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية F=367 و معنوية الدلالة الحسابية (Sig=0.000) وهي اصغر من المعنوية الدلالة القياسية sig=0.05. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج ككل ذو دلالة معنوية.

الجدول (19) الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل المستقل (المهارات الاجتماعية والتواصل) والتابع (ضغوط العمل)

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		
		Beta	Std. Error	B	
0.000	32.389		0.162	5.254	(Constant)
0.000	-19.173	-0.906	0.042	-0.796	المهارات الاجتماعية والتواصل

المصدر: من إعداد الباحث وفق مستخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

ومن خلال الجدول نجد أن العوامل (المهارات الاجتماعية والتواصل) لها تأثير ذو دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية sig<0.05 وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

(المهارات الاجتماعية والتواصل) (0.79-) +5.25 = ضغوط العمل

تظهر المعادلة أن المهارات الاجتماعية والتواصل تأثر بشكل سلبي على غموض الدور أي انه كلما زاد تقييم المهارات الاجتماعية والتواصل انخفض ضغوط العمل لدى الإعلاميين. ونقبل الفرض البديل: يوجد أثر ذا دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي من حيث (المهارات الاجتماعية والتواصل) على ضغوط العمل.

الفرضية الرئيسية:

PH1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي من حيث (الوعي بالذات والمشاعر الشخصية، إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها، إدراك مشاعر الآخرين، إدارة مشاعر الآخرين، المهارات الاجتماعية والتواصل) على ضغوط العمل.

يمكن استنتاج العلاقة الرياضية التي تمثل النموذج الاول من خلال قيم Beta β وذلك بإجراء الانحدار الخطي المتعدد لمستوى تأثير الابعاد (الوعي بالذات والمشاعر الشخصية، إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها، إدراك مشاعر الآخرين، إدارة مشاعر الآخرين، المهارات الاجتماعية والتواصل) كمتغيرات مستقلة على ضغوط العمل.

الجدول (20) دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (الذكاء العاطفي) والتابع (ضغوط العمل)

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000[b]	324.353	0.772	0.774	0.881	**1**
a. Predictors: (Constant), المهارات الاجتماعية والتواصل، إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها، الوعي بالذات والمشاعر الشخصية، إدراك مشاعر الآخرين، إدارة مشاعر الآخرين					

المصدر: من إعداد الباحث وفق مستخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 88% لدينا مقياس معامل التفسير والذي قيمته تقريبا 77 % مما يعني أن المتغير المستقل الكلي (الذكاء العاطفي) استطاع أن يفسر 77 % من التغيرات الحاصلة في التابع (ضغوط العمل) (Y) والباقي يعزى الى عوامل أخرى. ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية F=324 ومعنوية الدلالة الحسابية (Sig=0.000) وهي اصغر من المعنوية الدلالة القياسية sig=0.05. مما يؤكد وجود قوة تفسيرية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج ككل ذو دلالة معنوية.

الجدول (21) الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل المستقل(الذكاء العاطفي) والتابع (ضغوط العمل)

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		
		Beta	Std. Error	B	
0.000	54.794		0.108	5.925	**(Constant)**
0.096	-1.684	-0.097	0.057	-0.096	**الوعي بالذات والمشاعر الشخصية**
0.298	-1.049	-0.055	0.057	-0.060	**إدراك مشاعر الآخرين**
0.015	-2.485	-0.152	0.063	-0.158	**إدارة مشاعر الآخرين**
0.000	-5.180	-0.348	0.060	-0.311	**إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها**
0.000	-9.701	-0.412	0.037	-0.362	**المهارات الاجتماعية والتواصل**
a. Dependent Variable: ضغوط العمل					

المصدر: من إعداد الباحث وفق مستخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

ومن خلال الجدول نجد أن العوامل (إدارة مشاعر الآخرين، إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها، المهارات الاجتماعية والتواصل) لها تأثير ذو دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية sig<0.05 وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

(المهارات الاجتماعية والتواصل)(0.36-)+(إدارة مشاعر الآخرين) (0.31-)+ (إدراك مشاعر الآخرين) (0.15-) +5.92 = ضغوط العمل

تظهر المعادلة أن الأبعاد (إدارة مشاعر الآخرين، إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها، المهارات الاجتماعية والتواصل) هي الأكثر تأثيراً بشكل سلبي على ضغوط العمل، أي أنه كلما زاد تقييم هذه الأبعاد انخفض مستوى ضغوط العمل لدى الإعلاميين.

دراسة الفروق:

d) حسب سنوات الخبرة:

توجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم أبعاد الذكاء العاطفي، وضغوط العمل حسب سنوات الخبرة.

تم إجراء اختبار **ONE WAY ANOVA** لمقارنة الفروق تبعا لسنوات الخبرة.

الجدول (22) الدلالات الإحصائية لاختبار الفروق تبعا للخبرة

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares		
0.155	1.908	1.912	2	3.825	Between Groups	الوعي بالذات والمشاعر الشخصية
		1.002	79	79.171	Within Groups	
			81	82.996	Total	
0.001	8.261	5.955	2	11.911	Between Groups	إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها
		0.721	79	56.950	Within Groups	
			81	68.861	Total	
0.013	4.569	3.940	2	7.879	Between Groups	إدراك مشاعر الآخرين
		0.862	79	68.123	Within Groups	
			81	76.002	Total	
0.031	3.627	4.286	2	8.573	Between Groups	إدارة مشاعر الآخرين
		1.182	79	93.371	Within Groups	
			81	101.944	Total	
0.024	3.916	4.773	2	9.545	Between Groups	المهارات الاجتماعية والتواصل
		1.219	79	96.270	Within Groups	
			81	105.815	Total	
0.017	4.305	4.009	2	8.019	Between Groups	ضغوط العمل
		0.931	79	73.582	Within Groups	
			81	81.600	Total	

المصدر: من إعداد الباحث وفق تحليل ONE WAY ANOVA ومخرجات برنامج SPSS.

من حيث تقييم أبعاد (الذكاء العاطفي) من حيث بعد **(الوعي بالذات والمشاعر الشخصية)** أن دالة الاختبار SIG=0.155 أكبر من 0.05 ولا يوجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم **الوعي بالذات والمشاعر الشخصية تبعا لسنوات الخبرة.**

ومن حيث (إدراك مشاعر الآخرين، إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها، إدارة مشاعر الآخرين، المهارات الاجتماعية والتواصل) أن دالة الاختبار أصغر من 0.05 ويوجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم **إدراك مشاعر الآخرين، إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها، إدارة مشاعر الآخرين، المهارات الاجتماعية والتواصل تبعاً لسنوات الخبرة.**

من حيث (ضغوط العمل) نجد أن دالة الاختبار أصغر من 0.05 وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم **(ضغوط العمل) تبعاً لسنوات الخبرة.**

e) الفروق تبعاً للقسم الذي يعمل فيه الإعلامي:

توجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم أبعاد الذكاء العاطفي، وضغوط العمل حسب القسم الذي يعمل فيه الإعلامي.

تم إجراء اختبار **ONE WAY ANOVA** لمقارنة الفروق تبعاً للقسم.

الجدول (23) الدلالات الإحصائية لاختبار الفروق تبعاً للقسم

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares		
0.003	3.959	3.430	5	17.152	Between Groups	الوعي بالذات والمشاعر الشخصية
		0.866	76	65.844	Within Groups	
			81	82.996	Total	
0.000	5.760	3.785	5	18.925	Between Groups	إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها
		0.657	76	49.936	Within Groups	
			81	68.861	Total	
0.002	4.309	3.357	5	16.787	Between Groups	إدراك مشاعر الآخرين
		0.779	76	59.215	Within Groups	
			81	76.002	Total	
0.000	5.209	5.204	5	26.018	Between Groups	إدارة مشاعر الآخرين
		0.999	76	75.926	Within Groups	
			81	101.944	Total	
0.000	6.193	6.127	5	30.633	Between Groups	المهارات الاجتماعية والتواصل
		0.989	76	75.182	Within Groups	
			81	105.815	Total	
0.000	5.786	4.499	5	22.497	Between Groups	ضغوط العمل
		0.778	76	59.103	Within Groups	
			81	81.600	Total	

المصدر: من إعداد الباحث وفق تحليل ONE WAY ANOVA ومخرجات برنامج SPSS.

ومن حيث (إدراك مشاعر الآخرين، إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها، إدارة مشاعر الآخرين، المهارات الاجتماعية والتواصل، الوعي بالذات والمشاعر الشخصية) أن دالة الاختبار أصغر من 0.05 ويوجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم إدراك مشاعر الآخرين، إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها، إدارة مشاعر الآخرين، المهارات الاجتماعية والتواصل والوعي بالذات والمشاعر الشخصية تبعاً للقسم.

من حيث (ضغوط العمل) نجد أن دالة الاختبار أصغر من 0.05 وبالتالي **توجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم (ضغوط العمل) تبعاً للقسم الذي يعمل فيه الإعلامي.**

f) الفروق تبعا للجنس:

توجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم أبعاد الذكاء العاطفي، وضغوط العمل حسب الجنس.

تم اجراء اختبار **independent t test** لمقارنة الفروق تبعاً للجنس.

الجدول (24) الدلالات الإحصائية لاختبار الفروق تبعا للجنس

الجنس		N	Mean	Std. Deviation	t	df	sig
الوعي بالذات والمشاعر الشخصية	ذكر	33	3.09	1.10	-4.012	80	0.000
	أنثى	49	3.93	0.79			
إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها	ذكر	33	3.33	0.93	-4.474	80	0.000
	أنثى	49	4.16	0.76			
إدراك مشاعر الآخرين	ذكر	33	3.22	0.99	-4.116	80	0.000
	أنثى	49	4.04	0.81			
إدارة مشاعر الآخرين	ذكر	33	3.02	1.22	-4.607	80	0.000
	أنثى	49	4.07	0.83			
المهارات الاجتماعية والتواصل	ذكر	33	3.22	1.38	-3.583	80	0.001
	أنثى	49	4.09	0.79			
ضغوط العمل	ذكر	33	2.84	1.09	4.657	80	0.000
	أنثى	49	1.90	0.74			

المصدر: من إعداد الباحث وفق اختبار Independent t Test ومخرجات برنامج SPSS.

ومن حيث (إدراك مشاعر الآخرين، إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها، إدارة مشاعر الآخرين، المهارات الاجتماعية والتواصل، الوعي بالذات والمشاعر الشخصية) أن دالة الاختبار أصغر من 0.05 ويوجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم إدراك مشاعر الآخرين، إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها، إدارة مشاعر الآخرين، المهارات الاجتماعية والتواصل والوعي بالذات والمشاعر الشخصية تبعا للجنس

من حيث (ضغوط العمل) نجد أن دالة الاختبار أصغر من 0.05 وبالتالي **توجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم (ضغوط العمل) تبعاً للجنس.**

نتائج البحث:

1. توجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم إدراك مشاعر الآخرين، إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها، إدارة مشاعر الآخرين، المهارات الاجتماعية والتواصل تبعاً لسنوات الخبرة للإعلامي، والقسم الذي يعمل فيه، وجنسه.
2. توجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم (ضغوط العمل) تبعاً لسنوات خبرة الإعلامي، وجنسه، والقسم الذي يعمل فيه.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكل بعد من أبعاد الذكاء العاطفي من حيث (المهارات الاجتماعية والتواصل، إدراك مشاعر الآخرين، إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها، الوعي بالذات والمشاعر الشخصية، إدارة مشاعر الآخرين) على ضغوط العمل، حيث أن هذا الأثر في اتجاه سلبي، حيث تقوم أبعاد الذكاء العاطفي بتخفيف ضغوط العمل لدى العاملين الإعلاميين موضع الدراسة.
4. إن إدارة مشاعر الآخرين، إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها، المهارات الاجتماعية والتواصل هي الأكثر تأثيراً بشكل سلبي على ضغوط العمل، وقامت بتخفيفها، أي أنه كلما زاد تقييم هذه الأبعاد انخفض مستوى ضغوط العمل لدى الإعلاميين.

التوصيات:

- ضرورة الاهتمام بمستوى الذكاء العاطفي للعاملين الإعلاميين في المؤسسات التلفزيونية وتنميته لما له من أثر ملموس على مستوى تقييم ضغوط العمل في بيئاتهم وتقبلها.
- إجراء دورات تدريبية للإعلاميين فيما يتعلق بمهارات العمل ضمن فرق، وتعزيز روح التعاون والتعبير عن الذات ما يؤدي إلى رفع التواصل الفعّال.
- تحسين بيئة العمل الإعلامية في المؤسسات التلفزيونية، وتوضيح الأدوار وتوزيع المهام، ما يسهم في تخفيف مستوى ضغوط العمل.
- القيام بدراسات أكثر عمقاً انطلاقاً من دراستنا تتناول أبعاداً أخرى للذكاء العاطفي أو ضغوط العمل يمكن أن تؤثر على الأداء المهني والوظيفي للإعلاميين.

معلومات التمويل :

هذا البحث ممول من جامعة دمشق وفق رقم التمويل (501100020595).

المراجع References

1. المغربي، محمود. (2016). ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي – دراسة ميدانية في قطاع البنوك العاملة في المسيلة. رسالة ماجستير: جامعة محمد بوضياف.

2. أحمد، مدثر سليم. (2002). الوضع الراهن في بحوث الذكاء. الإسكندرية، مصر: المكتب الجامعي الحديث.

3. برباس، رجاء (2023). أثر الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل لدى العاملين، Doctoral dissertation, university center of abdalhafid boussouf-MILA.

4. تماسيني، منيرة. (2011). علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية في بلدية سيدي عمران. رسالة ماجستير: جامعة الوادي.

5. حامد، سمير عادل وحسون، شفاء. (2010). الذكاء الشعوري وعلاقته بنمط القيادة التحويلية: دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات القطنية. بغداد: *مجلة الإدارة والاقتصاد*، العدد 83.

6. حلوم، سهير. (2020). العلاقة بين تقدير الذات والذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى عينة من موظفي كلية التربية في جامعة تشرين. *مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية والنفسية*، 36(2).

7. زغدود، سهيل. (2016). التدريب الوظيفي للتقليل من ضغوط العمل. مجلة الاقتصاد الصناعي. العدد 11.

8. المصدر، عبد العظيم. (2008). الذكاء الانفعالي وعلاقته ببعض المتغيرات الانفعالية لدى طلبة الجامعة. مجلة الجامعة الإسلامية للبحوث الإنسانية، 16(1).

9. عباس، رنا (2023). علاقة التفكير الناقد بمستويات الذكاء الوجداني لدى طلبة معلم الصف دراسة ميدانية في كلية التربية بجامعة تشرين. *مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية والنفسية*، 39(4).

10. الفراج، أسامة. (2016). ضغوط العمل ومستوى أداء العاملين في المستشفيات الجامعية: دراسة تطبيقية باستخدام تقنية تحليل (الأهمية – الأداء). *Tishreen University Journal-Economic and Legal Sciences Series*، 38(4).

11. قيراط، لمياء وريحان، عبد الحميد. (2016). أثر الضغوط المهنية على أداء المرأة العاملة بالمكتبات العامة بولاية جيجل. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 23، الجزائر، مارس.

12. كعبان، جمال. (2017). ضغوط العمل وأثرها على القيادة الإدارية لدى رؤساء المجالس الشعبية البلدية بولاية جيجل. مجلة أبحاث نفسية وتربوية، المجلد 12، العدد 1، ديسمبر.

13. اللبان، شريف وأحمد، عامر (2021). العوامل الخارجية المؤثرة على الأداء المهني للصحفيين العاملين في وكالة الأنباء الأردنية. مجلة اتحاد الجامعات العربية لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، 3، 253 – 283.

14. لطرش، محمد. (2021). دور الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل، *Journal of Economics & Finance* (2437-0630) 7(2).

15. اللبان، شريف وأحمد، عامر (2021). العوامل الداخلية المؤثرة على الأداء المهني للصحفيين العاملين في وكالة الأنباء اللبنانية. مجلة اتحاد الجامعات العربية لبحوث الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، 6، 201 – 230.

16. ملحم، سامي محمد (2000). مناهج البحث في التربية وعلم النفس، الطبعة الأولى، الأردن: عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع.

17. موسى، إبراهيم. (2015). أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*، المجلد 1، العدد 81.

المراجع الأجنبية:

1. Al Kadi, S. S., Beydoun, A. R., & Ali, A. A. (2023). NURSES'EMOTIONAL INTELLIGENCE, BEHAVIOR AND THE MEDIATING ROLE OF JOB STRESS IN LEBANON. BAU Journal-Society, Culture and Human Behavior, 4(2), 10.

2. BarOn & Parker, JDA (Eds.), (2000) The handbook of emotional intelligence, New York: Jossey-Bass.

3. John D. Mayer, David R. Caruso, Peter Salovey. (2016) The Ability Model of Emotional Intelligence: Principles and Updates,Office of the President and Department of Psychology, Yale University, USA Emotion Review,Vol. 8, No. 4 (October) 290–300.

4. Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2018). A cross-cultural meta-analysis of how leader emotional intelligence influences subordinate task performance and organizational citizenship behavior. Journal of World BusinessJune, 53, 463-474.

5. Michinov, E., & Michinov, N. (2020). When emotional intelligence predicts team performance: Further validation of the short version of the Workgroup Emotional Intelligence Profile. Current Psychology, 1-14.

6. Singh, P. (2023). A study of emotional intelligence and work stress among Indian scientist community: implications for personal, social, academic, and workplace. International Journal of Management Concepts and Philosophy, 16(4), 380-399.

7. Uzair, Z., & Bhaumik, A. (2023). The Relationship between Teachers' Emotional Intelligence, Job Stress on Job Performance in Higher Education Institutions in the United Arab Emirates During the COVID-19 Pandemic. SAR Journal (2619-9955), 6(1).

8. Yuan, X. (2022, June). Job Stress and Job Satisfaction of Employees in Family-Owned Businesses in Beijing China. In 2022 8th International Conference on Humanities and Social Science Research (ICHSSR 2022) (pp. 1958-1969). Atlantis Press.

9. Abbas, Rana (2023). Critical Thinking and its Relationship with Levels of Emotional Intelligence of Class-Teacher Students A Field Study at Education Faculty in Tishreen University. Damascus University Journal of Educational and Psychological Sciences, 39(4)

10. Haloum, Suhair. (2020). The Relation between Self_ Esteem, Emotional Intelligence and Burn out in A sample of Employees from Education Faculty at Tishreen University. Damascus University Journal of Educational and Psychological Sciences, 36(2)..