



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 سياج، أ.د. سامر حسين المصطفى

<https://political-encyclopedia.org/library/7478>

تاريخ الاسترداد: 2025/06/14 06:41 +03

الموسوعة السياسية 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 السياسية – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسية – 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 السياسية
مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكرية ومتطلبات رخصة المنشاع الإبداعي التي يتضمن المقال تحتتها.



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

وحيد مصطفى سباغ¹, أ. د. سamer Hussein Al-Mustafa²

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 التعرف على أثر الذكاء العاطفي على ضغوط العمل للعاملين الإعلاميين في قناة سما الفضائية كأنموذج للقنوات التلفزيونية السورية من وجهة نظر الإعلاميين، ولتحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، فصممت 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 وضغط العمل و ذلك 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 الإيداع: 2024/2/23

تاريخ النشر: 2024/3/20



حقوق النشر: جامعة دمشق

- سوريا، يحفظ المؤلفون

حقوق 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 Sabbagh¹

Samer Housain Almoustafa²

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

Abstract

Received: 23/2/2024

Accepted: 20/3/2024



Copyright: Damascus University-Syria

The authors retain the copyright under a

CC BY- NC-SA

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

تنصف بيات الأعمال بالتغيير المستمر والдинاميكية، وتكثر فيها الصراعات والضغوطات بمختلف أنواعها، الأمر الذي يؤثر على الفرد العامل من جانب نفسية وجسدية وفكرية، وفي عصرٍ تتتسارع فيه الأحداث والمهام، تكون ردود الأفعال والاستجابات تجاه هذه الضغوطات متفاوتة، فالبعض يميل إلى البذل والمثابرة بشكل أكبر بغية مواجهة التحديات وتحقيق الأهداف، والآخر تقويه 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 تقبل الفرد العامل للضغط التي يتعرض إليها، ويوضح آلية ردود الأفعال المتباينة بين الموظفين، ولما له من آثار إيجابية على الأداء داخل المنظمات.

وبالنظر إلى مفهومي الذكاء العاطفي وضغط العمل في المؤسسات الإعلامية (وتحديداً التلفزيونية)، يمكن أن نلمس مستوى عالياً من ضغوط العمل لدى العاملين الإعلاميين، نظراً لعامل الوقت المحدود، والبحث عن السبق الصحفي، 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 لضغط عملهم وتحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً فيها، وأن يتمتعوا بقدر جيد من التحكم بالذات والانفعالات وترجمتها بشكل مناسب، وتحديد المشاعر عن الأداء للتمتع بالقدر المطلوب من المهنية والموضوعية الصحفية في صوغ الأخبار ونقلها، وتقدير 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 دراستي (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 فيما 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 بيات عمل أخرى)، فارتکز على الدراسات التي تناولت المتغيرات والأبعاد وإن كانت في بيات 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 للعاملين، 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 لضغط العمل لدى مهارات الذكاء الانفعالي.

ودراسة (Uzair & Bhaumik, 2023) تقصّت تأثير الذكاء العاطفي وضغط 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، وتابعت المنهج الوصفي، وتوصلت إلى علاقة سلبية بين المتغيرين، مع وجود فروق في تقدير 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 مدينة 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 وعقب العمل).

التعليق على الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها:

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

مشكلة البحث:

تبعد مشكلة الدراسة من الحاجة لمعرفة اتجاه الإعلاميين - وخاصة في القنوات التلفزيونية - نحو تقدير ضغوط عملهم وتقبلهم إياها، ومعرفة أثر أبعاد الذكاء العاطفي في كل ذلك، حيث رغم أنهما يعملون تحت نفس الضغوط والعوامل في بيئة عملهم، إلا أن أدائهم 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 وضغطوط عملهم؟
2. ما أثر تمنع الإعلاميين في التلفزيونات بالذكاء العاطفي في تقبل ضغوط العمل؟
3. كيف تؤثر أبعاد الذكاء العاطفي المختلفة موضع الدراسة على تقدير الإعلاميين لضغطوط 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 ووصيات من شأنها تعزيز مستوى الذكاء العاطفي لدى الإعلاميين في قناة سما والتعامل مع ضغوط العمل، وعمم 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 بضغط عملهم وتعاملهم معها وفق فروقاتهم التي تتعلق بذكائهم العاطفي، وتتلور المشكلة من خلال بعدين مما:

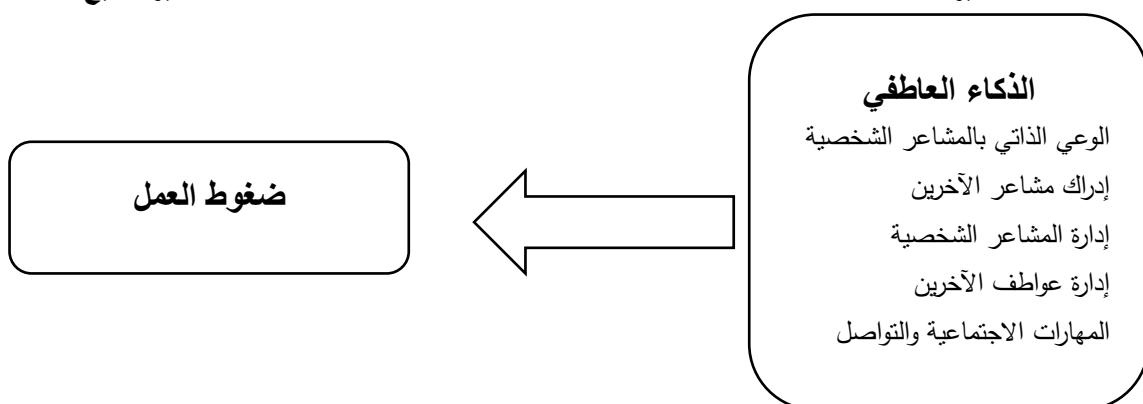
1. **الأهمية العلمية:** كنه يتناول موضوعاً إدارياً أساسياً متعلقاً بالسلوك التنظيمي وظروف العمل، وتحديد الذكاء العاطفي للإعلاميين، وانعكاس ذلك على إنتاجيتهم وأدائهم في مؤسساتهم، وتعاملهم مع ضغوط عملهم، ويضيف إلى المكتبة العربية في مجاله وعنوانه.
2. **الأهمية العملية:** من خلال إظهار أثر الذكاء العاطفي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

نموذج البحث:

يمكن أن نجد نموذج الدراسة ومتغيراتها وفق الشكل الآتي:

المتغير التابع

المتغير المستقل



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 وضغط العمل كثيرة جداً، لذا سنحاول أن نورد في هذا القسم ما يهمنا من منها باختصار كأبرز التعريف والعناصر بحيث تخدم البحث وتغييه.

أولاً - الذكاء العاطفي:

1. مفهوم الذكاء العاطفي وتعريفه:

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

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

- (a) يساعد على التبؤ بالنجاح المهني، ويسمّم 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 المواطن 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)، و (Mayer & Salovey, 2008)، يمكن ذكر الأبعاد التالية التي سنعتمدّها في هذه الدراسة: (المصدر، 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 وتغريغ السلبي منها.
- (e) المهارات الاجتماعية والتواصل الفعال: 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: (ضغط العمل مجموعة من العوامل البيئية، الوظيفية والفردية 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) عباء 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: (تماسيhi، 2011)

- (a) حسب مصدرها وب بيئتها: (المادية - الاجتماعية - الداخلية الشخصية للفرد).
- (b) حسب شدتها: (بسطة - 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 لضغط 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 التغييب والتأخير وعدم الرضا الوظيفي، وصعوبة اتخاذ القرارات الجيدة.

وعلى إهمال كثير من الدراسات لأهميتها و شأنها، إلا أن باحثين آخرين أوردوا نقاطاً إيجابية للضغط ضمن مستوى مقبول، أهمها: (التحفيز على العمل وزيادة الجدية في الأداء بغية إثبات الذات، وتنمية المهارات الفردية سعياً لحل المشكلات القادمة ومواجهة التحديات، وتعزيز التنافس البناء وروح التحدي).

ثالثاً - العلاقة بين الذكاء العاطفي وضغط العمل:

حسب كثير من الدراسات التي تناولت علاقة هذين المفهومين بعضهما (طرش، 2021)، (Singh, 2023)، وجد العديد منها علاقة سلبية بين أبعاد الذكاء العاطفي وتقبل ضغوط العمل والتعامل معها، وأكدت أنه كلما ارتفعت مقدرات الفرد في إدراكه عواطفه وتحكمه بها، وتمتع بمهارات التواصل الفعال وأساليب التعاطف، مع خلق الدافعية والحماس في بيئته 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، وعيتها، 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:

تم 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 المقنة حولها، وتصنيفاً 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 وزعت 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 تمت عملية إعادة هذه الاستبيانات وتقريرها في برنامج Microsoft Excel، وأصبح عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل (82) استبانة.

حدود البحث:

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

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

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

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

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، والفرقات التي تقع ضمن كل بُعد، وبناءً على ذلك؛ تم تصميم الاستبيان في صورته الأولية ومن ثم عرضه على الأستاذ المشرف لنقديم

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

الجدول (1) تفسيمات بنود الاستبيان

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

المصدر: من إعداد الباحث.

أدوات التحليل الإحصائي:

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

- 1 الإحصاءات الوصفية لمتغيرات 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 الإحصائية لعبارات ومحاور الدراسة والإجابة على التساؤلات بعد تحديد درجة القياس لآراء عينة 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 وتترافق 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 للاستيانة كالآتي:

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

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

المصدر: من إعداد الباحث وفق مستخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

بناءً على ما سبق (كافة المحاور أكثر من 60 %) يمكن القول أنَّ الاستبيانات 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

القسم	ذكر	أنثى	الجنس			المجموع
			أقل من سنين	بين (2-5) سنة	أكثر من 5 سنوات	
الثقافة	16	7	11	7	5	23
السياسة	7	4	3	3	11	11
الأخبار	7	7	6	4	4	18
الاقتصاد	3	3	1	3	3	5
الرياضة	2	4	1	1	1	6
المراسلين	10	8	5	6	7	18
المجموع	49	33	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 الأبعاد (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 المعياري والأهمية النسبية ومستوى الأهمية كما يلي:

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

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

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 عالي ، 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 تقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم عالي وأفراد العينة تعتبر أن الوعي بالذات والمشاعر الشخصية متوفراً 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 الإجابات عليها (3.72) وأن 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 (الذي 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 أيضاً، بينما العبارات الأخيرة فكانت عبارة (أستطيع إدراك مشاعري الصادقة أغلب الأوقات) بمستوى تقييم وسط 65 % دال احصائياً.

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

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

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 وبالبالغة (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 متوفّر 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 الإجابات عليها (3.95) وأن 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 بانفعالي 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 أيضاً، بينما العبارات الأخيرة فكانت عبارة (استخدم مشاعري الإيجابية (الفرح والفكاهة) والسلبية (الغضب والاستياء)) بمستوى تقييم عالي 74 % دال احصائياً.

الجدول (6) الدالات الإحصائية لتقدير مستوى إدراك مشاعر الآخرين

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

المصدر: من إعداد الباحث وفق مستخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

يبين الجدول تقدير (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 تقدير إدراك مشاعر الآخرين بمستوى عالي ، وهي أعلى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة وبالبالغة (60 %) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي (0.97) فقط، وهذا ما يدل على تقارب الإجابات وأنها تقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم عالي وأفراد العينة تعتبر أن إدراك مشاعر الآخرين متوفّر بدرجة عالية لدى الإعلاميين في القناة.

احتلت المراتب الأولى في تقدير إدراك مشاعر الآخرين العبارة (لدي حساسية لاحتياجات العاطفية للآخرين) متوسط الإجابات عليها (3.78) وأن الوزن النسبي للإجابات هو (76 %) ومستوى الدلالة الحسابية (0.000) وتقدير درجة العبارة كأحد عبارات الوعي بالذات والمشاعر الشخصية بدرجة (عالي) دال احصائياً يليها العبارة (لدي القدرة على فهم مشاعر زملائي من تعبير وجههم ونبرات أصواتهم) ذات تقدير عالي حيث درجة التقييم 75 % دال احصائياً وفي المرتبة الثالثة نجد (أستطيع الشعور بنبض الجماعة والمشاعر التي لا يفصحون عنها) بوزن نسبي 74 % تقدير عالي أيضاً، بينما العبارات الأخيرة كانت عبارة (عندما يحاول أحدهم إخباري عن شعوره بموقف معين، أستطيع الشعور بإحساسه) بمتوسط تقدير عالي 73 % دال احصائياً.

الجدول (7) الدالات الإحصائية لتقدير مستوى إدارة مشاعر الآخرين

Sig.	الوزن النسبي %	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.000	73	3.97	.500	3.66	أستطيع مساعدة الآخرين في تفريح غضبهم وانفعالاتهم
0.000	73	4.13	.420	3.65	تفاعلني مع زملائي يشعرون بالراحة والسعادة
0.000	75	5.17	1.30	3.74	أساعد الآخرين بتحسين مزاجهم عندما يشعرون بالإحباط
0.000	75	5.19	1.28	3.73	يلجاً زملائي إلى الحديث عن مشاعرهم وبأخذون بنصائحني
0.004	69	2.94	.390	3.45	أثنى على أداء الآخرين وأحفزهم للعطاء والإنجاز
0.000	73	5.22	28.0	3.65	إدارة مشاعر الآخرين

المصدر: من إعداد الباحث وفق مستخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

يبين الجدول تقدير (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 تقدير إدراك عباء العمل بمستوى منخفض ، وهي أعلى من نسبة المتوسط الحسابي المعتمدة في هذه الدراسة وبالبالغة (60 %) وبلغت قيمة الانحراف

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

احتلت المراتب الأولى في تقييم إدارة مشاعر الآخرين العبارة (أساعد الآخرين بتحسين مزاجهم عندما يشعرون بالإحباط) متوسط الإجابات عليها (3.74) وأن 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 إلى ل الحديث عن مشاعرهم وبأخذون بنصائحه) ذات تقييم عالي حيث درجة التقييم 75 % دال احصائياً وفي المرتبة الثالثة نجد (تفاعل مع زملائي يشعرهم بالراحة والسعادة) بوزن نسبي 73 % تقييم عالي أيضاً، بينما العبارات الأخيرة فكانت عبارة (أثنى على أداء الآخرين وأحفزهم للعطاء والإنجاز) بمستوى تقييم عالي 69 % دال احصائياً.

الجدول (8) الدالات الإحصائية لتقييم مستوى المهارات الاجتماعية والتواصل

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

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 وبالبالغة (60 %) وبلغت قيمة الانحراف المعياري الكلي عن المتوسط الحسابي (0.24) فقط، وهذا ما يدل على تقارب الإجابات وأنها تقارب حول المتوسط الحسابي، وأن هذا التقييم عالي وأفراد العينة تعتبر أن المهارات الاجتماعية والتواصل متوفّر بدرجة عالية لدى الإعلاميين في القناة.

احتلت المراتب الأولى في تقييم المهارات الاجتماعية والتواصل العبارة (أستطيع التحدث مع الغرباء بسهولة) متوسط الإجابات عليها (3.88) وأن 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 والتأنق بسرعة) بوزن نسبي 74 % تقييم عالي أيضاً، بينما العبارات الأخيرة فكانت عبارة (أقدم نفسي للمجتمع بطريقة ترك انطباعاً جيداً عند الآخرين) بمستوى تقييم عالي 73 % دال احصائياً.

اختبارات المتغير التابع (ضغط 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 المعياري والأهمية النسبية ومستوى الامانة كما يلي:

الجدول (9) الدالات الإحصائية لتقييم مستوى ضغوط العمل

Sig.	الوزن النسبي %	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.000	44	-5.76	1.23	2.22	يتم تكليفنا بمهام متعددة لأدائها في نفس الوقت
0.000	41	-7.81	1.07	2.07	لا أتمكن من أخذ إجازات بسبب عبء العمل
0.000	48	-4.06	1.33	2.40	هناك غياب في التنسيق بين الموظفين ومدرائهم
0.000	43	-6.76	1.13	2.16	إجراءات العمل في القناة غير واضحة بشكل كافٍ
0.000	46	-4.79	0.34	2.29	مسؤوليات عمل الموظفين متغيرة وغير ثابتة
0.000	46	-5.06	1.29	2.28	يصدر رؤسائي في العمل أوامر متناقضة بعض الأحيان
0.000	47	-4.38	1.36	2.34	لا توافر التكنولوجيا الحديثة التي تسهل مهامي في القناة
0.004	51	-2.94	0.39	2.55	تهتم القناة بتأمين ظروف صحية مناسبة للإعلاميين لحفظها على السلامة
0.000	42	-6.16	0.29	2.12	أقع في صراع مع الزملاء في العمل
0.000	47	-3.97	0.50	2.34	لا توجد روح الجماعة أو التعاون بين العمال
0.000	46	-6.51	0.88	2.28	ضغط العمل

المصدر: من إعداد الباحث وفق مستخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

يبين الجدول تقييم (ضغط 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 وبالبالغة (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 متوفّر بدرجة منخفضة لدى الإعلاميين في القناة.

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

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 ذو دلالة إحصائية لأبعاد 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) دلالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (الوعي بالذات والمشاعر الشخصية) والتابع (ضغط 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 تقريباً 77.0% مما يعني أن المتغير المستقل (الوعي بالذات والمشاعر الشخصية) استطاع أن يفسر 77% من التغيرات الحاصلة في التابع (ضغط العمل) (Y) وبالتالي يعزى إلى عوامل أخرى. ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية F=267 ومعنى الدالة الحسابية (Sig=0.000) وهي أصغر من المعنوية الدالة القياسية sig=0.05 . مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج ككل ذو دلالة معنوية.

الجدول (11) الدلالات الإحصائية لمعادلة التأثير المستقل (الوعي بالذات والمشاعر الشخصية)، والتابع (ضغط العمل)

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		
			Beta	Std. Error	
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 ذو دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية sig<0.05 وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

$$(الوعي بالذات) (-0.877) + 5.404 = ضغوط العمل$$

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

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

الجدول (12) دلالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها) التابع (ضغط العمل)

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000 ^b	112.751	0.580	0.585	.765 ^a	1
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 تقريباً 58.1% مما يعني أن المتغير المستقل (إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها) استطاع أن يفسر 58% من التغيرات الحاصلة في التابع (ضغط العمل) (Y) والباقي يعزى إلى عوامل أخرى. وبظهور الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية F=112 و معنوية الدالة الحسابية (Sig=0.000) وهي اصغر من المعنوية الدالة القياسية sig=0.05 . مما يؤكّد وجود قوة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطى من الناحية الإحصائية، أي النموذج ككل ذو دالة معنوية.

الجدول (13) الدلالات الإحصائية لمعادلة التأثير المستقل (إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها) التابع (ضغط 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 ذو دالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية < sig و تكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

$$(إدارة المشاعر) = 5.46 - 0.83$$

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

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

الجدول (14) دلالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (إدراك مشاعر الآخرين) التابع (ضغط العمل)

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000 ^b	202.042	0.713	0.716	.846 ^a	1
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 تقريباً 71.6% مما يعني أن المتغير المستقل (إدراك مشاعر الآخرين) استطاع أن يفسر 71.6% من التغيرات الحاصلة في التابع (ضغط العمل) (Y) والباقي يعزى إلى عوامل أخرى. ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية F=202 و معنوية الدالة الحسابية (Sig=0.000) وهي أصغر من المعنوية الدالة القياسية sig=0.05. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج ككل ذو دلالة معنوية.

الجدول (15) الدلالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل (إدراك مشاعر الآخرين) والتابع (ضغط العمل)

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

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 <0.05 sig وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

$$\text{(إدراك مشاعر الآخرين)} = 5.53 + (-0.87) \times \text{ضغط العمل}$$

تظهر المعادلة أن إدراك مشاعر الآخرين تأثر بشكل سلبي على عموم الدور أي أنه 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) دلالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (إدارة مشاعر الآخرين) والتابع (ضغط العمل)

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

المصدر: من إعداد الباحث وفق مستخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 93% لدينا مقياس معامل التفسير والذي قيمته تقريباً 87% مما يعني أن المتغير المستقل (إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها) استطاع أن يفسر 87% من التغيرات الحاصلة في التابع (ضغط العمل) (Y) والباقي يعزى إلى عوامل أخرى. ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية F=581 و معنوية الدالة الحسابية (Sig=0.000) وهي أصغر من المعنوية الدالة 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 (ضغط 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 ذو دلالة معنوية في هذا النموذج حسب نموذج t حيث دالة المعنوية <math>p < 0.05</math> وتكون معادلة الانحدار المقدرة هي:

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

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

PH5.1 - يوجد تأثير 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 (ضغط 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 تقريباً 82.1% مما يعني أن المتغير المستقل (المهارات الاجتماعية والتواصل) استطاع أن يفسر 82% من التغيرات الحاصلة في التابع (ضغط العمل) (Y) والباقي يعزى إلى عوامل أخرى. ويظهر الجدول أيضاً تحليل التباين والذي يمكن من خلاله معرفة القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق احصائية F=367 و معنوية الدالة الحسابية (Sig=0.000) وهي أصغر من معنوية الدالة القياسية <math>p < 0.05</math>. مما يؤكد وجود قوة التفسيرية للنموذج الانحدار الخطى من الناحية الإحصائية، أي النموذج ككل ذو دلالة معنوية.

الجدول (19) الدالات الاحصائية لمعادلة التأثير المستقل المستقل (المهارات الاجتماعية والتواصل) والتابع (ضغط 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 <math>p < 0.05</math> 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 ذو 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 الأول من خلال قيم Beta وذلك بإجراء الانحدار الخطى المتعدد لمستوى تأثير الأبعاد (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) دلالات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (الذكاء العاطفي) والتابع (ضغط 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 الإحصائى SPSS.

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

الجدول (21) الدلالات الإحصائية لمعادلة التأثير المستقل للمستقل(الذكاء العاطفي) والتابع (ضغط العمل)

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		(Constant)
			Beta	Std. Error	
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 الإحصائى SPSS.

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

$$\text{المهارات الاجتماعية والتواصل}(-0.36)+\text{(إدراة مشاعر الآخرين)}(-0.31)+\text{(إدراك مشاعر الآخرين)}(0.15)-5.92 = \text{ضغوط العمل}$$

تظهر المعادلة أن الأبعاد (إدراة 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، وضغط العمل حسب سنوات الخبرة. تم إجراء اختبار **ONE WAY ANOVA** لمقارنة الفروق تبعاً لسنوات الخبرة.

الجدول (22) الدلالات الإحصائية لاختبار الفروق تبعاً 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	ضغط 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 تبعاً 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 (ضغط العمل) نجد أن دالة الاختبار أصغر من 0.05 وبالتالي يوجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم (ضغط العمل) تبعاً لسنوات الخبرة.

e) الفروق تبعاً للقسم الذي يعمل فيه الإعلامي:

توجد فروق ذات دلالة معنوية في تقييم أبعاد الذكاء العاطفي، وضغط 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	ضغط 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 (ضغطوط العمل) نجد أن دالة الاختبار أصغر من 0.05 وبالتالي توجد فروق ذات دالة معنوية في تقييم (ضغطوط العمل) تبعاً للقسم الذي يعمل فيه الإعلامي.

(f) الفروق تبعاً للجنس:

توجد فروق ذات دالة معنوية في تقييم أبعاد الذكاء العاطفي، وضغطوط العمل حسب الجنس. تم اجراء اختبار **independent t test** لمقارنة الفروق تبعاً للجنس.

الجدول (24) الدلالات الإحصائية لاختبار الفروق تبعاً للجنس

الجنس	N	Mean	Std. Deviation	t	df	sig
الوعي بالذات والمشاعر الشخصية	33	3.09	1.10	-4.01	80	0.000
	49	3.93	0.79	2		
إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها	33	3.33	0.93	-4.47	80	0.000
	49	4.16	0.76	4		
إدراك مشاعر الآخرين	33	3.22	0.99	-4.11	80	0.000
	49	4.04	0.81	6		
إدارة مشاعر الآخرين	33	3.02	1.22	-4.60	80	0.000
	49	4.07	0.83	7		
المهارات الاجتماعية والتواصل	33	3.22	1.38	-3.58	80	0.001
	49	4.09	0.79	3		
ضغطوط العمل	33	2.84	1.09	4.657	80	0.000
	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 دالة معنوية في تقييم إدراك مشاعر الآخرين، إدارة المشاعر الذاتية والتحكم بها، إدارة مشاعر الآخرين، المهارات الاجتماعية والتواصل والوعي بالذات والمشاعر الشخصية تبعاً للجنس

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

نتائج البحث:

1. توجد فروق ذات دالة 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 دالة معنوية في تقييم (ضغطوط العمل) تبعاً لسنوات خبرة الإعلامي، وجنسه، والقسم الذي يعمل فيه.
3. يوجد أثر ذو دالة 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.

التصنيفات:

- 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 الفعال.
- 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. برياس، رجاء (2023). أثر الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل لدى العاملين، Doctoral dissertation, university center of abdalhafid boussouf-MILA.
4. تمسيني، منيرة. (2011). علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية في بلدية سidi 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 والاحتراف النفسي لدى عينة من موظفي كلية التربية في جامعة تشرين. مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية والنفسيّة ، 36(2).
7. زغود، سهيل. (2016). التدريب الوظيفي للتقليل من ضغوط العمل. مجلة الاقتصاد الصناعي. العدد 11.
8. المصدر، عبد العظيم. (2008). الذكاء الانفعالي وعلاقته بعض المتغيرات الانفعالية لدى طلبة الجامعة. مجلة الجامعة الإسلامية للبحوث الإنسانية، 16(1).
9. عباس، رنا (2023). علاقة التفكير الناقد بمستويات الذكاء الوج다كي لدى طلبة معلم الصف دراسة ميدانية في كلية التربية بجامعة تشرين. مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية والنفسيّة ، 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. لطوش، محمد. (2021). دور الذكاء العاطفي في التخفيف من ضغوط العمل، *Journal of Economics & Finance* 7(2). (2437-0630).
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، الأولى، الأردن: 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 Business June, 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)..