

العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي وأساليب مواجهة ضغوط البيئة الأكاديمية دراسة ميدانية على عينة من طلاب وطالبات العلاقات العامة

د. هديل بنت علي اليحيى

أستاذ العلاقات العامة المساعد - قسم العلاقات العامة - كلية الإعلام والاتصال
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية - الرياض - المملكة العربية السعودية

مستخلص. تتدرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية المسحية، وعمدت الباحثة من خلالها إلى الكشف عن مستوى الذكاء العاطفي لدى طلاب وطالبات العلاقات العامة الدارسين في المرحلة الجامعية "البكالوريوس" في الجامعات السعودية، كما استهدفت الدراسة الكشف عن علاقة مستوى الذكاء بأساليب إدارتهم لضغوط البيئة الأكاديمية. في حين تمثلت عينة الدراسة باختيار عشوائية قوامها "١٦٦" طالباً وطالبة. وكشفت الدراسة عن جملة من النتائج؛ من أهمها: أن استجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الذكاء العاطفي جاءت بدرجة موافقة عالية؛ حيث بلغ المتوسط العام للمقياس (٣,٧٧ من ٥). وحل بُعد "التعاطف" في المرتبة الأولى، ثم بُعد "التواصل الاجتماعي" ثانياً، ثم بُعد "تنظيم الانفعالات" ثالثاً، فبُعد "إدارة الانفعالات" رابعاً، وأخيراً بُعد "المعرفة الانفعالية". في حين دلت النتائج أن استجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس أساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية جاءت بدرجة موافقة عالية بشكل عام لكل أساليب المقياس، حيث بلغ المتوسط العام للمقياس (٣,٤٩ من ٥)، غير أن استجاباتهم على مقياس الأساليب الإقدامية تفوق استجابتهم على مقياس الأساليب الإجمامية؛ إذ بلغ الأول (٤,٠٥) بينما بلغ الثاني (٢,٩٤). وكشفت الدراسة عن وجود علاقة ارتباط طردية (موجبة) ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية للذكاء العاطفي والأساليب الإقدامية لإدارة ضغوط البيئة الأكاديمية لدى عينة البحث، حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٦٣٨). في حين أبانت النتائج عن وجود علاقة ارتباط عكسية (سالبة) ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية للذكاء العاطفي والأساليب الإجمامية لإدارة ضغوط البيئة الأكاديمية لدى عينة البحث؛ حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٤٧). أخيراً كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كل من؛ مستوى الذكاء العاطفي وأساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية لدى طلاب العلاقات العامة وطالباتها تُعزى لمتغير النوع، والسنة الدراسية، والمعدل الدراسي.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، مقياس الذكاء العاطفي، أبعاد الذكاء العاطفي، مواجهة الضغوط، الأساليب الإقدامية والإجمامية، العلاقات العامة

المقدمة

تتفاوت القدرات العقلية التي منحها الله سبحانه للبشر، وتبعاً لقدرة الفرد العقلية وخصائص شخصيته تتبلور قدراته ويتحدد سلوكه الإنساني، وهي تشكل محور اهتمام الدراسات والبحوث النفسية. وخلال الخمسين سنة الماضية برز الاهتمام بما يعرف بالذكاء المتعدد؛ كمنظريه الذكاءات المتعددة لهوارد جاردر الذي يرى أن الذكاء المقاس بالطريقة التقليدية، والإجابات القصيرة، أو اختبارات الورقة والقلم، لا تقدر الذكاء بالصورة الوافية. ويشير (Gardner 1983) في كتابه (أطر العقل) إلى أن الذكاء يمثل قدرة فكرية معينة تستلزم وجود مجموعة من مهارات حل المشكلات، وتمكنه من خلق نتائج فعال عندما يكون مناسباً في السياق الحضاري الذي يعيش فيه الفرد". وقد حدد جاردر ثمانية أنواع للذكاءات؛ هي: الذكاء اللفظي، والذكاء المنطقي، والذكاء البصري، والذكاء الشخصي، والذكاء الاجتماعي، والذكاء الحركي، والذكاء الموسيقي، والذكاء الطبيعي.

ويعتبر الذكاء العاطفي "Emotional Intelligence" فرع من فروع الذكاء الاجتماعي، وهذا النوع من الذكاء يتمثل في قدرة الفرد على إدراك الحالات المزاجية للآخرين والتمييز بينها وإدراك نواياهم ودوافعهم ومشاعرهم ويتضمن ذلك الحساسية لتعبيرات الوجه والصوت والإيماءات التي تعتبر هذه المؤشرات معالم للعلاقة الاجتماعية. (المرفوع، ٢٠١١م)

وغني عن القول أن دراسة مثل هذه القدرات وتوظيفها التوظيف الأمثل تمثل أولوية بالنسبة للمؤسسات الصناعية، والإدارية، والتربوية، والعسكرية، والأكاديمية، وذلك عطفاً على أن مثل هذه القدرات الانفعالية والاجتماعية تشكل بعداً مهماً في الأداء المعرفي، وعمليات التفكير، والسلوك، الذي ينعكس على إنتاجية الأفراد وقدراتهم على التكيف، إذ أظهرت نتائج الدراسات فعالية الذكاء العاطفي في تحقيق النجاح الأكاديمي، والنجاح في مجالات العمل، وعملية التفاعل الاجتماعي، والقيادة، والعلاقات العامة، والحياة بشكل عام. (Goleman, 1995)

ويشير جولمان إلى أن للذكاء العاطفي علاقة بمجموعة الخصائص المزاجية، والخصائص التي يمكن أن يكتسبها الفرد أو يتعلمها؛ وهي: حالة التكيف والقدرة على الإقناع، وهي بذلك تختلف عن الشخصية الذاتية. (Goleman, 1995) وتتعلق نظرية جولمان التي نشرها في كتابه "الذكاء العاطفي" من حقيقة مفادها "أن الإنسان عندما يتعرف على عواطفه ومشاعره الشخصية، ويتحكم بها بالشكل السليم، يستطيع أن يتعرف على مشاعر الآخرين ويديرها ويتعامل معها، وذلك الذي يساعد الإنسان في تحقيق النجاح على الصعيدين الحياتي والعملي". (الدليمي، والمهيرات، ٢٠٢٠م)

ومن هذا المنطلق فقد أصبح موضوع الذكاء العاطفي من الموضوعات المستجدة في علم النفس وحظي باهتمام الباحثين الذين هبوا لدراسته، والكشف عن ماهيته، وتحديد طبيعة علاقته بمختلف المتغيرات، الأمر الذي ساهم

في ابتكار العديد من النظريات والطروحات التي تفسره وتشرح أبعاده وبنيته. وقد أجمعت هذه النظريات على أن الذكاء العاطفي هو: القدرة على معرفة العواطف الذاتية وعواطف الآخرين، لتحفيز الذات وإدارة العواطف في العلاقات مع الآخرين، واستخدام هذه الأفكار والسلوك في الحياة الاجتماعية والمهنية. (دعبول وقاسم، ٢٠٢٢م) وفيما يتصل بتخصص العلاقات العامة؛ يكشف الباحثون أن نجاح ممارسي العلاقات العامة ليس مرتبطاً بذكائه العقلي فقط، بل بمستوى ذكائه العاطفي أيضاً، وأن الجمع بين الذكاء المعرفي والذكاء الوجداني إنما يوفر نجاحاً في الحياة باعتباره قيمة مضافة للأداء خاصة المهن المعتمدة على التفاعل الإنساني ومن أهمها العلاقات العامة. (عواج، ٢٠١٧م)

وعطفاً على ما سبق؛ فقد رأت الباحثة أهمية دراسة هذا الموضوع، سيما وأنه لم ينل حظاً كافياً من الدراسة خاصة فيما يتعلق بتخصص العلاقات العامة، وتتطلع الباحثة أن تتوصل إلى نتائج تخدم الممارسة المهنية في التخصص بصفة عامة وتسهم في رفع مستوى الأداء المهني للممارسين. إذ إن الكشف عن مستوى الذكاء العاطفي لطلاب العلاقات العامة وطالباتها، وعلاقته بأساليب إدارتهم لضغوط البيئة الأكاديمية؛ يمكن أن يمنح مؤشرات علمية وعملية قد تسهم في تحديد مدى استعدادهم لمواجهة ضغوط البيئة المهنية مستقبلاً.

الدراسات السابقة:

من خلال مسح أدبيات البحث العربي والأجنبي المرتبط بموضوع الدراسة؛ تم رصد تنوع في الموضوعات التي تناولها الباحثون في هذا المجال، من تلك الجهود دراسة (أمزيان ٢٠٢٢م) بعنوان: "مستوى التفكير ما وراء المعرفي وعلاقته بالذكاء الوجداني لدى طلاب الجامعة"، والتي هدفت إلى معرفة العلاقة بين مستوى التفكير ما وراء المعرفي والذكاء الوجداني لدى طلاب جامعة مولود معمري. وتم الاعتماد على المنهج الوصفي واختيار عينة عشوائية بلغ عددها (٧٠) طالباً وطالبة، وتمثلت أدوات الدراسة في تطبيق اختبار التفكير ما وراء المعرفي واختبار الذكاء الوجداني. وكانت أهم النتائج: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في مستوى التفكير ما وراء المعرفي ومستوى الذكاء الوجداني لدى طلاب الجامعة، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الطلبة أفراد عينة البحث على الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني تبعاً لمتغير الجنس، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الطلبة أفراد عينة البحث على الدرجة الكلية لمقياس التفكير ما وراء المعرفي تبعاً لمتغير الجنس.

دراسة (أي ٢٠١٩م) بعنوان: "مهارات مواجهة الضغوط النفسية ومستوى الذكاء العاطفي وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى الطلبة المسجلين في مسافات السباحة في كلية التربية الرياضية بالجامعة الأردنية" التعرف على مهارات الضغوط النفسية ومستوى الذكاء العاطفي لدى الطلبة المسجلين في مسابقة السباحة، استخدم الباحث

المنهج الوصفي المسحي، وتمثل مجتمع الدراسة في طلبة كلية التربية الرياضية في الجامعة الأردنية، وتكونت عينة الدراسة من (٢٠٥) طالباً، وتم جمع البيانات عن طريق إعداد مقياس مهارات مواجهة الضغوط ومقياس الذكاء العاطفي. وجاءت أهم النتائج: أن مستوى مهارات مواجهة الضغوط النفسية والذكاء العاطفي جاء بمستوى متوسط، وأن مستوى مهارات مواجهة الضغوط النفسية والذكاء العاطفي جاء بمستوى متوسط لدى الطلاب أعلى من الطالبات، ووجود علاقة بين مهارات مواجهة الضغوط النفسية ومستوى الذكاء العاطفي والتحصيل الدراسي لدى مفردات عينة الدراسة.

واستهدفت دراسة (أبو دوابه ٢٠١٨م) بعنوان: "أثر تنمية الذكاء الوجداني في خفض ضغوط العمل لدى طلاب أكاديميات الشرطة في فلسطين"، الكشف عن إمكانية تنمية الذكاء الوجداني باستخدام برنامج مصمم لذلك، ومعرفة أثر الذكاء الوجداني على خفض ضغوط العمل، واستخدم الباحث المنهج التجريبي لتحديد فاعلية برنامج تدريبي لتنمية الذكاء الوجداني في خفض ضغوط العمل، وتكون مجتمع الدراسة من طلاب أكاديمية الشرطة وعددهم (١٥٠) طالباً، وتكونت عينة الدراسة من (١٥) طالباً مجموعة تجريبية، و(١٥) طالباً مجموعة ضابطة من طلاب الفرقين الثالثة والرابعة، وتمثلت أدوات الدراسة في مقياس الذكاء الوجداني ومقياس ضغوط العمل. وجاءت أهم النتائج: وجود فروق دالة بين متوسطي المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة على مقياس ضغوط العمل لصالح المجموعة الضابطة، ووجود فروق دالة بين متوسطي المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة على مقياس ضغوط العمل لصالح المجموعة الضابطة.

دراسة (عبادي ٢٠١٧م) بعنوان: "الذكاء الوجداني وأساليب مواجهة الضغوط لدى طلبة الجامعة ذوي خبرات الإساءة في مرحلة الطفولة"، معرفة الفروق بين الطلبة المرتفعين والمنخفضين ذوي خبرات الإساءة في مرحلة الطفولة في الذكاء الوجداني، وترتيب خبرات الإساءة وأساليب المواجهة والعلاقة بينهما لدى طلبة ذوي خبرات الإساءة في مرحلة الطفولة، والتنبؤ بأساليب مواجهة الضغوط بمعلومية الذكاء الوجداني، اعتماداً على المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (١٤٠) طالباً وطالبة بجامعة أسوان، وتمثلت أدوات الدراسة في مقياس الذكاء الوجداني ومقياس أساليب الضغوط. وجاءت أهم النتائج: وجود فروق بين الطلاب العاديين وذوي خبرات الإساءة في الذكاء الوجداني، ووجود علاقة بين الذكاء الوجداني وأساليب المواجهة لدى الطلبة ذوي خبرات الإساءة في مرحلة الطفولة، وقد كانت أساليب المواجهة السلبية الأكثر استخداماً من الطلبة ذوي الإساءة.

وهدف دراسة (Hasan 2016) بعنوان: "العلاقة بين الذكاء العاطفي والتحصيل الأكاديمي" إلى دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي والتحصيل الدراسي لدى طلاب التمريض بالمرحلة الجامعية، وقام الباحث بإجراء الدراسة على عينة قوامها (٦١٠) مفردة من طلاب كلية التمريض بجامعة القاهرة، وتم جمع البيانات من خلال إعداد استمارة

استبانة للذكاء العاطفي طورها الباحث استناداً على الدراسات السابقة، واستمارة استبيان مهنة التعليم. وجاءت أهم النتائج: أن مستوى الذكاء العاطفي كان مستوى طبيعي لدى أغلبية الطلاب المشاركين بالبحث، ووجود علاقة بين أبعاد الذكاء الوجداني بعضها ببعض، وأنه لا توجد علاقة بين الذكاء العاطفي والبيانات الاجتماعية الديموغرافية للطلاب ما عدا المستوى الدراسي، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة قوية بينه وبين الذكاء العاطفي.

دراسة (العيد ٢٠١٥م) بعنوان: "علاقة الذكاء العاطفي بالنجاح الأكاديمي لدى طالبات السنة الثانية تخصص اللغة العربية بجامعة حائل" وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي والنجاح الأكاديمي، وتكونت عينة الدراسة من (٤٣٠) طالبة من المتفوقات وغير المتفوقات في كلية الآداب والفنون التابعة لجامعة حائل في المملكة العربية السعودية، وتم تطبيق مقياس الذكاء العاطفي لسكوت. وقد أشارت النتائج: إلى أن نسبة الذكاء العاطفي لدى الطالبات المتفوقات أكاديمياً كان مرتفعاً، حيث احتل مجال "استعمال الوجدان" المرتبة الأولى في مستوى الذكاء العاطفي، تلاه التنظيم الوجداني، وأخيراً التقدير والتعبير عن الوجدان.

دراسة (الطلافة ٢٠١٣م) بعنوان: "أثر الذكاء العاطفي والقدرة على حل المشكلات في التحصيل الأكاديمي لدى طلبة السنة الجامعية الأولى في جامعة مؤتة" وقد هدفت الدراسة إلى معرفة أثر كل من الذكاء العاطفي والقدرة على حل المشكلات في التحصيل الأكاديمي لدى طلبة السنة الجامعية الأولى، تبعاً للنوع الاجتماعي والتخصص، وتكونت عينة الدراسة من (٤٨٦) طالباً وطالبة تم اختيارهم عشوائياً. وخلصت الدراسة إلى مجموعة النتائج أهمها: وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي والقدرة على حل المشكلات من جهة والتحصيل الأكاديمي من جهة أخرى، وإمكانية التنبؤ بالتحصيل الأكاديمي من خلال الذكاء العاطفي والقدرة على حل المشكلات. وعدم وجود فروق في الذكاء العاطفي وأبعاده والقدرة على حل المشكلات وأبعاده تعزى للنوع الاجتماعي، ووجود فروق في الذكاء الانفعالي وبعديه تعزى للتخصصات العلمية، وعدم وجود فروق في بعد التعاطف تعزى للتخصص، في حين تبين وجود فروق في القدرة على حل المشكلات وأبعاده تعزى للتخصصات العلمية.

واستهدفت دراسة (Mohzan et al 2013) بعنوان: "تأثير الذكاء العاطفي على التحصيل الأكاديمي"، معرفة تأثير الذكاء العاطفي على التحصيل الدراسي لدى طلاب كلية التربية بجامعة تكنولوجيا مارا بماليزيا، وتحديد ما إذا كان الذكاء العاطفي يساعدهم أكاديمياً للحصول على درجة البكالوريوس في التربية. وتم إجراء الدراسة على عينة قوامها (١٢١٤) طالباً تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وتم استخدام الاستبيان بوصفه أداة لجمع البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج مفادها: وجود علاقة بين الذكاء العاطفي العام للطلاب وإنجازهم الأكاديمي، مما يعني أنه كلما ارتفع مستوى ذكائهم العاطفي، كلما ارتفع مستوى إنجازهم أكاديمياً.

دراسة (العوامل ٢٠١٣م) بعنوان: "مستوى الذكاء العاطفي لدى طلبة الدراسات العليا" وهدفت الدراسة إلى قياس مستوى الذكاء العاطفي والكشف عن علاقته بمتغيرات (التخصص، والجنس، والعمر) لدى عينة قوامها (١٠٦) طالباً وطالبة من طلبة الدراسات العليا في جامعة العلوم الإسلامية العالمية بالأردن، وتم تطبيق مقياس جولمان للتعرف على مستوى أبعاد الذكاء العاطفي. وقد أشارت النتائج أن مستوى أبعاد الذكاء العاطفي جاء بدرجة متوسطة لدى طلبة الدراسات العليا، إلا أن أبعاد معالجة العلاقات والمشاركة الوجدانية حصلوا على مستوى ذكاء مرتفع، أما بقية الأبعاد حصلوا على مستوى متوسط من الذكاء العاطفي، وأشارت النتائج كذلك إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر التخصص، والجنس، والعمر على مستوى الذكاء العاطفي لدى عينة الدراسة.

دراسة (عيسى ٢٠١٢م) بعنوان: "الذكاء الوجداني وعلاقته بالقدرة على حل المشكلات لدى طلبة كلية التربية" حيث هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة الارتباطية بين الذكاء الوجداني والقدرة على حل المشكلات، وتكونت العينة من (١٣٧) طالباً وطالبة بكلية التربية ببور سعيد، واستخدم في الدراسة مقياس الذكاء الوجداني، ومقياس القدرة على حل المشكلات، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود علاقات ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين أبعاد الذكاء الوجداني والدرجة الكلية والقدرة على حل المشكلات.

دراسة (زمزمي ٢٠١١م) بعنوان: "الذكاء الوجداني وعلاقته بالقدرة على حل المشكلات الاجتماعية لدى طالبات المرحلة الجامعية" هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الذكاء الوجداني والقدرة على حل المشكلات الاجتماعية، وتكونت عينة الدراسة من (١٢٨) طالبة بكلية الفنون والاقتصاد المنزلي بمكة المكرمة، ومن الأدوات المستخدمة: قائمة الذكاء الوجداني وقائمة حل المشكلات. وقد أسفرت النتائج عن وجود علاقة موجبة دالة إحصائياً بين الذكاء الوجداني (الكفاءات الشخصية، الاجتماعية، التكيفية، إدارة الضغوط، المزاجية العامة) وبين القدرة على حل المشكلات الاجتماعية (توجه المشكلة، ومهارات حل المشكلة).

أما دراسة (Joibari & Mohammad Taheri 2011) بعنوان: "دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي ومستوى التحصيل الأكاديمي"، معرفة مكونات الذكاء العاطفي لدى طلاب المدارس الثانوية بجامعة طهران وعلاقته بتحصيلهم الأكاديمي، وتدرج تلك الدراسة تحت الدراسات الوصفية، وهذه الدراسة تم تطبيقها على عينة بلغ قوامها (٣٨٠) مفردة، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وكانت أهم النتائج: وجود علاقة قوية بين المكونات الرئيسية للذكاء العاطفي بما في ذلك: (التحفيز الذاتي، والتنظيم الذاتي، والوعي الاجتماعي، والمهارات الاجتماعية) والإنجاز الأكاديمي للطلاب، كذلك اختلاف مستوى الذكاء العاطفي بين الطلاب والطالبات، وكان أعلى عند الذكور.

دراسة (الغرابية ٢٠١١م) بعنوان: "الذكاء العاطفي لدى الموهوبين والعاديين من طلبة المرحلة المتوسطة في منطقة القصيم"، هدفت إلى الكشف عن مستوى الذكاء العاطفي لدى عينة من الطلبة الموهوبين والطلبة العاديين في منطقة القصيم، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي بين الموهوبين والعاديين، وقام الباحث بجمع البيانات من خلال تطبيق اختبار الذكاء العاطفي على عينة مكونة من (١٤٤) مفردة. وكانت أهم النتائج: أن مستوى الذكاء العاطفي لدى الطلاب الموهوبين كان مرتفعاً، في حين كان مستوى الذكاء العاطفي لدى الطلاب العاديين متوسطاً، كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي بين الطلاب الموهوبين والعاديين لصالح الطلاب الموهوبين.

وهدفت دراسة (الرفوع ٢٠١١م) بعنوان: "الذكاء العاطفي وعلاقته بالتكيف مع الحياة الجامعية"، للكشف عن أبعاد الذكاء العاطفي والتكيف مع الحياة الجامعية لدى طلبة جامعة الطفلية التقنية والكشف عن الفروق في مستوى الذكاء العاطفي والتكيف مع الحياة العاطفية، وفقاً لمتغيرات النوع الاجتماعي، والمستوى الدراسي، والتخصص "علمي، إنساني"، وبلغت عينة الدراسة (٣٩٢) مفردة، وتم استخدام مقياس الذكاء العاطفي ومقياس التكيف مع الحياة كأدوات لجمع البيانات. وجاءت أهم النتائج: أن مستوى الذكاء العاطفي لدى مفردات العينة بلغ (٨١%)، ووجود فروق دالة إحصائية في أبعاد الذكاء العاطفي ككل تعزى لمتغيرات النوع الاجتماعي لصالح الإناث، والمستوى الدراسي لصالح طلبة السنة الرابعة، والتخصص لصالح الطلبة في التخصصات العلمية، وأن الذكاء العاطفي يرتبط ارتباطاً إيجابياً مع التكيف في الحياة الجامعية.

بينما استهدفت دراسة (الأسطل ٢٠١٠م) بعنوان: "الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات الضغوط لدى طلبة كليات التربية"، التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي ومهارات مواجهة ضغوط العمل لدى طلبة كلية التربية بجامعة غزة، وتندرج تلك الدراسة تحت المنهج الوصفي التحليلي لمناسبتها لطبيعة هذه الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (٤٠٣) مفردة، واستخدم الباحث مقياس الذكاء العاطفي ومقياس مواجهة الضغوط. وجاءت أهم النتائج: أن مستوى الذكاء العاطفي لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة (٦٩%)، ومستوى مهارات مواجهة الضغوط (٧٨%)، وأنه توجد علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي العام وبين الدرجة الكلية لمهارات مواجهة الضغوط، ووجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين مهارات مواجهة الضغوط ومستوى الذكاء العاطفي وأبعاده، وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس في جميع أبعاد الذكاء العاطفي وفي مهارات مواجهة الضغوط، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس وكانت الفروق لصالح الذكور في الدرجة الكلية لمقياس الذكاء العاطفي، وفي مهارات مواجهة الضغوط، وفي الدرجة الكلية للمقياس، وكانت أيضاً لصالح الذكور.

استهدفت دراسة (المومني ٢٠١٠م) بعنوان: "الذكاء الانفعالي لدى طلبة المرحلة الثانوية في ضوء بعض المتغيرات"، التعرف على مستوى الذكاء الانفعالي لدى طلبة المرحلة الثانوية في الأردن، والتعرف على أثر متغيرات التحصيل الأكاديمي ونوع التعليم، والنوع، في الذكاء الانفعالي، واعتمد الباحث على مقياس الذكاء الانفعالي كأداة لجمع البيانات، وتم تطبيقه على عينة بلغ عدد مفرداتها (٤٠٥) من طلبة المرحلة الثانوية في محافظة إربد. وجاءت أهم النتائج: أداء الطلبة على مقياس الذكاء الانفعالي وعلى أبعاده يقع في المستوى المتوسط باستثناء التعاطف يقع في المستوى المرتفع، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الطلبة على مقياس الذكاء الانفعالي تعزى لمتغيرات التحصيل الأكاديمي، ونوع التعليم، والنوع.

دراسة (الحلاجي ٢٠٠٩م) بعنوان: "الذكاء العاطفي وتحصيل الطلبة الأكاديمي" هدفت إلى دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي ومجموعة من المتغيرات تمثلت في تحصيل الطلبة، والجنس، والتخصص. وتمثلت فرضيات البحث في ثلاث فرضيات وضعت لدراسة هذه العلاقة، وبلغ حجم العينة (٤٨) طالباً وطالبة من طلبة المرحلة الرابعة في كلية التربية الأساسية بجامعة الموصل، وقد تم استخدام مقياس سالوفي وآخرون لقياس الذكاء العاطفي، أما تحصيل الطلبة الأكاديمي فقد تمثل بدرجات الطلبة التي أخذت من وحدة التسجيل. وقد بينت النتائج أن هناك ارتباطاً دالاً إحصائياً بين الذكاء العاطفي وتحصيل الطلبة وجنسهم في حين لم يكن هناك أي ارتباط مع تخصص الطلبة.

التعليق على الدراسات السابقة:

- ١- تفاوتت الأطر المعرفية التي قدمتها تلك الدراسات؛ غير أن أياً منها بحدود علم الباحثة لم يتناول طلاب العلاقات العامة وطالباتها في الجامعات السعودية.
- ٢- اعتمدت الدراسات على مقاييس متنوعة للذكاء العاطفي؛ منها: مقياس سالوفي، ومقياس عثمان، ومقياس شوت، ومقياس بيترديس. واعتمدت الدراسة الحالية على دراسة مستوى الذكاء العاطفي من خلال مكوناته الخمسة لدى دانيال جولمان.
- ٣- تشترك العديد من الدراسات السابقة في الإفادة من التصنيف الذي وضعه رودلف موف لأساليب إدارة الضغوط، وهو التصنيف الذي اعتمده الباحثة في دراستها.
- ٤- أفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في التعرف على الأساليب المنهجية الحديثة في موضوع الدراسة، والأطر النظرية المختلفة ذات العلاقة، وكذلك في بناء المقاييس اللازمة لجمع البيانات.

مشكلة الدراسة:

بالنظر إلى كونها مهنة اتصالية إقناعية تسعى إلى تحقيق المصالح المشتركة بين المنظمة والجمهور، فإن الممارسة المهنية للعلاقات العامة تتطلب توفر العديد من القدرات والمؤهلات الشخصية والعلمية والإدارية لممارستها، ولعل من أهم هذه المهارات: القدرة على إدارة ضغوط العمل، والعمل في ظلها والتعامل معها، إلى جانب القدرة على التكيف مع المتغيرات الوظيفية والبيئية. وبما أن الذكاء العاطفي يعد مورداً جديداً لتنمية مهارة العمل في ظل الضغوط الوظيفية وأساليب التكيف معها؛ فإن هذا البحث يتصدى لدراسة هذه الزاوية، في محاولة للكشف عن انعكاساتها على الممارسة المهنية.

ولأن طلاب العلاقات العامة وطالباتها اليوم هم ممارسي العلاقات العامة في الغد؛ فإنه يمكن تحديد مشكلة الدراسة في: الكشف عن مستوى الذكاء العاطفي لدى طلاب وطالبات العلاقات العامة، وعلاقته بأساليب إدارتهم لضغوط البيئة الأكاديمية.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لطلاب وطالبات العلاقات العامة، وعلاقته بأساليب إدارتهم لضغوط البيئة الأكاديمية، في محاولة للتوصل إلى نتائج من شأنها خدمة الممارسة المهنية في التخصص، ومن ثم الإسهام في رفع مستوى الأداء المهني للممارسين. ويندرج تحت هذا الهدف الرئيس جملة أهداف فرعية من أبرزها:

- ١- التعرف على مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة لدى طلاب وطالبات العلاقات العامة.
- ٢- التعرف على الأساليب التي ينتهجها طلاب وطالبات العلاقات العامة في إدارتهم لضغوط البيئة الأكاديمية.
- ٣- الكشف عن مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده وأساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية لدى طلاب وطالبات العلاقات العامة.
- ٤- التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده ومتغير الجنس، والسنة الدراسية، والمعدل الدراسي لدى طلاب وطالبات العلاقات العامة.
- ٥- التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية ومتغير الجنس، والسنة الدراسية، والمعدل الدراسي لدى طلاب وطالبات العلاقات العامة.

أهمية الدراسة:

- ١- في حدود علم الباحثة فإن هذه الدراسة تعد أول دراسة سعودية تتناول الكشف عن مستوى الذكاء العاطفي لدى طلاب العلاقات العامة وطالباتها، وعلاقة ذلك بإدارة ضغوط البيئة الأكاديمية.

- ٢- تأتي أهمية الدراسة في توجيه الاهتمام لدراسة الذكاء العاطفي، حيث تشير الأدبيات السابقة إلى مدى مساهمته الإيجابية في الممارسة المهنية عموماً.
- ٣- يمكن أن تلقت هذه الدراسة نظر القائمين على برامج التدريس الجامعي إلى أهمية بناء برامج لتنمية الذكاء العاطفي لدى الطلاب والطالبات، سعياً لتهيئتهم للحياة المهنية.
- ٤- ثمة أمر آخر يرتبط بالفقرة السابقة ويتمثل بتطلع الباحثة إلى التوصل لنتائج قد تقضي إلى تبني كليات وأقسام الإعلام والاتصال في الجامعات مناهج علمية تلبي متطلبات بناء الذكاء العاطفي وأبعاده لدى الطلاب والطالبات.
- ٥- تتبع أهمية الدراسة من بحثها في العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي وأبعاده وإدارة ضغوط البيئة الجامعية.
- ٦- تشكل الدراسة في موضوع الذكاء العاطفي مدخلاً جديداً في مجال العلوم النفسية بصفة عامة، وفي مجال العلاقات العامة بصفة خاصة، وتأمل الباحثة التوصل إلى نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير السلوك المهني الإنساني لممارسي العلاقات العامة.

تساؤلات الدراسة:

- ١- ما مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة لدى طلاب وطالبات العلاقات العامة؟
- ٢- ما أساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية لدى طلاب وطالبات العلاقات العامة؟
- ٣- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده وأساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية لدى طلاب وطالبات العلاقات العامة؟
- ٤- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده لدى طلاب وطالبات العلاقات العامة ومتغير الجنس، والسنة الدراسية، والمعدل الدراسي؟
- ٥- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين أساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية لدى طلاب وطالبات العلاقات العامة ومتغير الجنس، والسنة الدراسية، والمعدل الدراسي؟

الإطار النظري:

مستوى الذكاء العاطفي:

يُعرف الذكاء العاطفي بأنه: "القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية، وفهمها وصياغتها بوضوح، وتنظيمها وفقاً لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم، للدخول معهم في علاقات انفعالية واجتماعية إيجابية تساعد الفرد على الرقي العقلي، والانفعالي، والمهني، وتعلم المزيد من المهارات الإيجابية للحياة" (Furnham 2016)، ويعرف (George 2000) الذكاء العاطفي بأنه: "القدرة على إدراك العواطف

والتعبير عنها، وتفهمها، واستيعابها، واستخدامها، وإدارة العواطف الكامنة في ذات الفرد، والتحكم فيها، وضبطها، وفهم انفعالات الآخرين، والوعي بها".

ويرى (الرفوع ٢٠١١م) أن الذكاء العاطفي يتكون من خمسة أبعاد، هي:

- ١- إدارة الذات: قدرة الفرد على تنظيم انفعالاته والتحكم بها، وفهم ما وراء الانفعالات والمشاعر، وإيجاد الطرق الملائمة للتعامل معها دون كبت أو تضخيم للمعلومات التي تحملها، وتحويل السلبية منها إلى إيجابية.
- ٢- الوعي الذاتي: قدرة الفرد على تحديد وتسمية وصياغة انفعالاته ومشاعره الذاتية والتعبير عنها، وعن الحاجات المتصلة بها بوضوح، والتمييز بينها، والرغبة في ترقيتها.
- ٣- استخدام الانفعالات: القدرة على ضبط ودمج الانفعالات الذاتية مع انفعالات الآخرين، واستخدامها في توجيه التفكير، وتحويل الانتباه للأشياء المهمة.
- ٤- التعاطف: القراءة الذاتية لمشاعر الآخرين والتوحد معهم انفعالياً، وفهم مشاعرهم وانفعالاتهم والتناغم معهم، ومعايشة مشكلاتهم وإعطائهم الحلول لها.
- ٥- الوعي المجتمعي: قدرة الفرد على التحديد، والإدراك، والفهم الدقيق لمشاعر وانفعالات الآخرين، والانفتاح عليها، والتعامل معها بكفاءة، والتواصل معهم بروح الفريق الواحد.

أساليب التعامل مع الضغوط النفسية:

يعرفها لازاروس وفولكان (Lazarus & Folkman 1984) بأنها: "تغير معرفي متواصل، وجهود سلوكية لإدارة الحاجات الداخلية والخارجية، وبشكل خاص تلك الحاجات التي يدرك الفرد أنها مرهقة وشديدة الضرر"، أما موس (moos 1988) فيعرفها بأنها: "مجموعة من أنماط السلوك التكيفية المتعلمة والتي تتطلب عادة بذل الجهد، وتحدد الحاجة، وتستهدف حل المشكلة كما يمكن السيطرة عليها، وكفها، أو قمعها، وبالتالي تستخدم بمرونة كافية كلما تطلب الموقف الضاغط".

ولأغراض هذه الدراسة سوف يجري تبني تصنيف أساليب التعامل إلى: أساليب إقدامية وأخرى إجمامية، وذلك وفقاً للتصنيف الذي وضعه موس واستعرضته دراسة (مريم والأحمد ٢٠٠٩م)؛ وهو:

أولاً: الأساليب الإقدامية؛ وتشمل:

- ١- التحليل المنطقي: تحليل الموقف من أجل فهمه، وإعداد الفرد للتعامل معه.
- ٢- إعادة التقويم الإيجابي للموقف: يتضمن محاولة الفرد استجلاء الموقف وإعادة بنائه بطريقة إيجابية، مع محاولة استمرارية تقبل الوقع كما هو.

٣- البحث عن التوجيه والمساعدة: يتضمن البحث عن المساندة الاجتماعية من الآخرين للخروج من هذا الموقف دون ترك أي آثار نفسية سلبية.

٤- حل المشكلات: ويتضمن حل المشكلة بطريقة مباشرة.

ثانياً: الأساليب الإحجامية؛ وتشمل:

١- الإحجام المعرفي: ويتضمن تجنب التفكير الواقعي والممكن في الأزمة.

٢- التقبل والاستسلام: تقليل المواقف الضاغطة دون القيام بأي فعل لحل المشكلة.

٣- البحث عن المكافآت البديلة: ويتضمن الاشتراك في الأنشطة البديلة ومحاولة الاندماج فيها بهدف توليد مصادر جديدة للإشباع، والحصول على مصادر التوافق النفسي والاجتماعي بعيداً عن مواجهة الأزمة.

٤- التفرغ الانفعالي: ويتضمن التعبير اللفظي عن الإحساس بالمشاعر السلبية غير السارة، وفعلياً عن طريق تفرغ الشحنات الانفعالية السلبية في أشياء إيجابية لتخفيف مصادر الضغوط النفسية.

نوع الدراسة ومنهجها:

تُصنف الدراسة الحالية ضمن الدراسات الوصفية التي تقوم على دراسة الظواهر كما هي في الواقع، والتعبير عنها بشكلين؛ هما: الأول كمي عبر توضيح حجم الظاهرة ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى، والآخر كيفي من خلال وصف الظاهرة وتوضيح خصائصها (زغيب، ٢٠٠٩م، ص ٨٢).

وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح؛ إذ يُعد هذا الأسلوب من أنسب الأساليب العلمية ملائمة لهذه الدراسة، حيث يستهدف المسح تسجيل وتحليل وتفسير الظاهرة في وضعها الراهن، وقد سعت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الذكاء العاطفي لدى طلاب وطالبات العلاقات العامة في الجامعات السعودية الحكومية، وعلاقته بأساليب إدارتهم لضغوط البيئة الأكاديمية، ومن ثم تحليل النتائج وتفسيرها وفق المعطيات الحالية.

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من الطلاب والطالبات الدارسين لتخصص العلاقات العامة بالجامعات السعودية الحكومية "مرحلة البكالوريوس". وأما عينة الدراسة فتمثلت في عينة عشوائية قوامها "١٦٦" طالباً وطالبة في كل من جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وجامعة أم القرى، وجامعة الملك خالد، وجامعة الملك فيصل، وقد روعي في اختيار هذه الجامعات النطاق الجغرافي وتمثيلها لأعلى مناطق المملكة سكانياً. وفيما يلي توضيح لخصائص أفراد الدراسة:

١ - الجنس:

جدول (١) توزيع أفراد الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	٥٩	٣٥,٥
أنثى	١٠٧	٦٤,٥
المجموع	١٦٦	٪١٠٠

يوضح الجدول (١) والخاص بتوزيع أفراد الدراسة وفقاً لمتغير الجنس؛ أن (٦٤,٥%) من إجمالي أفراد الدراسة من الإناث، بينما (٣٥,٥%) من إجمالي أفراد الدراسة كان من الذكور.
٢ - السنة الدراسية:

جدول (٢) توزيع أفراد الدراسة وفقاً لمتغير السنة الجامعية

السنة الجامعية	التكرار	النسبة
الأولى	٨	٤,٨
الثانية	٣٤	٢٠,٥
الثالثة	٣٤	٢٠,٥
الرابعة	٦٩	٤١,٦
المجموع	١٦٦	٪١٠٠

بتأمل الجدول (٢) يتضح أن (٤١,٦%) من إجمالي أفراد الدراسة هم من طلاب وطالبات السنة الجامعية الرابعة، بينما (٢٠,٥%) في السنة الجامعية الثالثة، و(٢٠,٥%) في السنة الجامعية الثانية، بينما (٤,٨%) من إجمالي أفراد الدراسة في السنة الجامعية الأولى.

3 - المعدل التراكمي:

جدول (٣) توزيع أفراد الدراسة وفقاً لمتغير المعدل التراكمي

المعدل التراكمي	التكرار	النسبة
من ٥ إلى ٤,٥٠	١١٥	٦٩,٣
من ٤,٤٩ إلى ٣,٧٥	٤٣	٢٥,٩
من ٣,٧٤ إلى ٢,٧٥	٨	٤,٨
المجموع	١٦٦	٪١٠٠

يكشف الجدول (٣) عن توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المعدل التراكمي؛ حيث أن (٦٩,٣%) من أفراد العينة تتراوح معدلاتهم التراكمية ما بين (٤,٥٠ إلى ٥)، بينما (٢٥,٩%) منهم يقع معدلهم التراكمي في فئة (من ٤,٤٩ إلى ٣,٧٥)، و(٤,٨%) منهم في فئة (من ٣,٧٤ إلى ٢,٧٥).

أداة الدراسة:

استخدمت الباحثة الاستبانة أداة لجمع البيانات وقد تم اختيار الاستبانة لتوافقها مع طبيعة الدراسة، ومنهجها، وأهدافها. واشتملت الاستبانة على ثلاثة أقسام؛ القسم الأول اختص بالمتغيرات الديموغرافية لأفراد العينة، وهي: (الجنس، والسنة الدراسية، والمعدل الدراسي). بينما ضم القسم الثاني أبعاد مقياس الذكاء العاطفي، وهي: (بُعد التعاطف، وبعد إدارة الانفعالات، وبعد تنظيم الانفعالات، وبعد المعرفة الانفعالية، وبعد التواصل الاجتماعي) وتم تخصيص ثلاث عبارات لكل بعد. أما القسم الثالث فاختص بمقياس أساليب إدارة الضغوط بنوعيتها الإقدامية والإحجامية؛ وهي: (التحليل المنطقي، إعادة التقييم، البحث عن المعلومة، حل المشكلة، الإحجام المعرفي، التقبل والاستسلام، البحث عن مكافآت بديلة، التنفيس الانفعالي) وتم استجلاء هذه الأساليب من خلال تعيين ثلاث عبارات لكل واحد منها.

ويقابل كل عبارة من عبارات المقاييس مقياس خماسي يحمل المؤشرات التالية: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة). وتم رصد درجات محددة لكل عبارة مما سبق ومن ثم معالجتها إحصائياً، وذلك على النحو الآتي: موافق بشدة (٥) درجات، موافق (٤) درجات، محايد (٣) درجات، غير موافق درجتان، غير موافق بشدة درجة واحدة.

صدق أداة الدراسة:

يهدف قياس صدق أداة الدراسة إلى التأكد من مدى مناسبتها لقياس ما أعدت من أجله، وقد تم التحقق من صدق أداة الدراسة الحالية باستخدام كل من:

الصدق الظاهري للأداة:

تم عرض الاستبانة بصورتها الأولية على عدد من المحكمين؛ سواء من ذوي الخبرة، أو من أعضاء هيئة التدريس، وذلك لتجويد الاستبانة بالحكم على وضوح صياغتها، ومدى مناسبتها لمجالات الاستبانة، وطُلب منهم أي تعديل أو حذف أو إضافة يرون مناسبتها، وقد تم الأخذ بمجمل آراء المحكمين، ومن ثم إجراء التعديلات التي أشاروا إليها حذفاً، أو إضافة، أو إعادة صياغة.

أولاً: صدق مقياس الذكاء العاطفي وثباته:

• الاتساق الداخلي للأداة:

قدرت الباحثة صدق الاتساق الداخلي للمقياس وفقاً لما يلي:

أ- حساب قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات مقياس الذكاء العاطفي والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه:

جدول (٤) قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات مقياس الذكاء العاطفي والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه العبارة

التعاطف		إدارة الانفعالات		تنظيم الانفعالات		المعرفة الانفعالية		التواصل الاجتماعي	
العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط
١	**٠,٦٩٩	١	**٠,٦٥٤	١	**٠,٧٢٣	١	**٠,٦٨٥	١	**٠,٨٣٣
٢	**٠,٧٣٦	٢	**٠,٦١٤	٢	**٠,٨٠٢	٢	**٠,٧٤١	٢	**٠,٦٥٨
٣	**٠,٧٦٤	٣	**٠,٧٤٦	٣	**٠,٧٢٤	٣	**٠,٧٢٧	٣	**٠,٧٥٧

** دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل.

يتضح من الجدول السابق رقم (٤) أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١)؛ ما يعكس درجة عالية من صدق البناء لأبعاد مقياس الذكاء العاطفي.

ب- حساب معاملات الارتباط بين مجموع درجات كل بُعد من الأبعاد الرئيسة والدرجة الكلية لمقياس الذكاء العاطفي:

جدول (٥) معاملات ارتباط درجات كل بعد من الأبعاد بالدرجة الكلية لمقياس الذكاء العاطفي

الأبعاد	معامل الارتباط بالدرجة الكلية
التعاطف	**٠,٧٥٣
إدارة الانفعالات	**٠,٥٤٩
تنظيم الانفعالات	**٠,٧٧٤
المعرفة الانفعالية	**٠,٨٣٣
التواصل الاجتماعي	**٠,٧٦٢

** دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل.

يتضح من الجدول (٥) أن قيم معاملات الارتباط دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١)؛ ما يعكس درجة عالية من صدق البناء لأبعاد مقياس الذكاء العاطفي.

• ثبات مقياس الذكاء العاطفي

جدول (٦) قيم معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمقياس الذكاء العاطفي

قيم المعاملات		ألفا كرونباخ
التجزئة النصفية		
٠,٧٦٥	معامل ثبات النصف الأول	٠,٨٢٤
٠,٧٤٧	معامل ثبات النصف الثاني	
٠,٨٠٥	سبيرمان-بروان	

اتضح من خلال النتائج بالجدول (٦) أن قيمة معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لمقياس الذكاء العاطفي بلغت (٠,٨٢٤)، وباستخدام معادلة سبيرمان-بروان للحصول على القيمة المصححة لمعامل ثبات، فإن معامل الثبات بلغ بعد التصحيح (٠,٨٠٥)، وجميعها معاملات مرتفعة؛ ما يدل على أن مقياس الذكاء العاطفي يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

ثانياً: صدق مقياس أساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية وثباته:

• صدق الاتساق الداخلي:

قدرت الباحثة صدق الاتساق الداخلي للمقياس وفقاً للآتي:

أ- حساب قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات مقياس أساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية والدرجة الكلية للأسلوب الذي تنتمي إليه:

جدول (٧) قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات مقياس أساليب إدارة ضغوط البيئة

الأكاديمية والدرجة الكلية للأسلوب الذي تنتمي إليه العبارة

الأساليب الإقدامية							
حل المشكلة		البحث عن المعلومة		إعادة التقييم		التحليل المنطقي	
الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة	الارتباط	العبارة
**٠,٧٦٧	١	**٠,٦٩٥	١	**٠,٧٦١	١	**٠,٦٧١	١
**٠,٧٢٨	٢	**٠,٨٧٢	٢	**٠,٧١٤	٢	**٠,٨٠٩	٢
**٠,٧٩٢	٣	**٠,٨٦١	٣	**٠,٧٠١	٣	**٠,٨٣٠	

الأساليب الإجمالية							
التنفيس الانفعالي		البحث عن مكافآت بديله		أسلوب التقبل والاستسلام		الإحجام المعرفي	
**٠,٧٢٠	١	**٠,٦٦٦	١	**٠,٧٦٨	١	**٠,٦٥٠	١
**٠,٦٦٢	٢	**٠,٦٩٩	٢	**٠,٧٤١	٢	**٠,٧٢٨	٢
**٠,٦٣١	٣	**٠,٧٠١	٣	**٠,٦١٥	٣	**٠,٧٣٧	٣

** دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل.

يتضح من الجدول (٧) أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١)؛ ما يعكس درجة عالية من صدق البناء لمقياس أساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية.

ب- حساب معاملات الارتباط بين مجموع درجات كل أسلوب والدرجة الكلية لمقياس أساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية:

جدول (٨) معاملات ارتباط درجات كل أسلوب بالدرجة الكلية لمقياس أساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية

الأسلوب	معامل الارتباط بالدرجة الكلية
الأساليب الإجمالية	
التحليل المنطقي	**٠,٧٧٩
إعادة التقييم	**٠,٨٠٤
البحث عن المعلومة	**٠,٧٣٠
حل المشكلة	**٠,٧٥٨
الأساليب الإجمالية	
الإحجام المعرفي	**٠,٦١٣
أسلوب التقبل والاستسلام	**٠,٥٩٩
البحث عن مكافآت بديله	**٠,٦٦٩
التنفيس الانفعالي	**٠,٦٧٥

** دال عند مستوى الدلالة ٠,٠١ فأقل.

يتضح من الجدول (٨) أن قيم معاملات الارتباط دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١)؛ ما يعكس درجة عالية من صدق البناء لأساليب مقياس إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية.

• ثبات مقياس أساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية

جدول (٩) قيم معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية لمقياس أساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية

المقياس	ألفا كرونباخ	قيم المعاملات
الأساليب الإقدامية	٠,٨٢٤	معامل ثبات نصف ١
		معامل ثبات نصف ٢
		سبيرمان-بروان
الأساليب الإحجامية	٠,٧٤٥	معامل ثبات نصف ١
		معامل ثبات نصف ٢
		سبيرمان-بروان

اتضح من خلال النتائج الموضحة بالجدول (٩) أن قيمة معامل الثبات بطريقة الفا كرونباخ لمقياس الأساليب الإقدامية لإدارة ضغوط البيئة الأكاديمية بلغت (٠,٨٢٤)، وباستخدام معادلة سبيرمان-براون للحصول على القيمة المصححة لمعامل ثبات، فإن معامل الثبات بلغ بعد التصحيح (٠,٧٦١)، وجميعها معاملات ثبات مرتفعة. وأن قيمة معامل الثبات بطريقة الفا كرونباخ لمقياس الأساليب الإحجامية لإدارة ضغوط البيئة الأكاديمية بلغت (٠,٧٤٥)، وباستخدام معادلة سبيرمان-براون للحصول على القيمة المصححة لمعامل ثبات، فإن معامل الثبات بلغ بعد التصحيح (٠,٧٤٩)، وجميعها معاملات ثبات مرتفعة؛ ما يدل على أن مقياس أساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية يتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبالتالي يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات تم استخدام أساليب المعالجة الإحصائية التالية:

- ١- التكرارات والنسب المئوية: للتعرف على الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة، وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسة التي تتضمنها أداة الدراسة.
- ٢- المتوسط الحسابي: وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة عن المحاور الرئيسة (متوسط العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.
- ٣- الانحراف المعياري: للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي.
- ٤- معامل الارتباط بيرسون: لمعرفة درجة الارتباط بين عبارات الاستبانة والبعد الذي تنتمي إليه كل عبارة من عباراتها، وأيضا لمعرفة العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده وأساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية لدى

طلاب العلاقات العامة وطالباتها.

٥- معامل ألفا كرونباخ: لاختبار مدى ثبات أداة الدراسة.

٦- طريقة التجزئة النصفية لحساب الثبات.

٧- معادلة سبيرمان براون التصحيحية: لتصحيح معامل الارتباط للمقياس عند حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية.

٨- اختبار "ت" لعينيتين مستقلتين: لمعرفة الفروق في مستوى الذكاء العاطفي وأساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية لدى طلاب وطالبات العلاقات العامة تبعاً لمتغير النوع.

٩- اختبار تحليل التباين الأحادي: لمعرفة للفروق في مستوى الذكاء العاطفي وأساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية لدى طلاب وطالبات العلاقات العامة تبعاً لمتغيرات (السنة الدراسية، المعدل الدراسي).

عرض نتائج الدراسة الميدانية:

للإجابة عن تساؤلات الدراسة تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محاور الدراسة، وفيما يلي استعراض للنتائج:

أولاً: مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة لدى طلاب العلاقات العامة وطالباتها:

جدول (١٠) استجابات أفراد الدراسة على أبعاد مقياس الذكاء العاطفي

الأبعاد	المتوسط	الرتب	درجة الموافقة
التعاطف	٤,١٢	١	عالية
إدارة الانفعالات	٣,٦٣	٤	عالية
تنظيم الانفعالات	٣,٧٦	٣	عالية
المعرفة الانفعالية	٣,٤٧	٥	عالية
التواصل الاجتماعي	٣,٨٧	٢	عالية
المتوسط العام	٣,٧٧		عالية

بتأمل الجدول (١٠) يتضح أن استجابات أفراد الدراسة من طلاب وطالبات العلاقات العامة على مقياس الذكاء العاطفي جاءت بدرجة موافقة عالية؛ حيث بلغ المتوسط العام للمقياس (٣,٧٧ من ٥). وقد حل بُعد "التعاطف" في المرتبة الأولى، ثم بُعد "التواصل الاجتماعي" في المرتبة الثانية، ثم بُعد "تنظيم الانفعالات" في المرتبة الثالثة، فبُعد "إدارة الانفعالات" رابعاً، وأخيراً بُعد "المعرفة الانفعالية".

وهذه النتيجة تتفق مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة (الرفوع ٢٠١١م) من أن مستوى الذكاء العاطفي لدى مفردات العينة كان مرتفعاً إذ بلغ (٨١%)، غير أن هناك العديد من الدراسات أشارت إلى أن مستوى الذكاء

العاطفي كان متوسطاً لدى أفراد العينة؛ كدراسة (أي ٢٠١٩م)، ودراسة (الأسطل ٢٠١٠م)، ودراسة (العوامل ٢٠١٣م)، أما دراسة (Hasan 2016) فكان مستوى الذكاء العاطفي في المستوى الطبيعي لدى أغلبية الطلاب المشاركين بالبحث.

وفيما يلي النتائج التفصيلية لمقياس مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة:

بُعد التعاطف:

جدول (11) استجابات أفراد الدراسة على بُعد التعاطف

العبارة	المتوسط	الرتب	درجة الموافقة
أجيد فن الاستماع حينما يتحدث الآخرون عن مشاكلهم	٤,٤٨	١	عالية جدا
أنفهم احتياجات الآخرين العاطفية	٤,٠٧	٢	عالية
لدي القدرة على قراءة مشاعر الناس من خلال ما يعرف بلغة الجسد	٣,٨٠	٣	عالية
المتوسط العام لبُعد التعاطف	٤,١٢		عالية

يوضح الجدول (١١) استجابات أفراد الدراسة من طلاب وطالبات العلاقات العامة على بُعد التعاطف، إذ جاءت أولاً عبارة "أجيد فن الاستماع حينما يتحدث الآخرون عن مشاكلهم"، ثم عبارة "أنفهم احتياجات الآخرين العاطفية"، وأخيراً عبارة "لدي القدرة على قراءة مشاعر الناس من خلال ما يعرف بلغة الجسد". وهذه النتيجة الدالة على ارتفاع المتوسط العام لبعد التعاطف على بقية الأبعاد تتفق مع دراسة (المومني ٢٠١٠م)؛ إذ أكدت النتائج أن أداء الطلبة على مقياس أبعاد الذكاء الانفعالي وإن كان يقع في المستوى المتوسط إلا أن بعد التعاطف يقع في المستوى المرتفع.

بُعد التواصل الاجتماعي:

جدول (١٢) استجابات أفراد الدراسة على بُعد التواصل الاجتماعي

العبارة	المتوسط	الرتب	درجة الموافقة
تسعدني مخالطة الزملاء والأصدقاء ومشاركتهم اجتماعيا ورسميا	٤,١٧	١	عالية
بإمكاني التأثير في الآخرين وإقناعهم بتغيير مواقفهم	٣,٧٥	٢	عالية
لا أجد صعوبة في التحدث مع الأشخاص الذين لا أعرفهم	٣,٧٠	٣	عالية
المتوسط العام لبُعد التواصل الاجتماعي	٣,٨٧		عالية

يكشف الجدول (١٢) عن استجابات أفراد الدراسة من طلاب وطالبات العلاقات العامة على بُعد التواصل الاجتماعي؛ حيث جاءت أولاً عبارة "تسعدني مخالطة الزملاء والأصدقاء ومشاركتهم اجتماعياً ورسمياً"، ثم عبارة "بإمكاني التأثير في الآخرين وإقناعهم بتغيير مواقفهم"، ثم "لا أجد صعوبة في التحدث مع الأشخاص الذين لا أعرفهم". وهذه النتيجة تتقارب مع نتيجة دراسة (العوامل ٢٠١٣م) التي أشارت إلى ارتفاع مستوى بعدي معالجة العلاقات والمشاركة الوجدانية.

بُعد تنظيم الانفعالات:

جدول (١٣) استجابات أفراد الدراسة على بُعد تنظيم الانفعالات

العبارة	المتوسط	الرتب	درجة الموافقة
بإمكاني تجاوز الصعاب وتحقيق النجاح حتى وأنا أواجه الضغوط	٣,٨٦	١	عالية
أسعى لإنجاز أعمال اليوم في هدوء وبدرجة موافقة عالية من النشاط والتركيز	٣,٨٢	٢	عالية
عندما أفشل في تحقيق النتائج المرجوة أتحدى بالصبر وسعة البال	٣,٦٠	٣	عالية
المتوسط العام لبُعد تنظيم الانفعالات	٣,٧٦		عالية

يكشف الجدول (١٣) عن استجابات أفراد الدراسة من طلاب وطالبات العلاقات العامة على بُعد تنظيم الانفعالات؛ حيث جاءت عبارة "بإمكاني تجاوز الصعاب وتحقيق النجاح حتى وأنا أواجه الضغوط" أولاً، تلتها عبارة "أسعى لإنجاز أعمال اليوم في هدوء وبدرجة موافقة عالية من النشاط والتركيز"، ثم عبارة "عندما أفشل في تحقيق النتائج المرجوة أتحدى بالصبر وسعة البال". وتتقارب هذه النتيجة الخاصة بترتيب هذا البعد بين أبعاد مقياس الذكاء العاطفي مع نتائج دراسة (العيد ٢٠١٥م)؛ حيث احتل مجال استعمال الوجدان المرتبة الأولى في مستوى الذكاء العاطفي، تلاه التنظيم الوجداني، وأخيراً التقدير والتعبير عن الوجدان.

بُعد إدارة الانفعالات

جدول (١٤) استجابات أفراد الدراسة على بُعد إدارة الانفعالات

العبارة	المتوسط	الرتب	درجة الموافقة
لدي القدرة على التحكم بتصرفاتي عند تعرضي للمواقف الصعبة والمزعجة	٣,٨١	١	عالية
بإمكاني استدعاء الانفعالات الايجابية كالمرح والفكاهة بسهولة متى ما تطلب الأمر ذلك	٣,٨١	٢	عالية
أجد صعوبة في مواجهة صراع الحياة ومشاعر القلق والإحباط	٢,٧٤	٣	متوسطة
المتوسط العام لبُعد إدارة الانفعالات	٣,٦٣		عالية

يكشف الجدول (١٤) عن مستويات إجابات أفراد الدراسة من طلاب وطالبات العلاقات العامة على بُعد "إدارة الانفعالات"؛ وجاءت عبارة "لدي القدرة على التحكم بتصرفاتي عند تعرضي للمواقف الصعبة والمزعجة" بالمرتبة الأولى، ثم عبارة "بإمكاني استدعاء الانفعالات الايجابية كالمرح والفكاهة بسهولة متى ما تطلب الأمر ذلك"، وفي الترتيب الثالث جاءت عبارة "أجد صعوبة في مواجهة صراع الحياة ومشاعر القلق والإحباط".

بُعد المعرفة الانفعالية:

جدول (١٥) استجابات أفراد الدراسة على بُعد المعرفة الانفعالية

العبارة	المتوسط	الرتب	درجة الموافقة
بإمكاني التحكم بمشاعري السلبية حينما يتعلق الأمر باتخاذ القرارات المصيرية	٣,٦٦	١	عالية
لدي القدرة على الفرز بين مشاعري الايجابية والسلبية حتى عندما أكون تحت ضغط المواقف الصعبة	٣,٥٩	٢	عالية
لدى القدرة على التعبير عن مشاعري أمام الآخرين	٣,١٧	٣	متوسطة
المتوسط العام لبُعد المعرفة الانفعالية	٣,٤٧		عالية

تُظهر نتائج الجدول (١٥) استجابات أفراد الدراسة من طلاب وطالبات العلاقات العامة على بُعد المعرفة الانفعالية؛ إذ جاءت أولاً عبارة "بإمكاني التحكم بمشاعري السلبية حينما يتعلق الأمر باتخاذ القرارات المصيرية"، ثم ثانياً عبارة "لدي القدرة على الفرز بين مشاعري الايجابية والسلبية حتى عندما أكون تحت ضغط المواقف الصعبة"، أما ثالثاً فكانت عبارة "لدى القدرة على التعبير عن مشاعري أمام الآخرين".

ثانياً: أساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية لدى طلاب العلاقات العامة وطالباتها:

جدول (١٦) استجابات أفراد الدراسة على مقياس أساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية

الأبعاد	المتوسط	الرتب	درجة الموافقة
أسلوب التحليل المنطقي	٤,٠٤	٣	عالية
أسلوب إعادة التقييم	٤,٠٩	٢	عالية
أسلوب البحث عن المعلومة	٤,١٠	١	عالية
أسلوب حل المشكلة	٣,٩٧	٤	عالية
متوسط الأساليب الإقدامية	٤,٠٥		
أسلوب الإحجام المعرفي	٢,٤٦	٨	منخفضة
أسلوب التقبل والاستسلام	٣,٣٢	٥	متوسطة
أسلوب البحث عن مكافآت بديلة	٢,٩٤	٧	متوسطة
أسلوب التنفيس الانفعالي	٣,٠٢	٦	متوسطة
متوسط الأساليب الإحجامية	٢,٩٤		
المتوسط العام للمقياس	٣,٤٩		عالية

يتضح من الجدول (١٦) أن استجابات أفراد الدراسة من طلاب وطالبات العلاقات العامة على "مقياس أساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية" جاءت بدرجة "موافقة عالية" بشكل عام لكل أساليب المقياس، حيث بلغ المتوسط العام للمقياس (٣,٤٩ من ٥)، غير أن استجاباتهم على مقياس الأساليب الإقدامية تفوق استجابتهم على مقياس الأساليب الإحجامية؛ إذ بلغ الأول (٤,٠٥) بينما بلغ الثاني (٢,٩٤). وقد جاء "أسلوب البحث عن المعلومة" في المرتبة الأولى، ثم "أسلوب إعادة التقييم"، ثم "أسلوب التحليل المنطقي"، تلاه "أسلوب حل المشكلة"، ثم "أسلوب التقبل والاستسلام"، ثم "أسلوب التنفيس الانفعالي"، يليه "أسلوب البحث عن مكافآت بديلة"، وأخيراً "أسلوب الإحجام المعرفي".

وبشكل عام فإن نتائج الجدول (١٦) تتقارب مع نتيجة دراسة (الأسطل ٢٠١٠م) من أن مستوى مهارات مواجهة الضغوط لدى أفراد الدراسة بلغ (٧٨%)، بينما أشارت دراسة (أي ٢٠١٩م) إلى أن مستوى مهارات مواجهة الضغوط النفسية قد جاء بمستوى متوسط.

وفيما يلي النتائج التفصيلية لمقياس أساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية لدى أفراد الدراسة من طلاب وطالبات العلاقات العامة:

أسلوب البحث عن المعلومة:

جدول (١٧) استجابات أفراد الدراسة على أسلوب البحث عن المعلومة

العبارة	المتوسط	الرتب	درجة الموافقة
عند مواجهتي لموقف صعب أستشير من أثق بهم عن الطريقة التي أتصرف بها	٤,١٩	١	عالية
أسأل من لديهم خبرة عن الطريقة التي أتصرف بها عندما أتعرض لموقف صعب	٤,١٢	٢	عالية
عند مواجهتي لموقف صعب أبحث عن كافة المعلومات المتعلقة به	٣,٩٩	٣	عالية
المتوسط العام لُبعد أسلوب البحث عن المعلومة	٤,١٠		عالية

بتأمل جدول (١٧) يتبين أن عبارة "عند مواجهتي لموقف صعب أستشير من أثق بهم عن الطريقة التي أتصرف بها" تصدرت عبارات هذا البعد، تلتها عبارة "أسأل من لديهم خبرة عن الطريقة التي أتصرف بها عندما أتعرض لموقف صعب"، ثم "عند مواجهتي لموقف صعب أبحث عن كافة المعلومات المتعلقة به".

أسلوب إعادة التقييم:

جدول (١٨) استجابات أفراد الدراسة على أسلوب إعادة التقييم

العبارة	المتوسط	الرتب	درجة الموافقة
أسعى للاستفادة من تجارب الآخرين وأستخلص منها الدروس والعبر	٤,٢٥	١	عالية جدا
أعتبر ما مررت به من مواقف تجربة جيدة وإضافة لخزينتي المعرفية	٤,١٦	٢	عالية
أنظر للموقف وأدرسه من عدة زوايا لأستخلص النتائج بشكل مختلف	٣,٨٦	٣	عالية
المتوسط العام لُبعد أسلوب إعادة التقييم	٤,٠٩		عالية

بتأمل الجدول (١٨) يتضح أن عبارة "أسعى للاستفادة من تجارب الآخرين وأستخلص منها الدروس والعبر" تصدرت عبارات هذا الأسلوب، ثم عبارة "أعتبر ما مررت به من مواقف تجربة جيدة وإضافة لخزينتي المعرفية"، وأخيراً عبارة "أنظر للموقف وأدرسه من عدة زوايا لأستخلص النتائج بشكل مختلف".

أسلوب التحليل المنطقي:

جدول (١٩) استجابات أفراد الدراسة على أسلوب التحليل المنطقي

العبارة	المتوسط	الرتب	درجة الموافقة
عند تعرضي لموقف ما أسعى لمعرفة الأسباب التي أدت إلى حدوثه وتفسيرها	٤,٢٥	١	عالية جدا
أحاول فهم ما حدث وأقوم بتحليله ثم أربطه ومقارنته بتجاريبي السابقة	٤,٠١	٢	عالية
أحاول الهدوء عند مواجهتي للمواقف الصعبة ثم أبدأ بدراستها والتفكير في الحلول	٣,٨٦	٣	عالية
المتوسط العام لُبعد أسلوب التحليل المنطقي	٤,٠٤		عالية

يوضح الجدول (١٩) تصدر عبارة "عند تعرضي لموقف ما أسعى لمعرفة الأسباب التي أدت إلى حدوثه وتفسيرها" في ترتيب عبارات هذا الأسلوب، ثم عبارة "أحاول فهم ما حدث وأقوم بتحليله ثم أربطه ومقارنته بتجاريبي السابقة"، ثم "أحاول الهدوء عند مواجهتي للمواقف الصعبة ثم أبدأ بدراستها والتفكير في الحلول".
أسلوب حل المشكلة:

جدول (٢٠) استجابات أفراد الدراسة على أسلوب حل المشكلة

العبارة	المتوسط	الرتب	درجة الموافقة
قبل اتخاذ أي قرار أتخيل النتائج المتوقعة وأضع الاحتمالات الممكنة للنجاح والفشل	٤,٢٠	١	عالية
عندما أواجه مشكلة أو موقف ما؛ أحاول أن أوجد البدائل لحلها	٤,١٠	٢	عالية
عند مواجهة مشكلة أو موقف ما؛ أضع حلاً جذرياً لها	٣,٦١	٣	عالية
المتوسط العام لُبعد أسلوب حل المشكلة	٣,٩٧		عالية

يكشف الجدول (٢٠) عن ترتيب عبارات أسلوب حل المشكلة؛ إذ جاءت أولاً عبارة "قبل اتخاذ أي قرار أتخيل النتائج المتوقعة وأضع الاحتمالات الممكنة للنجاح والفشل"، ثم "عندما أواجه مشكلة أو موقف ما؛ أحاول أن أوجد البدائل لحلها"، ثم "عند مواجهة مشكلة أو موقف ما؛ أضع حلاً جذرياً لها".

أسلوب التقبل والاستسلام:

جدول (٢١) استجابات أفراد الدراسة على أسلوب التقبل والاستسلام

العبارة	المتوسط	الرتب	درجة الموافقة
أتخلى عن أهدافي إذا اعترضتني مواقف صعبة (ضاغطة)	٣,٧١	١	عالية
عندما أتعرض لموقف صعب (ضاغط) أكتفي بإبداء مشاعر الألم كالبيكاء دون محاولة لمواجهته	٣,٤٨	٢	عالية
حينما أتعرض لمواقف صعبة (ضاغطة) أتقبل ما حدث وأتعايش معه	٢,٧٨	٣	متوسطة
المتوسط العام لُبعد أسلوب التقبل والاستسلام	٣,٣٢		متوسطة

يكشف الجدول (٢١) عن ترتيب عبارات أسلوب التقبل والاستسلام؛ إذ جاءت عبارة "أتخلى عن أهدافي إذا اعترضتني مواقف صعبة" أولاً، ثم ثانياً عبارة "عندما أتعرض لموقف صعب أكتفي بإبداء مشاعر الألم كالبيكاء دون محاولة لمواجهته"، أما ثالثاً فكانت عبارة "حينما أتعرض لمواقف صعبة أتقبل ما حدث وأتعايش معه".

أسلوب التنفيس الانفعالي:

جدول (٢٢) استجابات أفراد الدراسة على أسلوب التنفيس الانفعالي

العبارة	المتوسط	الرتب	درجة الموافقة
أفرط في تناول الأطعمة والمشروبات عند تعرضي للمواقف الصعبة	٣,٤٢	١	عالية
أقوم برد فعل غاضب دون وعي مني عندما تواجهني مشكلة	٢,٨٧	٢	متوسطة
عندما أتعرض لضغوط كثيرة قد أنخرط في البكاء	٢,٧٧	٣	متوسطة
المتوسط العام لُبعد أسلوب التنفيس الانفعالي	٣,٠٢		متوسطة

يكشف الجدول (٢٢) أن عبارة "أفرط في تناول الأطعمة والمشروبات عند تعرضي للمواقف الصعبة" تصدرت عبارات هذا المحور، ثم "أقوم برد فعل غاضب دون وعي مني عندما تواجهني مشكلة"، وأخيراً "عندما أتعرض لضغوط كثيرة قد أنخرط في البكاء".

أسلوب البحث عن مكافآت بديلة:

جدول (٢٣) استجابات أفراد الدراسة على أسلوب البحث عن مكافآت بديلة

العبارة	المتوسط	الرتب	درجة الموافقة
عندما أواجه موقف صعب (ضاغط) أتغيب عن المحاضرات للابتعاد عن مصادر الضغوط	٣,٩٨	١	عالية
عندما أواجه موقف صعب (ضاغط) أتجه لممارسة هواياتي المفضلة	٢,٥١	٢	منخفضة
عندما أواجه موقف صعب (ضاغط) أسعى لإشغال ذهني بأي شيء آخر يجعلني لا أفكر بالمشكلة	٢,٣٣	٣	منخفضة
المتوسط العام لُبعد أسلوب البحث عن مكافآت بديلة	٢,٩٤		متوسطة

يظهر الجدول (٢٣) أن الترتيب الأول في هذا البعد كان من نصيب عبارة "عندما أواجه موقف صعب أتغيب عن المحاضرات للابتعاد عن مصادر الضغوط"، في حين الترتيب الثاني حلت به "عندما أواجه موقف صعب أتجه لممارسة هواياتي المفضلة"، أما الثالث فكانت عبارة "عندما أواجه موقف صعب أسعى لإشغال ذهني بأي شيء آخر يجعلني لا أفكر بالمشكلة".

أسلوب الإحجام المعرفي:

جدول (٢٤) استجابات أفراد الدراسة على أسلوب الإحجام المعرفي

العبارة	المتوسط	الرتب	درجة الموافقة
أتجاهل الموقف تماما وأمارس حياتي المعتادة	٢,٩٤	١	متوسطة
أنهمك في نشاطات تتطلب تركيز ذهني لأتجنب التفكير فيما حدث	٢,٣٥	٢	منخفضة
أبتعد عن أي شيء يذكرني بالموقف الصعب (الضاغط)	٢,١٠	٣	منخفضة
المتوسط العام لُبعد أسلوب الإحجام المعرفي	٢,٤٦		منخفضة

بتأمل الجدول (٢٤) يتبين أن عبارة "أتجاهل الموقف تماما وأمارس حياتي المعتادة" تصدرت عبارات أسلوب الإحجام المعرفي، تلتها عبارة "أنهمك في نشاطات تتطلب تركيز ذهني لأتجنب التفكير فيما حدث"، وأخيراً "أبتعد عن أي شيء يذكرني بالموقف الصعب".

ثالثاً: العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده وأساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية لدى طلاب العلاقات العامة وطلباتها

جدول (٢٥) العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده وأساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية

أساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية				أبعاد الذكاء العاطفي
الأساليب الإجمامية		الأساليب الإقداامية		
معامل الارتباط	القرار الاحصائي	معامل الارتباط	القرار الاحصائي	
توجد علاقة عكسية	-٠,٢٦١**	توجد علاقة طردية	٠,٤٧٥**	التعاطف
لا توجد علاقة	٠,٠٧٠	توجد علاقة طردية	٠,٣٥٢**	إدارة الانفعالات
لا توجد علاقة	٠,٠٣٤	توجد علاقة طردية	٠,٤٦٢**	تنظيم الانفعالات
توجد علاقة عكسية	-٠,٢٢٩**	توجد علاقة طردية	٠,٥٢٢**	المعرفة الانفعالية
توجد علاقة عكسية	-٠,٢٤٣**	توجد علاقة طردية	٠,٥١١**	التواصل الاجتماعي
توجد علاقة عكسية	-٠,٢٤٧**	توجد علاقة طردية	٠,٦٣٨**	الذكاء العاطفي ككل

يتضح من الجدول (٢٥) وجود علاقة ارتباط طردية (موجبة) ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين الدرجة الكلية للذكاء العاطفي والأساليب الإقداامية لإدارة ضغوط البيئة الأكاديمية لدى عينة البحث، حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٦٣٨). وكذلك وجود علاقة ارتباط طردية (موجبة) ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الذكاء العاطفي تفصيلاً (التعاطف، وإدارة الانفعالات، وتنظيم الانفعالات، والمعرفة الانفعالية، والتواصل الاجتماعي) والأساليب الإقداامية لإدارة ضغوط البيئة الأكاديمية، حيث بلغت قيم العلاقة (٠,٤٧٥، ٠,٣٥٢، ٠,٤٦٢، ٠,٥٢٢، ٠,٥١١) على التوالي، وهذا يدل على أنه كلما زاد الذكاء العاطفي لدى عينة البحث أدى ذلك إلى زيادة نسبة استخدام الأساليب الإقداامية لإدارة ضغوط البيئة الأكاديمية إجمالاً وتفصيلاً للأبعاد.

كذلك يوضح الجدول وجود علاقة ارتباط عكسية (سالبة) ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) بين الدرجة الكلية للذكاء العاطفي والأساليب الإجمامية لإدارة ضغوط البيئة الأكاديمية لدى عينة البحث؛ حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٤٧). أما تفصيلاً للأبعاد؛ فأتضح وجود علاقة ارتباط طردية (موجبة) ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الذكاء العاطفي (التعاطف، والمعرفة الانفعالية، والتواصل الاجتماعي) والأساليب الإجمامية لإدارة ضغوط البيئة الأكاديمية، حيث بلغت قيم العلاقة (-٠,٢٦١، -٠,٢٢٩، -٠,٢٤٣) على التوالي، وهذا يدل على أنه كلما زادت درجات الذكاء العاطفي - إجمالاً أو تفصيلاً للأبعاد الثلاثة الأنفة الذكر - لدى عينة البحث أدى ذلك إلى انخفاض نسبة استخدام الأساليب الإجمامية لإدارة ضغوط البيئة الأكاديمية. في حين اتضح أنه لا توجد

علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعدي الذكاء العاطفي (إدارة الانفعالات، وتنظيم الانفعالات) وبين الأساليب الإحجامية لإدارة ضغوط البيئة الأكاديمية.

وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة كل من (عيسى ٢٠١٢م) و(زمزمي ٢٠١١م) التي أسفرت عن وجود علاقة موجبة دالة إحصائياً بين الذكاء الوجداني وبين القدرة على حل المشكلات الاجتماعية، وكذلك دراسة (الأسطل ٢٠١٠م) من وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي العام بأبعاده وبين الدرجة الكلية لمهارات مواجهة الضغوط.

رابعاً: الفروق في مستوى الذكاء العاطفي لدى عينة الدراسة تبعاً لمتغير (النوع، والسنة الدراسية، المعدل الدراسي)

• الفروق تبعاً لمتغير النوع:

جدول (٢٦) الفروق في مستوى الذكاء العاطفي تبعاً لمتغير النوع

المقياس	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	اختبار (ت)	مستوى الدلالة
مستوى الذكاء العاطفي	ذكر	٥٩	٣,٧٩	٠,٨٨	٠,٣٨
	أنثى	١٠٧	٣,٧١		

أظهرت نتائج الدراسة كما هو مبين في الجدول (٢٦) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) في مستوى الذكاء العاطفي لدى طلاب وطالبات العلاقات العامة تعزى لمتغير النوع؛ حيث بلغ مستوى الدلالة (٠,٣٨) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$). وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من (أمزيان ٢٠٢٢م)، ودراسة (Hasan 2016)، و(الطلافة ٢٠١٣م)، ودراسة (العوامل ٢٠١٣م)، و(المومني ٢٠١٠م).

بينما تختلف مع نتيجة دراسة (Joibari & Mohammad Taheri 2011)، و(الأسطل ٢٠١٠م)، و(أي ٢٠١٩م) في وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس وكانت الفروق لصالح الذكور في الدرجة الكلية لمقياس الذكاء العاطفي، وكذلك تختلف مع دراسة (الرفوع ٢٠١١م)، و(الحلاجي ٢٠٠٩م) في وجود فروق دالة إحصائية في أبعاد الذكاء العاطفي ككل تعزى لمتغيرات النوع الاجتماعي لصالح الإناث.

• الفروق تبعاً لمتغير السنة الدراسية:

جدول (٢٧) الفروق في مستوى الذكاء العاطفي تبعاً لمتغير السنة الدراسية

المقياس	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف (F)	الدالة الإحصائية
مستوى الذكاء	بين المجموعات	١,٠٤	٤	٠,٢٦	٠,٨٧	٠,٤٨
	داخل المجموعات	٤٧,٨٧	١٦١	٠,٣٠		
	المجموع	٤٨,٩١	١٦٥			

أظهرت نتائج الجدول (٢٧) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) في مستوى الذكاء العاطفي لدى طلاب وطالبات العلاقات العامة تعزى لمتغير السنة الدراسية، حيث بلغ مستوى الدلالة ($0,48$) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة. وهذه النتيجة تختلف مع نتيجة دراسة دراسة (الرفوع ٢٠١١م) في وجود فروق دالة إحصائياً في أبعاد الذكاء العاطفي ككل تعزى للمستوى الدراسي لصالح طلبة السنة الرابعة.

• الفروق تبعاً لمتغير المعدل الدراسي:

جدول (٢٨) الفروق في مستوى الذكاء العاطفي تبعاً لمتغير المعدل الدراسي

المقياس	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف (F)	الدالة الإحصائية
مستوى الذكاء العاطفي	بين المجموعات	١,٧٢	٢	٠,٨٦	٢,٩٨	٠,٠٦
	داخل المجموعات	٤٧,١٩	١٦٣	٠,٢٩		
	المجموع	٤٨,٩١	١٦٥			

أظهرت نتائج الدراسة كما هو مبين في الجدول (٢٨) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) في مستوى الذكاء العاطفي لدى طلاب وطالبات العلاقات العامة تعزى لمتغير المعدل الدراسي، حيث بلغ مستوى الدلالة ($0,06$) وهي غير دالة إحصائياً. وتتفق هذه النتيجة الدالة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المعدل الدراسي مع دراسة (المومني ٢٠١٠م)، غير أنها تختلف مع دراسة كل من (أي ٢٠١٩م)، و(Hasan 2016)، و(العبد ٢٠١٥م)، و(Mohzan et al 2013).

خامساً: الفروق في أساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية لدى طلاب وطالبات العلاقات العامة تبعاً لمتغير (النوع، السنة الدراسية، المعدل الدراسي)

• الفروق تبعاً لمتغير النوع:

جدول (٢٩) الفروق في أساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية لدى طلاب وطالبات العلاقات العامة تبعاً لمتغير النوع

المقياس	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	اختبار (ت)	مستوى الدلالة
الأساليب الإقلامية	ذكر	٥٩	٤,١٢	١,٢٦	٠,٢١
	أنثى	١٠٧	٤,٠١		
الأساليب الإجمامية	ذكر	٥٩	٢,٨٩	٠,٧٩	٠,٤٣
	أنثى	١٠٧	٢,٩٦		

يظهر الجدول (٢٩) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0,05 \geq \alpha$) في الأساليب الإقلامية وكذلك الإجمامية لإدارة ضغوط البيئة الأكاديمية لدى طلاب وطالبات العلاقات العامة تعزى لمتغير النوع، حيث بلغ مستوى الدلالة (٠,٢١) و(٠,٤٣) وكلها غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0,05 \geq \alpha$). وتتفق النتيجة هنا مع دراسة (الطلافة ٢٠١٣م)، غير أنها تختلف مع دراسة (أي ٢٠١٩م)، ودراسة (الأسطل ٢٠١٠م) الدالة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذكور.

• الفروق تبعاً لمتغير السنة الدراسية:

جدول (٣٠) الفروق في أساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية لدى طلاب وطالبات العلاقات العامة تبعاً لمتغير السنة الدراسية

المقياس	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف (F)	الدلالة الإحصائية
الأساليب الإقلامية	بين المجموعات	١,٩٤	٤	٠,٤٩	١,٨٥	٠,١٢
	داخل المجموعات	٤٢,٢١	١٦١	٠,٢٦		
	المجموع	٤٤,١٥	١٦٥			
الأساليب الإجمامية	بين المجموعات	٢,٠٠	٤	٠,٥٠	١,٩٦	٠,١٠
	داخل المجموعات	٤١,٢٤	١٦١	٠,٢٦		
	المجموع	٤٣,٢٤	١٦٥			

أظهرت نتائج الدراسة كما هو مبين في الجدول (٣٠) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0,05 \geq \alpha$) في الأساليب الإقلامية وكذلك الإجمامية لإدارة ضغوط البيئة الأكاديمية لدى طلاب وطالبات العلاقات العامة تعزى لمتغير السنة الدراسية، حيث بلغ مستوى الدلالة (٠,١٢) و(٠,١٠) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0,05 \geq \alpha$).

• الفروق تبعاً لمتغير المعدل الدراسي:

جدول (٣١) الفروق في أساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية لدى طلاب وطالبات العلاقات العامة تبعاً لمتغير المعدل الدراسي

المقياس	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف (F)	الدلالة الإحصائية
الأساليب الإقلامية	بين المجموعات	١,٥١	٢	٠,٧٦	٢,٩٠	٠,٠٧
	داخل المجموعات	٤٢,٦٤	١٦٣	٠,٢٦		
	المجموع	٤٤,١٥	١٦٥			
الأساليب الإحجامية	بين المجموعات	٠,٠٨	٢	٠,٠٤	٠,١٤	٠,٨٧
	داخل المجموعات	٤٣,١٧	١٦٣	٠,٢٦		
	المجموع	٤٣,٢٤	١٦٥			

يبين الجدول (٣١) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0,05 \geq \alpha$) في الأساليب الإقلامية والإحجامية لإدارة ضغوط البيئة الأكاديمية لدى طلاب وطالبات العلاقات العامة تعزى لمتغير المعدل الدراسي، حيث بلغ مستوى الدلالة ($0,07$) و ($0,87$) وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0,05 \geq \alpha$). وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (أي ٢٠١٩م) ودراسة (الطافحة ٢٠١٣م) في الدلالة الإحصائية في جانب القدرة على حل المشكلات والتحصيل الأكاديمي.

ملخص نتائج الدراسة:

بناء على ما تم عرضه ومناقشته سابقاً؛ يمكن تلخيص النتائج التي توصلت إليها الباحثة فيما يلي:

١- أوضحت نتائج الدراسة أن استجابات أفراد الدراسة من طلاب وطالبات العلاقات العامة على مقياس الذكاء العاطفي جاءت بدرجة موافقة عالية؛ حيث بلغ المتوسط العام للمقياس (٣,٧٧ من ٥). وقد حل بُعد "التعاطف" في المرتبة الأولى، ثم بُعد "التواصل الاجتماعي" في المرتبة الثانية، ثم بُعد "تنظيم الانفعالات" في المرتبة الثالثة، فبُعد "إدارة الانفعالات" رابعاً، وأخيراً بُعد "المعرفة الانفعالية". وهذه النتيجة تشير إلى قدرة طلاب وطالبات العلاقات العامة على القراءة الذاتية لمشاعر الآخرين، وفهم مشاعرهم وانفعالاتهم والتناغم معهم، ومعايشة مشكلاتهم وإعطائهم الحلول لها، إلى جانب الانفتاح عليهم، والتعامل معها بكفاءة، والتواصل معهم بروح الفريق الواحد، وهذه من أهم المهارات الواجبة لنجاح ممارسي العلاقات العامة، وهي كذلك إحدى القدرات التي يرى جاردر أنها تمثل مكونات الذكاء الاجتماعي فيما ما أسماه بالعلاقات الشخصية، وقد أكد على أن موهبة التعاطف والتواصل تسهل القدرة

على المواجهة، وتعرف مشاعر الناس واهتماماتهم على نحو ملائم.

٢- دلت النتائج أن استجابات أفراد الدراسة على مقياس أساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية جاءت بدرجة موافقة عالية بشكل عام لكل أساليب المقياس، حيث بلغ المتوسط العام للمقياس (٣,٤٩ من ٥)، غير أن استجاباتهم على مقياس الأساليب الإقدامية تفوق استجاباتهم على مقياس الأساليب الإجمالية؛ إذ بلغ الأول (٤,٠٥) بينما بلغ الثاني (٢,٩٤). وقد جاء "أسلوب البحث عن المعلومة" في المرتبة الأولى، ثم "أسلوب إعادة التقييم"، ثم "أسلوب التحليل المنطقي"، تلاه "أسلوب حل المشكلة"، ثم "أسلوب التقبل والاستسلام"، ثم "أسلوب التنفيس الانفعالي"، يليه "أسلوب البحث عن مكافآت بديلة"، وأخيراً "أسلوب الإحجام المعرفي". وترى الباحثة أن هذه النتيجة تشير إلى من طلاب وطالبات العلاقات العامة للمساندة الاجتماعية المتمثلة باستشارة أهل الخبرة أو ممن يتقنون بهم، عند مواجهتهم للضغوط، وهذا بدوره سيسهم في تجاوزهم لمثل تلك المواقف بدون آثار نفسية سيئة. إلى جانب محاولتهم إعادة بناء الموقف بطريقة إيجابية، وتحليله من أجل فهمه، والإعداد للتعامل معه. كما كشفت الدراسة أن أقل الأساليب استخداماً من قبلهم تمثل في تجنب التفكير الواقعي والممكن في الأزمة أو الموقف، وهو مؤشر جيد ينبئ عن امتلاكهم للمهارات اللازمة لإدارة الأزمات وتجاوزها بشكل إيجابي.

٣- كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباط طردية (موجبة) ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية للذكاء العاطفي والأساليب الإقدامية لإدارة ضغوط البيئة الأكاديمية لدى عينة البحث، حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٦٣٨). وكذلك وجود علاقة ارتباط طردية (موجبة) ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الذكاء العاطفي تفصيلاً (التعاطف، وإدارة الانفعالات، وتنظيم الانفعالات، والمعرفة الانفعالية، والتواصل الاجتماعي) والأساليب الإقدامية لإدارة ضغوط البيئة الأكاديمية، وهذا يدل على أنه كلما زاد الذكاء العاطفي لدى عينة البحث أدى ذلك إلى زيادة نسبة استخدام الأساليب الإقدامية لإدارة ضغوط البيئة الأكاديمية إجمالاً وتفصيلاً للأبعاد. وهذه النتيجة تشير إلى أن ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي لدى أفراد العينة - حسب ما أظهرته النتيجة الأولى - يساعدهم على تحقيق التكيف مع البيئة المحيطة، وعلى تكوين شبكة من العلاقات الاجتماعية الجيدة، مما يتوافق مع مهارة القدرة على التحليل الاجتماعي عند جاردر، ومن ثم إجادة التعامل مع الانفعالات التي يتعرضون لها. ولا شك أن هذه المهارة ستسهم في منحهم القدرة مستقبلاً على التكيف مع طبيعة عمل العلاقات العامة بما فيها من ديناميكية وضغوط وتغير مستمر.

٤- دلت النتائج على وجود علاقة ارتباط عكسية (سالبة) ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية للذكاء العاطفي والأساليب الإجمالية لإدارة ضغوط البيئة الأكاديمية لدى عينة البحث؛ حيث بلغ معامل الارتباط (-٠,٢٤٧). أما تفصيلاً للأبعاد؛ فأتضح وجود علاقة ارتباط طردية (موجبة) ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الذكاء العاطفي

(التعاطف، والمعرفة الانفعالية، والتواصل الاجتماعي) وبين الأساليب الإحجامية لإدارة ضغوط البيئة الأكاديمية، وهذا يدل على أنه كلما زادت درجات الذكاء العاطفي - إجمالاً أو تفصيلاً للأبعاد الثلاثة الآنف الذكر - لدى عينة البحث أدى ذلك إلى انخفاض نسبة استخدام الأساليب الإحجامية لإدارة ضغوط البيئة الأكاديمية. في حين اتضح أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعدي الذكاء العاطفي (إدارة الانفعالات، وتنظيم الانفعالات) وبين الأساليب الإحجامية لإدارة ضغوط البيئة الأكاديمية. وترى الباحثة أن هذه النتيجة وما سبقها تنبئ عن قدرة طلاب العلاقات وطالبتها - عينة البحث - على مواجهة ضغوط العمل والإقدام على حلها بإيجابية مع تجنب السلبية في التعامل معها قدر الإمكان، وهو ما يتماهى مع إحدى القدرات الخاصة بالذكاء العاطفي التي نعتها جاردنر بالحلول التفاوضية؛ وهي قدرة الوسيط على منع وقوع المنازعات أو إيجاد الحلول للنزاعات التي تنشأ بين أفراد مجموعته.

٥- أظهرت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كل من مستوى الذكاء العاطفي وأساليب إدارة ضغوط البيئة الأكاديمية لدى من طلاب وطالبات العلاقات العامة تُعزى لمتغير النوع، والسنة الدراسية، والمعدل الدراسي. وترى الباحثة أنه يمكن تفسير ذلك بما يعيشه جيل اليوم من تحولات عديدة، لعل من أبرزها التطور التقني المتسارع، والوعي الاجتماعي المتنامي، وغيرها من التحولات التي أسهمت في رفع مستوى الذكاء العاطفي لدى أفراد المجتمع على حد سواء؛ الأمر الذي ترى معه الباحثة أنه تسبب في تحييد بعض المتغيرات كمتغيرات الجنس والسنة الدراسية.

التوصيات:

- ١- كشفت الدراسة عن جوانب مهمة في الذكاء العاطفي ودوره المؤثر في سلوك الفرد، وأهميته في منحه القدرة والتكيف مع بيئته وضغوط الحياة، وهذا بدوره يحفز إلى إجراء المزيد من الدراسات التي تتناول علاقة الذكاء العاطفي بمتغيرات شخصية أخرى تخدم التخصص في شقيه الأكاديمي والمهني.
- ٢- إدراج موضوع الذكاء العاطفي ضمن الدورات التدريبية التي توفرها الجامعات لطلابها، وتحفيز الطلاب والطالبات لرفع مخزونهم المعرفي في هذا المجال، خاصة أولئك المنخرطين في تخصصات تستلزم ممارستها المهنية التعامل مع الجمهور بشكل مباشر، كالعلاقات العامة.
- ٣- توصي الباحثة كليات الإعلام وأقسام العلاقات العامة بالعناية بدراسة أساليب إدارة ضغوط العمل بنوعها؛ باعتبارها إحدى أهم المهارات الواجب اتقانها من قبل خريجي هذه الكليات والأقسام.
- ٤- تفعيل الدعم والإرشاد النفسي للطلاب والطالبات كوحدات أساسية داخل الكليات العلمية؛ وألا يقتصر الإرشاد على الشق الأكاديمي فقط.

- ٥- وفقاً للنتائج التي كشفت عنها الدراسة وبالنظر إلى الرتم المتسارع لطبيعة حياة اليوم؛ توصي الباحثة القائمين بأن تتضمن المناهج الدراسية في مختلف التخصصات الإعلامية جانباً من المهارات التي من شأنها دعم وتقوية قدرات الطلاب والطالبات أمام ما يواجههم من عقبات حياتية سعيًا إلى تأهيلهم مهنيًا.
- ٦- توصي الباحثة جهات الاختصاص بالوزارات المعنية بالصحة، والتعليم، والتنمية الاجتماعية، وغيرها من المؤسسات المعنية بالعناية بالأبحاث المتعلقة بالذكاء العاطفي، سواء كان ذلك فيما يخص الطلاب في مراحل التعليم المبكر أو الجامعي، أو كان ذلك فيما يخص الكبار الذين هم على رأس العمل، ونشر وتعميم نتائج تلك الأبحاث وتوظيفها في مختلف المجالات.
- ٧- عطفًا على ما اشتمل عليه الإطار النظري مما هو متعلق بأدبيات الذكاء العاطفي، وما كشفت عنه الدراسة من نتائج؛ ترى الباحثة أنه من الأهمية بمكان الأخذ في الاعتبار مراعاة الفروق الفردية للطلاب والطالبات عند قبولهم للالتحاق بأقسام العلاقات العامة، لجهة قدراتهم في الذكاء العاطفي، ومدى وملاءمتها لهذا التخصص، الأمر الذي يسهل من مهمتهم عند ممارسة المهنة مستقبلاً.

المراجع العربية

أبو دوابة، محمد محمود. (٢٠١٨). أثر تنمية الذكاء الوجداني في خفض ضغوط العمل لدى طلاب أكاديميات الشرطة في فلسطين، [رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة قناة السويس، كلية التربية بالإسماعيلية].

Abu Dawabah, Muhamad Mahmud. (2018). '*aṭar tanmiyat addakā' alwiğdānī fī ḥafd duğūt al'amal ladā ṭullāb 'akādimiyyāt aššurṭah fī filaṣṭīn*, [risālat dukūtrāh ġayr manšūrah, ġāmi'at qanāt assuways, kulliyat attarbiyah bil'ismā'īliyah].

الأحمد، أمل، ومريم، رجاء. (٢٠٠٩). أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى الشباب الجامعي: دراسة ميدانية على عينة من طلبة الجامعة، مجلة العلوم التربوية والنفسية، مج ١٠، ع ١، ص ٣٧-١٣.

Alahmad, Amal, wa Maryam, Raja. (2009). '*asālīb atta'amul ma'a adduğūt annafsiyah ladā aššabāb lġāmi'ī: dirāsah maydāniyah 'alā 'ayinah min ṭalabat alġāmi'ah, mağallat al'ulūm attarbawiyah wa annafsiyah*, V(10), I(1), 13-37.

الأسطل، مصطفى رشاد. (٢٠١٠). الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعات غزة، [رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة، كلية التربية].

Alaṣṭal, Muṣṭafa Raṣhad. (2010). '*addakā' al'āṭifi wa 'alāqatuhu bimahārāt adduğūt ladā ṭalabat kulliyat attarbiyah biġāmi'at ġazzah*, [risālat mağistīr ġayr manšūrah, alġāmi'ah al'islāmiya biġazzah, kulliyat attarbiyah].

أمزيان، بهية. (٢٠٢٢). مستوى التفكير ما وراء المعرفي وعلاقته بالذكاء الوجداني لدى طلاب الجامعة، مجلة الحكمة للدراسات الفلسفية، ع ١، ص ٩٠٩-٩٢٩.

Amzyan, Bahiya. (2022). *mustawā attafkīr mā warā'a alma'rifi wa 'alāqatuhu biddakā' alwiḡdāni ladā ṭullāb alḡāmi'ah, maḡallat alḡikmah liddiārsāt alfalsafiyah*, V(1), 909-929.

أي، ختام موسى. (٢٠١٩). مهارات مواجهة الضغوط النفسية ومستوى الذكاء العاطفي وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى الطلبة المسجلين في مسافات السباحة في كلية التربية الرياضية بالجامعة الأردنية، مجلة دراسات العلوم التربوية، مج ٤٦، ع ٢٤، ص ١٦٤-١٨٢.

Ay, Khitam Musa. (2019). *mahārāt muwājahat aḡḡūṭ annafsiyah wa mustawā addakā' al'āṭifi wa 'alāqatuhā bittaḡṣīl addirāsi ladā aṭṭalabah almusaḡḡalīn fī masāfāt assibāḡah fī kulliyat attarbiyah arriyāḡiyah bilḡāmi'ah al'urduniyah, maḡallat dirāsāt al'ulūm attarbawiyah*, V(46), I(2), 164-182.

الحلاجي، أنسام علي. (٢٠٠٩). الذكاء العاطفي وتحصيل الطلبة الأكاديمي، مجلة أبحاث كلية التربية الأساسية، مج ٩، ع ١، ص ٣٩٠-٤١٢.

Alhalawji, Ansam Ali. (2009). *addakā' al'āṭifi wa taḡṣīl aṭṭalabah al'akādīmī, maḡallat 'abḡāt kulliyat attarbiyah al'asāsiyah*, V(9), I(1), 390-412.

دعبول، محمد أحمد، وقاسم، غدير ابراهيم. (٢٠٢٢). العلاقة بين الذكاء العاطفي ومهارات الاتصال لدى متقفي الهيئة الصحية الإسلامية: دراسة ميدانية في محافظة النبطية، مجلة الآداب والعلوم الإنسانية، مج ٤٤، ع ١٩، ص ٣٩٠-٤١٥.

Daebul, Muhamad Ahmad, wa Qasim, Ghadir Ibrahim. (2022). *al'alāqah bayna addakā' al'āṭifi wa mahārāt alittisāl ladā mutaqaḡfi alhay'ah aṣṣiḡiyah al'islāmiyah: dirāsah maydāniyah fī muḡāfazat annabaṭiyah, maḡallat al'ādāb wal'ulūm al'insāniyah*, V(4), I(19), 390-415.

الدليمي، طه علي، والمهيرات، نورة توفيق. (٢٠٢٠). أثر توظيف الذكاء العاطفي في التحصيل وتنمية مهارات التفكير التأملي لدى طالبات الصف الحادي عشر في مادة الجغرافيا، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، مج ٢٨، ع ١، ص ٧٩٤-٨٠٨.

Aldulaymy, Taha Ali, wa Lmuhayrat, Nurah Tawfiq. (2020). *'aṭar tazwīf addakā' al'āṭifi fī attahṣīl wa tanmiyat mahārāt attafkīr atta'ammulī ladā ṭalibāt aṣṣaf alḡādī 'aṣar fī māddat alḡurāfiyah, maḡallat lḡāmi'ah al'islāmiyah liddiārsāt attarbawiyah wa annafsiyah*, V(28), I(1), 794-808.

الرفوع، محمد أحمد. (٢٠١١). الذكاء العاطفي وعلاقته بالتكيف مع الحياة الجامعية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، مج ١٢، ع ٢، ص ٨٣-١١٥.

Alrfuae, Muhamad Ahmad. (2011). *addakā' al'āṭifi wa 'alāqatuhu bittakayuf ma'a alḡayāt alḡāmi'iyah, maḡallat al'ulūm attarbawiyah wa annafsiyah*, V(12), I(2), 83-115.

زغيب، شيماء. (٢٠٠٩). مناهج البحث والاستخدامات الإحصائية في الدراسات الإعلامية، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ط ١، ص ٨٢.

Zghib, Shayma. (2009). *manāḡiḡ albaḡṭ wa listiḡdāmāt al'iḡṣā'iyah fī addirāsāt al'i'lāmiyah*, alqāhirah: addār almaṣriyah allubnāniyah , First Edition, p.82.

زمزمي، عواطف أحمد. (٢٠١١). الذكاء الوجداني وعلاقته بالقدرة على حل المشكلات الاجتماعية لدى طالبات المرحلة الجامعية، مجلة كلية التربية، جامعة أم القرى، مج ١١، ص ٧٤-١٦٦.

Zamzami, Awatif Ahmad. (2011). *addakā' alwiğdānī wa 'alāqatuhu bilqudrah 'alā ḥalli almuškilāt al'igtimā'iyah ladā ṭālibāt almarḥalah alġāmi'iyah, mağallat kulliyat attarbiyah, ġāmi'at 'Um al Qura,* V (11), pp.74-166.

الطلافحة، فؤاد طه. (٢٠١٣). أثر الذكاء العاطفي والقدرة على حل المشكلات في التحصيل الأكاديمي لدى طلبة السنة الجامعية الأولى في جامعة مؤتة، مجلة العلوم التربوية والنفسية، مج ١٤، ص ٤٤، ص ٥١٧-٥٤٤.

Altalafhah, Fuad Taha. (2013). *'aṭar aḍḍakā' al'āṭifī walqudrah 'alā ḥalli almuškilāt fi attahšil al'akādīmī ladā ṭalabat assanah alġāmi'iyah l'ulā fi ġāmi'at mu'tah, mağallat al'ulūm attarbawiyah wa annafsiyah,* V(14), I(4), 517-544

عبادي، عادل سيد. (٢٠١٧). الذكاء الوجداني وأساليب مواجهة ضغوط العمل لدى طلبة الجامعة ذوي خبرات الإساءة في مرحلة الطفولة، البحرين، مجلة العلوم التربوية والنفسية، مج ١٨، ص ٤٤، ص ٢٦٤-٢٢٣.

Abadi, Adil Sayid. (2017). *aḍḍakā' alwiğdānī wa 'asālīb muwājahat duġuṭ al'amal ladā ṭalabat alġāmi'ah ḍawī ḥibrāt al'isā'ah fī marḥalat aṭṭufūlah, albaḥrayn, mağallat al'ulūm attarbawiyah wa annafsiyah,* V(18), I(4), 223-264.

عواج، سامية. (٢٠١٧). الذكاء العاطفي للقائم بالعلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية، مجلة آفاق للعلوم، مج ٢، ص ٣٤، ص ١٩٤-١٩٥.

Awaj, Samiyah. (2017). *aḍḍakā' al'āṭifī lilqā'im bil'alāqāt l'āmmah fī almu'assasah alġazā'iriyah, mağallat āfāq lil'ulūm,* V(2), I(3), 194-195.

العوامل، حابس سليمان. (٢٠١٣). مستوى الذكاء العاطفي لدى طلبة الدراسات العليا في جامعة العلوم الإسلامية العالمية وعلاقته ببعض المتغيرات، مجلة كلية التربية، مج ٢٩، ص ١٤، ص ٢٣٧-٢٦٦.

Alawamla, Habis Sulayman. (2013). *mustawā aḍḍakā' al'āṭifī ladā ṭalabat addirāsāt al'ulyā fi ġāmi'at al'ulūm al'islāmiyah al'ālamiyah wa alāqatuhu biba'dī almutaġayirāt, mağallat kulliyat attarbiyah,* V(29), I(1), 237-266.

العيد، الخامسة صالح. (٢٠١٥). علاقة الذكاء العاطفي بالنجاح الأكاديمي لدى طالبات السنة الثانية تخصص اللغة العربية بجامعة حائل، المجلة الدولية المتخصصة، مج ٤، ص ٢٤، ص ١٣٨-١٥٢.

Aleid, Alkhamisa Salih. (2015). *'alāqat aḍḍakā' al'āṭifī binnajāḥ al'akādīmī ladā ṭālibāt assanah attāniyah taḥaššuṣ alluġah al'arabiyah biġāmi'at ḥā'il, almağallah addawliyah almutaḥaššišah,* V(4), I(2), 138-152.

عيسى، هاجر أحمد. (٢٠١٢). الذكاء الوجداني وعلاقته بالقدرة على حل المشكلات لدى طلبة كلية التربية، [رسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس التربوي، كلية التربية، جامعة بور سعيد، مصر].

Eisa, Hajar Ahmad. (2012). *addakā' alwiḡdānī wa 'alāqatuhu bilqudrah 'alā halli almuškilāt ladā ṭalabat kulliyat attarbiyah*, [risālat maḡistūr ḡayr manšūrah fī 'ilm annafs attarbawī, kulliyat attarbiyah, ḡāmi'at būr sa'īd, maṣr].

الغرابية، سالم علي. (٢٠١١). الذكاء العاطفي لدى الموهوبين والعاديين من طلبة المرحلة المتوسطة في منطقة القصيم، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، مج ١٩، ع ١، ص ٥٦٧-٥٩٦.

Alghurabiya, Salim Ali. (2011). *addakā' al'āṭifī ladā almawhūbīn wal'ādiyyīn min ṭalabat almarḡalah almutawaṣṣiṭah fī minṭaqat alqasīm, maḡallat alḡāmi'ah al'islāmiyah*, silsilat addirāsāt al'insāniyah, V(19), I(1), 567-596.

المومني، عبد اللطيف عبد الكريم. (٢٠١٠). الذكاء الانفعالي لدى طلبة المرحلة الثانوية في ضوء بعض المتغيرات، مجلة العلوم التربوية والنفسية، مج ١١، ع ١، ص ٢٩١-٣٢٣.

Almumni, Abdullatif Abdulkarim. (2010). *addakā' al'infī'ālī ladā talbat almarḡalah attānawiyah fī daw'i ba'ḏi almutaḡayirāt, maḡallat al'ulūm attarbawiyah wa annafsiyah*, V(11), I(1), 291-323

المراجع الأجنبية

- Azita, Joibari., Nilofar, Mohammad Taheri.** (2011). The study of relation between emotional intelligence and students, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 29, 1334-1341.
- Furnham, A.** (2016). Trait Emotional intelligence and Happiness. *Social Behavior and Personality*, 31(8).
- Gardner. Howard.** (1983). *Frames of mind*, New York: Basic Book.
- George, J, M.** (2000). Emotion and Leadership: the role of emotional intelligence. *Human Relation*, 53(8), 1027-1055.
- Goleman, D.** (1995). *Emotional intelligence*. New York: Batman Books.
- Hasan, Tharwat.** (2016). *Emotional intelligence and relation to academic achievement among undergraduate nursing students*, [Master's thesis, Faculty of Nursing, Cairo University].
- Lazarus, R & Folkman, S.** (1984). *Stress appraisal and coping*. New York: Springer Publishing company.
- Mohzan, Maizatul et al.** (2013). The Influence of Emotional Intelligence on Academic Achievement. *Procedia – Social and Behavioural Sciences*, 90, 303-312.
- Moss, R.** (1988). Coping responses inventory, Palo Alto, California: *Manual Stanford University and Veterans Administration Medical Centres*, pp 56.

The Relationship Between Emotional Intelligence Level and Coping Strategies With Academic Environmental Pressure: A field Study on a Sample of Public Relations Students

Hadeel Ali Alyahya

Assistant Professor, Department of Public Relations, Imam Muhammad bin Saud Islamic University

Abstract. the researcher's goal in conducting this descriptive survey study was to ascertain the emotional intelligence of Saudi Arabian university undergraduate public relations students. There were 166 male and female volunteers in the study's sample. The results showed that there was a high degree of agreement between participants' replies on the emotional intelligence scale. The scale total average was (3.77 out of 5). First on the list was the dimension of "empathy," followed by "social communication," "regulating emotions," "management of emotions," and lastly, "emotional knowledge." Although the overall average of the scale was 3.49 out of 5, the results showed that participants' responses on the academic environment stress management scale, came with a high degree of agreement for all the methods; however, their responses on the aggressive method scale outweighed their responses on the reluctance method scale. First, it reached (4.05), and second, it reached (2.94). The study found that there is a statistically significant, direct, positive association between the overall level of emotional intelligence and the aggressive coping mechanisms used to deal with the pressures of academic setting, with a correlation coefficient of (0.638). The overall level of emotional intelligence and the regressive techniques for handling the pressures of the academic setting have a statistically significant inverse link, according to the results, with a correlation coefficient of (-0.247). Lastly, the study's findings showed that the variables of gender, academic year, and academic grade average had no statistically significant effects on the emotional level, or the strategies used by male and female public relations students to cope with the pressures of the classroom.

Keywords: Emotional intelligence, emotional intelligence scales, emotional