

الذكاء العاطفي للقائم بالعلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية - دراسة ميدانية للقائم بالعلاقات العامة بمؤسسات بلدية سطيف أنموذجا : الرياض ، سونغاز ، جامعة محمد لمين دباغين ، المؤسسة الخدمائية أووريدوو للإتصالات-

د. عواج سامية

جامعة سطيف 2

ملخص :

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

Abstracte :

This study aims to discuss some characteristics that the " manager of public relations " should possess as skills of "emotional intelligence " because it's among the most crucial skills that can help them to guide themselves and keep control of their emotions as well as aid them to be effective in their administrative work, and taking appropriate decisions and this's what influence their responsibilities. And the successful "manager of public relations " is the one who has such characteristics and skills which are built around effective and human/social communication, because it's a communicative activity, in the first place

مقدمة:

لقد أصبحت المؤسسات اليوم بمختلف أنواعها وأشكالها لا تقاس بحجم الإنتاج فقط بل بشخصيتها و مكانتها الاجتماعية، إذ يتعين عليها أن تستجيب لرغبات و إتجاهات الجمهور و هي في حقيقة الأمر ليست بالمخيرة بل مجبرة على تقديم الحقيقة و التحدث أي بمعنى آخر عليها أن "تتصل" ، و لعل فعل الإتصال بالآخر فيما يخص المنظمات و المنشآت لا يتم إلا عن طريق جهاز العلاقات العامة فعن طريق هذا الجهاز تتسكن من التفاعل مع جماهيرها و تعرف رغباتهم و إتجاهاتهم و مشكلاتهم و من ثم تعدل سياستها بما يتفق و نتائج تلك الإتصالات ولا تستطيع أي مؤسسة مهما كانت طبيعتها أن تحقق النجاح و الإستمرارية دون إتمادها على العلاقات العامة، فقد أصبحت قوة هائلة في المجتمعات الحديثة لما تحققه من تفاهم بين المنشأة و جماهيرها فعن طريقها ينمو الشعور بالمسؤولية لدى المواطنين و هي السبيل لإيجاد تعاون كامل و متكامل بين المنظمة و المحيط من جهة و بين الأفراد و الجماعات داخل المنظمة نفسها من جهة أخرى.

ولقد أثبتت التجارب و الدراسات المختلفة أن نجاح الجهاز الوظيفي في تحقيق أهداف المؤسسة يعتمد على الموارد المناسبة لشغل الوظائف المختلفة و ذلك باختلاف العاملين المناسبين و الملائمين و منهم القائم بالعلاقات العامة فهو المحرك الأساسي للإتصال داخل المؤسسة و لرجل العلاقات العامة أدوار رئيسية فهو المحلل و الناصح و الموجه و لذا فإن إختياره يتطلب الكثير لما يجب أن يتسم به من مواصفات و شروط تساعده على أداء مهامه بكفاءة و فعالية.

و قد أكد الباحثين أن نجاح القائم بالعلاقات العامة ليس مرتبط بذكائه العقلي فقط بل بمستوى ذكائه العاطفي أيضا فالإعتقاد السائد منذ زمن انه لا مكان للعواطف في العمل و أن التفكير الصحيح يكفي وحده لصنع قائم ناجح و مؤسسة ناجحة فقد أثبتت الدراسات الحديثة عكس ذلك و أن الجمع بين الذكاء المعرفي و الذكاء الوجداني إنما يوفر نجاحا في الحياة

باعتباره قيمة مضافة للأداء خاصة المهن المعتمدة على التفاعل الإنساني، فالذكاء العاطفي هو كيفية توظيف إنفعالاتنا بطريقة صحيحة و يشمل معرفة الفرد بعاطفته و وجدانه و التحكم في العاطفة و تحفيز الفرد لذاته و ملاحظة إنفعالات الآخرين. و القائم بالعلاقات العامة الناجح هو الذي يملك مهارات عاطفية تسمى مهارات الذكاء العاطفي وعليه نساءل : هل القائم بالعلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية يمتلك هذه المهارة ؟.

مفاهيم الدراسة :

العلاقات العامة :

تعتبر العلاقات العامة همزة وصل بين البناءات التنظيمية للمؤسسات و جماهيرها الداخلية والخارجية من خلال شرح سياستها وتوضيح أنشطتها وفلسفتها ولتكون الجماهير على اطلاع دائم بكل ما يتعلق بالمنظمة ولعل هذه الوساطة التي يقوم بها جهاز العلاقات العامة هي في حقيقة الأمر خطوة بالغة الأهمية وعلى أساسها تبني المؤسسة أهدافها وتضع استراتيجيتها وتبني فلسفتها وفق أسس صحيحة وسليمة.

فحسب قاموس ويبستر تعرف على انها مجموعة من النشاطات تقوم بها هيئة او اتحاد او حكومة او اي تنظيم في البناء الاجتماعي من اجل خلق علاقات جيدة طيبة وسليمة مع الجماهير المختلفة التي تتعامل معها كجمهور المستهلكين والمستخدمين وحملة الاسهم وكذلك الجمهور بوجه عام وذلك لتفسر نفسها للمجتمع حتى تكتسب رضاه¹.

وتعرفها موسوعة علوم الاعلام والاتصال على انها مجموعة النشاطات الاتصالية الخاصة بمنظمة ما تهدف الى التعريف بنشاطاتها ومنجزاتها لتحسين صورتها الذهنية تجاه مختلف الجماهير الداخلية المتمثلة في جمهورها الداخلي كاول جمهور للمؤسسة باعتباره جمهور المؤسسة الاول والعامل الاساسي الذي يعكس صورة المؤسسة والجمهور الخارجي المتمثل في ممثلي الادارات والهيئات ومثلي النقابات العمالية والجماعات المتعلقة بالمؤسسة والمستهلكين الحاليين والمحتملين².

كما تعرف العلاقات العامة على أنها الجهود الإدارية الخلاقة والمخططة والمدروسة والمستمرة والموجهة لبناء علاقات سليمة ومجدية قائمة على أساس التفاعل والاتقان والاتصال المتبادل بين المؤسسة وجمهورها لتحقيق أهداف ومصالح الأطراف المعنية ولتحقيق الانسجام الاجتماعي والبيئي بينهما عن طريق النشاط الداخلي القائم على النقد الذاتي لتصحيح الاوضاع والنشاط الخارجي الذي يستغل جميع وسائل النشر المتاحة لنشر الحقائق والمعلومات والأفكار وتفسيرها وتطبيق كافة الأساليب المؤدية بواسطة أفراد مؤهلين لممارسة أنشطتها المختلفة³.

اما الباحث عبد الرزاق الدليمي يرى انها " الجهود المخططة والمرسومة التي تهدف الى اقامة وتدعيم واستمرار تفاهم متبادل بين الهيئة وجمهورها⁴ .

كما يعرفها كوتلر على انها " مختلف النشاطات التي تقوم بها المنظمات العامة او الخاصة الافراد او الجماعات لأجل خلق أو انشاء أو المحافظة أو تدعيم الثقة والفهم والتعاطف مع الجمهور الداخلي والخارجي للمنظمة⁵ .

أما ايبي لي فيعرفها على انها " مسؤولية كبرى تتطلب دراسة الأحوال السائدة والعمل على الاصلاح واعلام الناس بذلك ، مهمتها مزدوجة تبدا بدراسة اتجاهات الراي العام ونصح المؤسسات بتغيير خططها وتعديل سياستها لخدمة المصلحة العامة ثم اعلام الناس بما تقوم به المؤسسات من اعمال تمهم وتخدم مصالحهم⁶ .

وفي نفس السياق تؤكد جمعية العلاقات العامة العربية على انها مسؤوليات وأنشطة الأجهزة المختلفة في الدولة سياسية واقتصادية واجتماعية وعسكرية للحصول على ثقة وتأييد جمهورها الداخلي أو الخارجي وذلك بالإخبار الصادق والأداء

النافع الناجح في جميع مجالات العمل ووفق التخطيط العلمي السليم ،حتى يصبح عملها مرشدا وهادفا ومنيرا في بناء الوطن ورسم سياسة في اطار ميثاقنا الوطني العظيم

في حين تعرفها الجمعية المهنية الاوروبية للعلاقات العامة "هي وظيفة أو نشاط مؤسسي عام أو خاص يهدف الى توفير وتحسين العلاقة والثقة والتفاهم مع الجماعات أو ما يعرف بالجمهور سواء كان داخل المؤسسة أو خارجها فان هذا الاخير هو الذي يحدد كيانها وتطورها⁷.

أهمية العلاقات العامة :

تبرز أهمية العلاقات العامة بالنسبة للمنظمات من خلال العديد من النقاط :

- تعمل على اقامة علاقات مع الجماهير الخاصة بالمنظمة والمحافظة على هذه العلاقات وصيانتها.
- تعزيز العلاقات العامة ثقة العاملين بالمنظمة بزيادة ارتباطهم وتفهمهم لاهدافها وانظمتها .
- العلاقات العامة هي جزء من فلسفة المنظمة وبالتالي هي تساعد على تنفيذ مسؤوليتها الاجتماعية اتجاه المجتمع الذي تعيش فيه .
- تؤمن العلاقات العامة عملية الاتصال الدائمة والمستمرة بين المنظمة وجماهيرها سواء الداخلية أو الخارجية .
- تعمل العلاقات العامة على تحسين صورة المنظمة مما يساهم في تكوين سمعة جيدة سواء لمنتجات أو خدمات هذه المنظمة
- تضمن الحصول على التغذية الراجعة الناتجة عن ردود فعل الجماهير واتجاهاتهم اذ تقوم بابلاغ تلك الردود للادارة العليا واحاطتها بكل المستجدات المتعلقة بجمهورها العام⁸.
- تساهم العلاقات العامة الجيدة في توجيه الادارة الى ما فيه صالح الجمهور اذ يكون من السهل على الادارة الوقوف على اراء الجماهير التي تتعامل معها لتأخذها بعين الاعتبار⁹.
- أسس ومبادئ العلاقات العامة :
- تستند العلاقات العامة في اداء مهامها على مجموعة من المبادئ والاسس اهمها :
- ان العلاقات العامة هي وظيفة ادارية مستمرة ومخططة تحتاج الى الممارسة العملية الادارية كالتخطيط والبحث العلمي والتنظيم والتنسيق والتقسيم شأنها شأن وظائف المؤسسة الاخرى.
- البدء من الداخل والعمل على ايجاد تفاهم متبادل بين المؤسسة وجميع العاملين بها والعمل على تماسك الجمهور الداخلي والخارجي وتدعيم روح الجماعة والتعاون داخل المؤسسة¹⁰ .
- ضرورة احترام الراي العام اذ تقوم العلاقات العامة على احترام راي الفرد وحقه في التعبير كما يسعى الى توفير الشروط الملائمة لعرض الاراء¹¹ .

المؤسسة :

يعرفها الدليل الاحصائي الفرنسي سنة 1999 " كل وحدة قانونية متكونة من اشخاص طبيعيين او معنويين يتمتعون بحرية اتخاذ القرارات في انتاج السلع والخدمات"¹² .

كما تعرف على انها : "وحدة اتصالية تضم عددا من الاشخاص وتستخدم مختلف عناصر الانتاج لتحويلها الى مخرجات عن طريق قيامها بانشطة وفعاليات وذلك بهدف اشباع حاجات ورغبات المستهلكين من السلع والخدمات"¹³ .

تعرف ايضا على انها : " المؤسسة هي كل وحدة قانونية سواء كانت شخص مادي او شخص معنوي والتي تتمتع باستقلال مادي في صنع القرار وتنتج سلع وخدمات تجارية"¹⁴ .

يعرفها احمد طرطار على انها " هي مجموعة من الطاقات البشرية والموارد المادية (طبيعية كانت او مالية او غيرها) والتي تشتغل فيما بينها وفق تركيب معين وتوليف محدد قصد انجاز واداء المهام المنوط بها من طرف المجتمع¹⁵ ".
وتعتبر المؤسسة "كيان اجتماعي هادف يصمم وفق هيكلية مدروسة وانظمة منسقة ووجود هذه المؤسسة يرتبط بالافراد الذين يتفاعلون مع بعضهم البعض لأداء وظائف معينة تمكنهم من تحقيق الاهداف المطلوبة¹⁶ ".
تعريف اجرائي :

عبارة عن بناء يتكون من موارد مالية تتمثل في الاجهزة والمعدات والبرامج وموارد بشرية تتمثل في مجموعة الافراد ، تعمل على ضمان السير الحسن لهذا التنظيم ونتاج مختلف السلع والخدمات وتحقيق اهدافها التي تؤدي الى الاستمرارية في المجتمع".
القائم بالعلاقات العامة :

تعددت تسميات القائم بالعلاقات العامة ورجل العلاقات العامة وهذا حسب المكانة التي يشغلها القائم بالعلاقات العامة ومن بين هذه التسميات نذكر :

اخصائي العلاقات العامة : وهو الشخص الذي تعينه المؤسسة وتمثل وظيفته في اعداد وتنفيذ خطط وبرامج العلاقات العامة ومتابعة نتائجها وتقديم اقتراحات للادارة العليا ويعمل في اطار الاهداف التي تحددها المؤسسة بالتعاون مع جهاز العلاقات العامة اضافة الى ان تواجهه يجب ان يكون بشكل دائم في المؤسسة فهو يعمل داخل المؤسسة.

مدير العلاقات العامة : وهو الشخص الذي يتولى قيادة وتوجيه الموظفين في ادارة العلاقات العامة بما يساعد على تحقيق وتجسيد اهدافها وعلى اعتبار انه القائد والمسؤول هذا يتطلب ان تتوفر فيه شروط¹⁷ ، التواضع والعلاقات الشخصية الواسعة ، المرونة في البحث والاطلاع الواسع على مختلف العلوم ، ان يتميز بارتفاع مستوى الطموحات¹⁸ .

مستشار العلاقات العامة : هو الخبير المستقل او التابع لوكالات العلاقات العامة ، ويرى البعض انه لافرق بين الخبير والمستشار وانهما يقومان بدور متكامل من خارج المؤسسة حيث يقوم بعملية التخطيط ورسم البرامج بالتعاون مع مدير العلاقات العامة وتوكل مهمة التنفيذ لاختصاصي العلاقات العامة او يتولى المستشار مع المدير التخطيط والتنفيذ .
مهام القائم بالعلاقات العامة :

- خلق علاقات ودية بالجماعة التي يتعامل معها سواء العاملين داخل المؤسسة او خارجها .
- هو الناطق الرسمي للمؤسسة .
- وضع وتحديد استراتيجية معينة للاتصالات وتحديد الوسائل المناسبة لذلك .
- اصدار مختلف المطبوعات التي تساعد على تزويد الجمهور بمختلف المعلومات .
- تزويد وسائل الاعلام باخبار المؤسسة ومحاولة تكوين علاقات جيدة مع وسائل الاعلام لانها تعتبر المؤسسات ارضية خصبة للمعلومات .
- القيام بعمليات التخطيط والتنفيذ لبرامج العلاقات العامة وتوفير المناخ والوسائل الملائمة لتنفيذ الخطط¹⁹ .
- تقديم النصح والمشورة للادارة العليا .
- إدارة الصراع بين الفئات الجماهيرية المختلفة .
- القيام بمسوح الاتجاهات وقياسات الراي العام .
- تحسين العلاقة بالمجتمع المحلي .
- وضع افضل الخطط والاستراتيجيات لمواجهة الطوارئ والازمات .

- تصميم افضل البرامج الاتصالية والوقوف على احدث ماتوصلت اليه تكنولوجيا الاتصال في تلك المجالات²⁰ .
سمات ممارس العلاقات العامة :

من اهم السمات والمواصفات التي ينبغي ان تتوفر في ممارس العلاقات العامة لكي يكون قادرا على اداء مهامه نذكر ما ياتي :
1- السمات الشخصية :وتتمثل في مجموعة الصفات او المواهب الطبيعية التي تولد مع الفرد وتصلقها التجارب وهي كما ياتي²¹ :

- قوة الشخصية :وتظهر من خلال التعامل مع الشخص وتتمثل في حسن المظهر ،الاناقة،رقه الحديث،السمعة الطيبة ...
- اللياقة :وتكون من خلال القدرة على الحديث مع الاخرين والدخول في نقاشات معهم والقدرة على التأثير في ارائهم وتغييرها او تعديلها بالاضافة الى الاستماع والاهتمام لحديث الاخرين.
- الشجاعة :وتظهر عندما يواجه ممارس العلاقات العامة مواقف غير اعتيادية ويحتاج فيها قرارات حاسمة وسريعة لمواجهة العقبات .
- الخيال والذكاء :من السمات المطلوبة في ممارس العلاقات العامة ان يكون ذا خيال واسع وقدرة على تصور مجريات الاحداث الى جانب الذكاء في تعاملاته مع الجمهور وخاصة مع وسائل الاعلام وتسيير الامور لصالح المؤسسة.

2- السمات العلمية :وتتمثل في²² :
- ان يتصف بمعرفته لاسلوب البحث العلمي للتعرف على المشكلة وجمع المعلومات وحلها بطريقة علمية ويقترح البدائل
- ان يمتلك ذخيرة علمية في الدراسات الانسانية وكل معرفته لها علاقة بالعلاقات العامة.
- ان يكون لديه المام بعلم الاقتصاد ليعينه على دراسة الظروف الاقتصادية التي تحيط بالمنظمة ومعرفة المستوى المعيشي للجماهير .

- ان يكون لديه المام بالدراسات السلوكية (علم النفس وعلم الاجتماع)
- ان يكون ذا ثقافة واسعة في كل المجالات ويمتلك معلومات عنها .
3- السمات الاتصالية :وتتمثل في :

- القدرة على القراءة: وهذا من اجل الحصول على المعلومات المطلوبة من المصادر المطبوعة وكذا ليعرف القائم بالعلاقات العامة اللغة حتى يكون قادرا على استعمالها.

- الاستماع :مهارة الاستماع تعني اليقظة التامة لما يقال وفهمه والقدرة على توجيه الاسئلة الصحيحة مثلا استطلاع الراي .
- الكتابة: وتعد من اهم السمات لان وظيفتها نقل الافكار والمعلومات والاحداث.
- التخاطب : يجب ان يكون مقنعا ومنطقيا وجذابا للتأثير على الاخرين .
- الحس الفني :وهذه السمة تجعل القائم بالعلاقات العامة عارفا للفروق الفنية بين الوسائل وامكانية استخدامها بكفاءة مثل الافلام والشرائح المصورة.

- اللغة :ينبغي ان يتحلى القائم بالعلاقات العامة بلغة قوية رصينة تتفق واطارها الدلالي مع الجمهور المخاطب .
- القدرة على الاتصال : وذلك بالامام باساليب وفنون الاتصال والقدرة على الشرح والتفسير باستخدام اساليب الاتصال المختلفة التي تمكن من التأثير في الاخرين²³ .

الذكاء العاطفي :

استخدم سالوبي وماير سنة 1990 مفهوم الذكاء العاطفي لوصف الخصائص العاطفية للأفراد لتحقيق النجاح وكان يحمل الخصائص تشمل التقمص العاطفي ، ضبط النزاعات او المزاج ، المثابرة والتعاطف والتعبير عن الاحاسيس والقابلية للتكيف وحل المشاكل بين الاشخاص وكانت هي تلك بداية انطلاق المفهوم وانتشاره²⁴ .

ويعد الذكاء العاطفي من أكثر المفاهيم التي حظيت باهتمام علماء النفس منذ ظهوره في بداية القرن الماضي فهو عبارة عن جملة من الوظائف الفكرية الضرورية لادراك المفاهيم والقدرة على التحليل .

وان كان مفهوم الذكاء قدسّم الا ان التعديلات التي طرأت عليه في الفهم والتطبيق من فترة لآخرى ساهمت في استيعابنا لهذه الخاصية البشرية المهمة بشكل افضل ويعتبر مفهوم الذكاء العاطفي من المفاهيم الحديثة نسبيا ولا زالت دراسته يكتنفها بعض الغموض لانه يقع في منطقة تفاعل بين النظام المعرفي والانفعالي .

ويعتبر الذكاء العاطفي من اهم مزايا الانسان الفعال ومفتاح نجاحه فالقائم بالعلاقات العامة الذكي عاطفيا انسان سوي بريء من عقد الغرور والنقص ومن امراض الحقد والحسد ، تتسم علاقته مع غيره بالتكافل والمساواة ويتمتع بالقدرة على توجيه نفسه وتحمل مسؤولي اعماله ، كما يمتاز بتفتح في العقل والفكر وبرغبة في التعلم المستمر وهو يقدر قيمة التعاون والاعتماد المتبادل كضرورة اجتماعية لنجاحه وتقدم مجتمعه ويحاول اكتساب المهارات لحل مشكلاته وتحسين معيشته ويحسن استثمار وقته، فهو انسان لا يتجاهل عواطفه ولا يكتبها وانما يفهمها ثم يتعامل معها بطريقة ايجابية خلاقة²⁵ .

مكونات الذكاء العاطفي :

توصل فاروق عثمان و محمد عبد السميع إلى أن الذكاء الإنفعالي يتكون من خمسة أبعاد هي²⁶:

- المعرفة الإنفعالية: القدرة على الإنتباه و الإدراك الجيد للإنفعالات و المشاعر الذاتية و حسن التمييز بينها و الوعي بالعلاقة بين الأفكار و المشاعر الذاتية و الأحداث الخارجية.

- إدارة الإنفعالات: القدرة على التحكم في الإنفعالات السلبية و كسب الوقت للتحكم فيها و تحويلها إلى إنفعالات إيجابية..و. ممارسة مهارات الحياة الإجتماعية و المهنية بفعالية.

- تنظيم الإنفعالات: القدرة على تنظيم الإنفعالات و المشاعر و توجيهها إلى تحقيق الإنجاز و التفوق واستعمال المشاعر و الإنفعالات في صنع أفضل القرارات و فهم كيف يتفاعل الآخرون بإنفعالات مختلفة و كيف تتحول الإنفعالات من مرحلة إلى أخرى.

- التعاطف: القدرة على إدراك إنفعالات الآخرين و التوحد معهم إنفعاليا و فهم مشاعرهم و انفعالاتهم و التناغم معهم و الإتصال بهم دون أن يكون السلوك مخملا بإنفعالات الشخصية.

- التواصل: و يشير إلى التأثير الإيجابي القوي في الآخرين عن طريق إدراك إنفعالاتهم و مشاعرهم و معرفة متى تقود الآخرين و متى تتبعهم و تساندهم و التصرف معهم بطريقة لائقة.

و قسم جولمان مكونات الذكاء العاطفي إلى²⁷:

- الوعي بالذات: و يتضمن معرفة الفرد لحالته المزاجية بحيث يكون لديه ثراء في حياته الإنفعالية و رؤية واضحة لإنفعالاته.

- إدارة الإنفعالات: و يعني قدرة الفرد على تحمل الإنفعالات العاصفة و لا يكون عبدا له اي يشعر بأنه يد نفسه وهذا يمثل دالة على الكفاءة في تناول أمور الحياة أي تنظيم الذات.

- دافعية الذات (حفز الذات): بمعنى الذكاء الإنفعالي يؤثر بقوة و عمق في كافة القدرات الأخرى إيجابيا أو سلبيا لأن حالة الفرد الإنفعالية تؤثر على قدراته العقلية و آدائه بشكل عام.
 - التعاطف: و يقصد معرفة و إدراك مشاعر الغير مما يؤدي إلى التناغم الوجداني مع الآخرين.
 - المهارات الإجتماعية: و يقصد بها التعامل الجيد و الفعال مع الآخر بناء على فهم و معرفة مشاعرهم.
 - كما ذكر ليفنسون Levin-son أن الذكاء الإنفعالي يشتمل على الأبعاد التالية²⁸:
 - الإدراك الإنفعالي: أي القدرة على معرفة الإنفعالات التي نشعر بها و توضيح العلاقة بين مشاعرنا و ما نفكر فيه و ما نفعله و ما نقوله.
 - التحكم في المشاعر: و تعني إدارة المشاعر على التكامل و تحمل المسؤولية للآداء الشخصي.
 - فهم الآخرين: أي الحساسية لمشاعرهم وانفعالهم و الأخذ بها و الإهتمام بالنشط إتجاههم.
 - الحساسية: لإحتياجات هو الأفراد الآخرين و مساندتهم و تدعيم قدرتهم.
 - أما بارون فقد قسم مكونات الذكاء الإنفعالي إلى سبعة أبعاد هي²⁹:
 - البعد الشخصي.
 - بعد تكوين العلاقات مع الآخرين.
 - التكيف.
 - التحكم في الضغوط.
 - المزاج العام.
 - الإنطباع الإيجابي.
 - الدرجة الكلية.
- اهمية امتلاك مهارات الذكاء العاطفي للقائم بالعلاقات العامة أثناء اداء مهامه :
- ان إنجاز المهمات والانشطة المؤكدة الى القائم بالعلاقات العامة ليست بالسهلة او الهينة فهو يعمل في اطار خطة عامة واهداف موحدة للمؤسسة التي يشتغل فيها.
- وعليه فاننا نجد ان كل مهارة من مهارات الذكاء العاطفي تساعده بشكل كبير في تحقيق مهامه ويساهم بدوره في بناء مؤسسة ذكية عاطفية وناجحة في كل مجالاتها واذا اردنا اسقاط كل مهارة على حدى وما تحققه في وظائف القائم بالعلاقات العامة فاننا نجد ما يأتي :

مكونات الذكاء العاطفي	فائدتها في العلاقات العامة
وعي بالذات	يساعد القائم بالعلاقات العامة في اصدار تعليقات واتخاذ قرارات صائبة و صارمة فهو يقيم ويستجيب ثم يقرر وهذا يحتاجه اكثر في مواجهة المشاكل كما يساعده على التمييز بين كل ما يحيط به .
التفهم والتعاطف العقلي	تساعد القائم بالعلاقات العامة في انشاء علاقات طيبة وخلق الثقة بين الجمهور الداخلي و الجمهور الخارجي للمنظمة وبالتالي تحسين صورة المؤسسة.
	التفوق في اعماله و اتمام مهامه بجدارة فالقدرة على التعاطف ،يبعد المؤسسة عن الوقوع في الازمات كما يقضي على الاشاعات
دافعية الذات	ان شعور القائم بالعلاقات العامة بالتوتر الداخلي تجعله دائما في بحث مستمر عن تلبية حاجاته وعليه

فهو في سعي دائم لاختيار الافضل نسبة للمؤسسة ومحاولة دائمة للتغلب على الصعاب او الوقوع في الاحباط وهذا ما يؤثر سلبا على اداء وهو يتطلع دوما للافاق.	
تمكن القائم بالعلاقات العامة في التأثير الايجابي في الاخرين عن طريق علاقته مع الصحافة ووسائل الاعلام ومحاولة رسم صورة ذهنية ايجابية على المؤسسة كما تساعده في ادارة الازمات.	مهارة التواصل
التنسيق مع المسؤولين، وتحقيق الانسجام مع العمال والجمهور الداخلي كمايساعد على الاداء الحسن وتدفق المعلومات دون اي مشاكل او عراقيل وكذا حسن التعامل والتسامح مع المحيطين به يجعله اكثر قابلية مما يجعل الجمهور مستعد نفسيا لقبول ما يدعو اليه القائم بالعلاقات العامة بمعنى سهل التأثير على اتجاهات الجماهير الداخلية والخارجية اذا كان هناك تفاهم وتعاون حسنا مع قبول عاطفي مبدئيا	المهارات الاجتماعية

الاجراءات المنهجية للدراسة :

مجتمع البحث :

يعرف مجتمع البحث بأنه "جميع مفردات الظاهرة التي يقوم بدراستها الباحث، حيث انه مجموعة كلية او كبيرة من الافراد او الاحداث او الاشياء التي تجري عليهم الدراسة"³⁰.

ان مجتمع البحث في هذه الدراسة هو ممارسو القائم بالعلاقات العامة في المؤسسة.
عينة الدراسة :

عبارة عن جزء من مجتمع البحث الكلي نقوم بدراسته ثم نعمم النتائج المتوصل اليها على كامل المجتمع.

العينة القصدية، تلك العينة التي يقرر الباحث اختيارها عن قصد بسبب وجود دلائل على انها تمثل المجتمع الاصلي فقد تتوفر لدى الباحث معلومات حول مجتمع معين وتتضمن هذه الدلائل المعلومات ما يفيد الباحث ان افراد معينين يمثلون المجتمع لصفة معينة تمثيلا جيدا³¹.

منهج الدراسة: تعتبر الدراسات المسمية الوصفية من افضل الدراسات في العلوم الاجتماعية والانسانية لانها تمكن من الحصول على بيانات ومعلومات اصلية لوصف مجتمع كبير قد يكون من الصعب اجراء ملاحظة عليه مباشرة وقد استعنت بمنهج المسح بالعينة، مايعني مسح لبعض مفردات مجتمع البحث على ان تمثل هذه العينة مجتمع البحث وتعمم نتائج هذا البحث على باقي مفردات مجتمع البحث³².

ادوات جمع البيانات :

الملاحظة : تعتبر الملاحظة من الوسائل المنهجية التي يعتمد عليها الباحث في جمع المادة العلمية والحقائق من مكان اجراء الدراسة وتعرف "مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب في اطارها المتميز ووفقا لظروفها الطبيعية"³³.
وحاولت الدراسة الاجابة على هذا التساؤل من خلال اجراء اختبار خاص بالذكاء العاطفي وهو عبارة عن استمارة تحتوي على مجموعة من الاسئلة وكل سؤال محدد بثلاث اختيارات وما على المستجوب الا اختيار الجواب من بين الثلاثة الاختيارات الموجودة في الاستمارة كما ان الاختبار مرفق بدليل التصحيح الذي ينقط الاجابات.

نتائج الدراسة التحليلية :

الجدول الأول: يبيّن إجابات القائمين بالعلاقات العامة عن السؤال الأول و مؤاده: "أنت في طائرة دخلت في إعصار شديد و أخذت تتخبط من جهة لأخرى، ماذا تفعل؟" :

الإقتراحات				السؤال الأول
د	ج	ب	أ	
		X		المؤسسة
		X		جامعة سطيف 2
		X		فرع أووريدوو بسطيف
		X		مؤسسة سونلغاز بسطيف
		X		الرياض سطيف

من خلال الجدول نلاحظ أن الإجابات متشابهة لان جميع عينة الدراسة اختارت نفس الإجابة أ أو وهي الجواب "ب" و مفاده: "تتبع تعليمات الطوارئ و تراقب طاقم المضيفين و تقرأ التعليمات المتاحة".

وحسب دليل الإحصار فإن كل الإجابات مقبولة إلا الإجابة "د" و مفادها: "لا أعرف"، لأنها تعكس غياب الوعي بالذات فيما يخص الإستجابة عند مواجهة المشكلة، و عليه فإجابة القائمين بالعلاقات العامة في المؤسسات الأربع تعكس الوعي بالذات و الذي نقصد به الوعي بمشاعرنا أو إنفعالاتنا أو عواطفنا و كذلك الوعي بأفكارنا المرتبطة بهذه العواطف و كما يقول جون ماير و بيتر سالوني أن الوعي بالذات يمكن أن يكون دون إستجابة أي لا يصاحبه إستجابة و لا يعبر عنه تقييم أو حكم أي لا يصاحبه قرار، مثلا هذا جيد أو سيء، مقبول أو مرفوض، لكن هذا غير شائع ففي معظم الحالات يتضمن الوعي بالذات تقييم واستجابة يجب أن لا أشعر بهذا الشعور، على أن أفكر في أشياء مبهجة لأخفف من الحزن، و أحيانا يصل الوعي بالذات إلى إصدار تعليقات صارمة يجب ألا أفكر في هذا³⁴.

فالوعي بالذات يتضمن معرفة الفرد لحالته المزاجية بحيث يكون لديه ثراء في حياته الإنفعالية و رؤية واضحة لإنفعالاته³⁵.

الجدول الثاني: يبين إجابات القائمين بالعلاقات العامة عن السؤال الثاني من أسئلة إختبار الذكاء العاطفي الذي هو: "إصطحبت أربعة أطفال في سن الرابعة إلى حديقة عامة و بدأ واحد منهم في البكاء لأن الثلاثة الآخرين لا يريدون اللعب معه، ماذا تفعل؟"

الإقتراحات				السؤال الثاني
د	ج	ب	أ	
		X		المؤسسة
		X		جامعة سطيف 2
		X		فرع أووريدوو بسطيف
		X		مؤسسة سونلغاز بسطيف
		X		الرياض سطيف

إن إختيار الإجابة عن السؤال الثاني من قبل القائمين بالعلاقات العامة في المؤسسات الأربع أفضل الإجابات، و هي الإجابة "ب": "تتكلم مع الطفل الذي يبكي و تساعد على إيجاد بعض الأساليب التي تجعل الأطفال الآخرين يلعبون معه".

فالآباء ذوي الذكاء الوجداني المرتفع يوظفون مواقف الإنزعاج كفرص و يساعدون ابنائهم على فهم سبب شعورهم بالإنزعاج و كيف يشعرون و ماهي البدائل التي يجربونها³⁶، و هذا دليل على التعاطف العقلي أو التفهم، و الإحساس بمشاعر الآخرين و القدرة على فهمها، و على إدارة فراغات و إنفعالات الآخرين³⁷.

إن معرفة مشاعر الغير قدرة إنسانية أساسية بينما الفشل في إدراكها نقطة عجز في الذكاء الوجداني و يبنى التفهم على الوعي بالذات و كل علاقة ودية وكل إهتمام بالغير ينبع من القدرة على التعاطف و التفهم ولها دور أساسي في نشر جوانب

الحياة³⁸، و هذا يمثل الوسيط الذي يستطيع أن يمنع وقوع النزاعات أو يستطيع إيجاد الحلول للنزاعات و الأشخاص الذين لديهم هذه القدرة يتفوقون في أعمالهم³⁹. ونستنتج أن القائمين بالعلاقات العامة يتوفر فيهم المكون الثاني من مكون الذكاء العاطفي و هو التعاطف العقلي أو التفهم الذي سيساعدهم على التفوق في أعمالهم.

الجدول الثالث: يبيّن إجابة القائمين بالعلاقات العامة عن التساؤل: " تصور نفسك طالبا جامعيًا و تتطلع للحصول على تقدير ممتاز في مادة ما، و لكنك وجدت أنك حصلت على تقدير جيد في إمتحان نصف العام. ماذا تفعل؟"

الإقتراحات				السؤال الثالث
د	ج	ب	أ	
		X		المؤسسة
		X	X	جامعة سطيف 2
			X	فرع أووريدوو بسطيف
			X	مؤسسة سونلغاز بسطيف
			X	الرياض سطيف

إن القائمين بالعلاقات العامة في كل من مؤسستي "سونلغاز" و "رياض سطيف" إختاروا الإجابة "أ": "تعد خطة لتحسين تقديرك و تقرر تنفيذها"، بينما القائم بالعلاقات العامة في الجامعة فقد فضل الإجابة "ب": "تقرر أن تتحسن في المستقبل"، في حين نجد أن القائم بالعلاقات العامة في "فرع أووريدوو" زواج بين الإجابتين "أ" و "ب".

حسب دليل الإختبار فإن أفضل الإجابات هي "أ" و هي تقيس عنصر دافعية الذات و تعني أن يكون لدى الفرد هدف و أن يعرف خطواته خطوة، خطوة، و يسعى نحو تحقيقها و أن يكون لديه الحماس و المثابرة لإستمرار السعي من أجله، فالأمل مكون أساسي في الدافعية⁴⁰.

و عليه نستنتج أن القائمان بالعلاقات العامة في مؤسسة سونلغاز و الرياض يمتلكان العنصر الثالث من عناصر الذكاء العاطفي و هو الدافعية، بينما يفتقر كل من القائم بالعلاقات العامة في الجامعة و المؤسسة الخدمائية لهذا المكون المهم والاساسي

لأن دافعية الذات تتضمن وضع خطة للتغلب على الصعاب و الاحباط و تنفيذ هذه الخطة. وهذا ما يحتاجه رجل العلاقات العامة لمواجهة وتحدي ما هم قادم قد يكون مشكلة او ازمة.

الجدول الرابع: يبيّن إجابة القائمين بالعلاقات العامة عن التساؤل: " تصور نفسك منجوبا للتأمين و تبحث عن عملاء للتأمين في شركتك، طرقت 15 بابا و كلها رفضت التأمين مما جعلك تشعر بالتخاذل. ماذا تفعل؟"

الإقتراحات				السؤال الرابع
د	ج	ب	أ	
X				المؤسسة
X				جامعة سطيف 2
		X	X	فرع أووريدوو بسطيف
	X			مؤسسة سونلغاز بسطيف
		X		الرياض سطيف

من خلال الإجابات الموجودة في الجدول نلاحظ ان القائمين بالعلاقات العامة إختلفت إختياراتهم من "أ" إلى "د"، فالقائم بالعلاقات العامة في الجامعة أجاب بالإختيار الأخير "د" ألا و هو: "أجرب شيء آخر غير التأمين".

بينما القائم بالعلاقات العامة في المؤسسة الخدمائية (أوريدوو) فأراد أن يزاوج بين الإختيارين "أ" و "ب"، حيث أن "أ": "نقول لنفسك ربما كان حظي أفضل غدا" و "ب": "تراجع اسلوبك لتكشف إذا كان فيه ما يقلل من كفاءتك كمنسوب التأمين".

في حين القائم بالعلاقات العامة في مؤسسة سونلغاز فقد إختار "ج" و مفاده: "تجرب شيء جديدا في الإتصال القادم".

و وقع إختيار القائم بالعلاقات العامة في "الرياض" على الإجابة "ب".

و عليه نستنتج أن القائم بالعلاقات العامة في مؤسسة "سونلغاز" الوحيد الذي يمتلك مهارة التواصل، لأن الإختيار "ج" هو الأنسب.

حيث نجد أن من أهم مرتكزات الذكاء العاطفي القدرة على الوعي و الإنتباه الجيد للإنفعالات الخاصة و فهمها و صياغتها بوضوح و تنظيمها وفقا لمراقبة و إدراكه الدقيق لإنفعالات الآخرين و مشاعرهم⁴¹.

و يقول كراير و هو يتحدث عن المهارات الأربع "الوعي بالذات، الإدارة العاطفية، التعاطف، العلاقات الإيجابية" أن هذه المهارات تمنح الشخص المرونة الشخصية و المهنية العميقة التي تلعب دورا حيويا في الوقاية من المصاعب و التغلب عليها.

و لعلّ مهارة التواصل هي ضمن مهارة إدارة العواطف و العلاقات الإيجابية حيث تمكن صاحبها من التخلص من المشاعر السيئة.

إنّ مهارة التواصل تمكن القائم بالعلاقات العامة من التأثير الإعلاني القوي في الآخرين عن طريق إدراك إنفعالاتهم و مشاعرهم و معرفة متى تقود الآخرين و متى تتبعهم و متى تساندهم و التصرف معهم بطريقة لائقة⁴².

كما أن الإختلاف في الجنس له علاقة وطيدة لفهم الآخرين، فالإناث أكبر خبرة في قراءة الإشارات العاطفية اللفظية و غير اللفظية و في التعبير عن مشاعرهم و إيصالها للآخرين، أما الذكور -وهو مجتمع بحثنا- فيصحبون خبراء في الحد من الإنفعالات التي تعرضهم للإنتقاد و للشعور بالذنب أو الخوف و تظهر المواقف العقلانية المختلفة بين الجنسين قوية جدا في الإنتاج العلمي فقد إنتهت العديد من الدراسات إلى أن النساء أكثر إنفعالا من الرجال بسبب قدرتهن على قراءة المشاعر الدفينة لشخص آخر⁴³.

الجدول الخامس: يبيّن إجابة القائمين بالعلاقات العامة عن التساؤل: "أنت مدير في مؤسسة تسعى لتشجيع إحترام عدم التمييز بين البشر (التمييز على أساس اللون أو الإلتواء)، سمعت أحد العاملين يقول نكتة حول التمييز (العنصري). ماذا تفعل؟"

الإقتراحات				السؤال الخامس
د	ج	ب	أ	المؤسسة
	X			جامعة سطيف 2
X	X			فرع أوريدوو بسطيف
	X			مؤسسة سونلغاز بسطيف
	X			الرياض سطيف

يتضح من خلال إختيارات القائمين بالعلاقات العامة أنهم يمتلكون المهارة الإجتماعية، و هي من مكونات الذكاء العاطفي، بينما نلاحظ أن القائم بالعلاقات في المؤسسة الخدمائية (أوريدوو) إختار إجابتين بين "ج": "تواجهه فورا بأن هذه النكتة

غير مناسبة و غير مقبولة في هذه المؤسسة" و بين "د": "تقترح على قائل النكتة أن يلتحق ببرامج التدريب على التسامح"، بين أحسن إختيار و الإختيار غير المقبول.

حيث تعتبر الإجابة "ج" أكثر الطرق فاعلية لخلق مناخ يتسم بالتسامح و القبول في التنوع و الإختلاف، و أن يكون واضحا للجميع و بصورة علنية و مباشرة فالمعايير الإجتماعية لا تقبل التعصب، فبدلا من تغيير التعصب -وهو من الصعب- لا تقبل السلوك الدال عليه.

فالإختلاف يعتبر من السنن الكونية في هذه الحياة و على المدير (القائم بالعلاقات العامة) أن يتعامل معه و يستفيد منه في إثراء الحياة من خلال التواصل الجيد و التعايش السلمي البناء على الآخرين الذين يختلفون معه في الرأي⁴⁴.

وعليه نستنتج أن القائمين بالعلاقات في المؤسسات الثلاث الأخرى يمتلكون المهارة الإجتماعية بينما القائم بالعلاقات العامة في المؤسسة الخدمائية فردة يثبت أنه يفقد هذه المهارة.

الجدول السادس: يبيّن إجابة القائمين بالعلاقات العامة عن التساؤل: "أنت تحاول تهدئة صديق يشتعل غضبا من سائق سيارة أخرى قطع الطريق أمامه بطريقة تعرضه للخطر. ماذا تفعل؟"

الإقتراحات				السؤال السادس
د	ج	ب	أ	المؤسسة
			X	جامعة سطيف 2
			X	فرع أووريدوو بسطيف
			X	مؤسسة سونلغاز بسطيف
			X	الرياض سطيف

تشير نتائج الجدول أعلاه أن إجابات عينة الدراسة متشابهة فكلهم إختاروا الإجابة "أ" و التي تقول: "تقول له إنس الموضوع ما دمت لم تصب بسوء و المسألة بسيطة".

إن الإقتراح الأفضل بالنسبة للسؤال السادس هو "د": "تذكر له واقعة مشاهمة حدثت لك و أنك كنت تشعر بما يشعر هو به، و أثناء شدة إنفعالك رأيت السائق آخر تقع له حادثة و ينقل للمستشفى"، لأن بيانات الغضب و كيفية تهدئته تشير إلى كفاءة تشتيت إنتباه الغاضب عن الموضوع المثير لغضبه و تفهم مشاعره و رؤيته للموقف و إقتراح رؤية بديلة أقل إثارة للغضب، و في نفس السياق توصل العالم النفسي دولف زيلمان إلى أن السبب الرئيسي للغضب هو إحساس الشخص بأنه مهدد بخاطر و أفضل حل لتهدئته هو تشتيت الإنتباه، و هذا ما فسرتة النتائج التي توصل إليها زولمان حيث طلب من مساعده أن يستفز عددا من النساء و ذلك بتوجيه بعض التعليقات عليهن ثم يلي ذلك عرض فيلمين أحدهما مرح و الثاني مزعج و بعد مشاهدة الفيلم يطلب منهن الباحث تقييم الأداء للإستفادة من آرائهن في قبول الشخص في الوظيفة المقدمة إليه أم لا، و لاحظ الباحث حينها أن التقييم تأثر بنوع الفيلم الذي شاهدته كل مجموعة، و المجموعة التي شاهدت الفيلم المزعج كان تقييمها أسوء من المجموعة التي شاهدت الفيلم المرح⁴⁵.

وعليه فإن تفهم الغير و محاولة تحسيسه بأنك تشعر بما يشعر به هو بالتأكيد يخفف من حدة الغضب و هذه مهارة من مهارات الذكاء العاطفي، و كل القائمين بالعلاقات العامة محل الدراسة لا يمتلكون هذه المهارة.

الجدول السابع: يبيّن إجابة القائمين بالعلاقات العامة عن التساؤل: "أنت و صديق حميم تتناقشان، تصاعد النقاش إلى صياح و كلاكما في حالة غضب، و أثناء ذلك تعديت حدود اللباقة دون أن تقصد، ما أفضل شيء يمكن أن تفعله؟"

الإقتراحات				السؤال السابع
د	ج	ب	أ	
X				المؤسسة جامعة سطيف 2
X				فرع أووريدوو بسطيف
		X		مؤسسة سونلغاز بسطيف
X				الرياض سطيف

إن أفضل الإختيارات هو "أ": "تأخذ 20 دقيقة راحة ثم تعاود المناقشة"، لكن ما يلاحظ أعلاه أن جميع القائمين بالعلاقات العامة يفتقدون إلى مهارة الضبط الإنفعالي و التحكم في الغضب و السيطرة عليه، إن الإجابة بالإختيار "أ" يعتبر الإقتراح الصائب و ذلك لأن الإبتعاد عن الموقف يعطي فرصة للتخلص من الآثار الفسيولوجية السيئة للغضب التي تخل بالإدراك السليم و توجه الإنسان للخطأ و بعد أن يتحقق الهدوء تكون فرصة للمناقشة، فالجسم عندما يكون في حالة إنفعال ثم يحدث ما يستثير الإنفعال اللاحق سواء كان القلق أو الغضب، فإن الإنفعال الناتج يكون شديد الحدة و بالتالي يتصاعد الغضب إلى أقصى حدته⁴⁶.

و ليس الخطر المادي فقط يجعل الفرد مهدد بالخطر حتى إحترام النفس و كرامتها و محاولة الخدش فيها هو إهانة و خطر بالنسبة للفرد، و في هذا الصدد حدد كراير أربع مهارات جوهرية لتحقيق القيادة الشخصية و التوازن العاطفي و هي: الوعي بالذات، الإدارة العاطفية، التعاطف و العلاقات الإيجابية، و لعل مهارة إدارة العواطف هي التخلص من المشاعر السيئة و وضع الإستجابات العاطفية في وضعها الصحيح و إيجاد طرق إيجابية للتخلص من المشاعر السيئة و لذا فإن التحكم في المشاعر و إدارتها يعتبر مهارة إجتماعية⁴⁷.

الجدول الثامن: يبين إجابة القائمين بالعلاقات العامة عن التساؤل: "أسندت إليك رئاسة لجنة مهمتها حل مشكلة في العمل بصورة جديدة، ما أفضل أسلوب تقوم به؟"

الإقتراحات				السؤال الثامن
د	ج	ب	أ	
	X			المؤسسة جامعة سطيف 2
	X			فرع أووريدوو بسطيف
X				مؤسسة سونلغاز بسطيف
			X	الرياض سطيف

حسب دليل الإختبار الخاص بالذكاء العاطفي فإن أفضل الإجابات للسؤال الثامن هو "ب": "تتيح الوقت لأعضاء اللجنة ليتعرفوا على بعضهم البعض بشكل أفضل"، حيث يعمل المبدعون بأقصى طاقاتهم حين يتوفر لهم مناخ ودود و متفهم و مريح، فالشعور بالحرية و الإنطلاق يساعدهم على تقديم أفضل ما لديهم من الأفكار، فالإبداع هو ثمرة الإحساس بالأمان و الثقة و التوافق النفسي و الإجتماعي⁴⁸.

وهذا بدوره يؤدي إلى بناء الروابط و بالتالي التعاون و المشاركة، أي العمل مع الآخرين لتحقيق أهداف مشتركة و كل ذلك يؤدي إلى خلق روح الفريق لتحقيق الأهداف الجماعية⁴⁹.

نستنتج أن كل القائمين بالعلاقات العامة محل الدراسة يفتقدون إلى هذه المهارة أي مهارة التعاون و المشاركة و بناء الروابط و العلاقات الإجتماعية.

الجدول التاسع: يبيّن إجابة القائمين بالعلاقات العامة عن التساؤل: "إبنك الذي يبلغ من العمر 03 سنوات لاحظت منذ أن ولد بأنه خجول جدا حساس للغاية و يخاف من الأماكن الجديدة و الأشخاص الذين لا يعرفهم، ماذا تفعل؟"

الإقتراحات				السؤال التاسع
د	ج	ب	أ	
	X			المؤسسة جامعة سطيف 2
	X			فرع أووريدوو بسطيف
X				مؤسسة سونلغاز بسطيف
X				الرياض سطيف

إن القائم بالعلاقات العامة في مؤسستي "سونلغاز" و "الرياض" إختارا الإجابة الصحيحة و هي "د": "تعمل في إشراكه في سلسلة من الخبرات التي تتحدها ولكن في حدود قدراته حتى يتعلم أنه قادر على التصرف في المواقف الجديدة"، بينما القائم بالعلاقات العامة في "الجامعة" و المؤسسة الخدمائية إختارا الإجابة غير الصائبة "ج": "تتعهد أن تعرضه لمواقف جديدة و أشخاص لا يعرفهم حتى يتغلب على مخاوفه".

حسب مقياس الإختبار نجد أن أفضل الإجابات هي "د" لأن الأطفال الخجولين ممكن أن يصبحوا أكثر إنطلاقا إذا إستطاع آباؤهم أن يوفروا لهم مواقف مناسبة تتحدى شعورهم بالخجل و لكن دون تعرضهم للتهديد، و "مثال عن الأطفال" هو مؤشر لقياس كيف يشرك الفرد و القائم بالإتصال غيره في سلسلة من الخبرات و يحاول إكتشاف مشاعر الآخرين و هذا بهدف التواصل معهم و بناء علاقات حميمة، و يخلق نوع من التفاعل بينهم و هذه من المهارات الإتصالية و الأساليب الإقناعية للتواصل مع الآخر و يحاول مساعدته للوصول إلى التفاهم و خلق الأمان كما أن مواجهة الصعاب وامتلاك هذه القدرات هو مهارة من مهارات الذكاء العاطفي.

الجدول العاشر: يبيّن إجابة القائمين بالعلاقات العامة عن التساؤل: "منذ سنوات أنت تريد إستئناف تعلم اللعب على آلة موسيقية حاولت تعلمها في طفولتك، والآن أتيت لك الفرصة لتبدأ، أنت تريد تحقيق أكبر إستفادة من الوقت، ماذا تفعل؟"

الإقتراحات				السؤال العاشر
د	ج	ب	أ	
	X			المؤسسة جامعة سطيف 2
		X		فرع أووريدوو بسطيف
	X			مؤسسة سونلغاز بسطيف
			X	الرياض سطيف

نلاحظ أن هناك تباين في الإجابات لكن الإجابة الأفضل هي "ب": "تختار قطعة موسيقية تشجعك" و ذلك أن التحدي متوسط الدرجة منشط و كذلك فهو معمول به و يعطي أفضل الفرص للعمل و الإنتاج و يتضمن هذا تأجيل الإشباع

أي التحكم و ضبط الإنفعالات و هو يعني التأجيل الفوري للتعبير المباشر عن الإنفعالات بما يتيح للفرد التفكير و إختيار الإستجابة السليمة و أيضا تأجيل الإشباع الفوري لحاجاتهم في سبيل تحقيق أهداف بعيدة المدى⁵⁰.

فإختيار قطعة موسيقية تشجع الفرد و هو بمثابة منشط للتحدي لأن الفرد حاول التعلم مرة أولى و ثانية و ثالثة، سينفعل و بالتالي لا يستطيع مواصلة التعلم لكن إن إختار قطعة تشجعه سيزيد ذلك من عزمه على التحكم في غضبه و مواصلة تعلمه، أمّا بقية الإختيارات فإما أن صاحبها يحاول كبت إنفعالاته (الإجابة "أ": "تصنع لنفسك برنامجا للتدريب يوميا") أو إرهاق للنفس أكثر من محاولة التعلم (الإجابة "ج": "تدرب فقط حين تشعر بالرغبة في التدريب").

نتائج الدراسة:

- 1/- يتوفر لدى القائمين بالعلاقات العامة محل الدراسة المكون الأول لمكونات الذكاء العاطفي و المتمثل في: الوعي بالذات.
- 2/- يملك القائمون بالعلاقات العامة محل الدراسة المكون الثاني و المتمثل في: التعاطف العقلي و التفاهم.
- 3/- يملك كل من القائمان بالعلاقات العامة في مؤسسة سونلغاز و الرياض العنصر الثالث من عناصر الذكاء العاطفي و هو: الدافعية، بينما يفتقر كل من القائم بالعلاقات العامة في الجامعة و المؤسسة الخدمائية لهذا المكون.
- 4/- القائم بالعلاقات العامة في مؤسسة "سونلغاز" هو الوحيد الذي يمتلك مهارة: الإتصال و التواصل.
- 5/- القائمين بالعلاقات العامة لا يمتلكون المهارة الخامسة من مكونات الذكاء العاطفي ألا وهي: المهارات الإجتماعية.
- 6/- القائمين بالعلاقات العامة لا يمتلكون المهارة السادسة من مكونات الذكاء العاطفي ألا وهي: معالجة الجوانب الإنفعالية.
- 7/- القائمين بالعلاقات العامة لا يمتلكون المهارة السادسة من مكونات الذكاء العاطفي ألا وهي مهارة: الضبط الإنفعالي و التحكم في الغضب و السيطرة عليه.
- 8/- القائمين بالعلاقات العامة لا يمتلكون المهارة السادسة من مكونات الذكاء العاطفي ألا وهي مهارة: التعاون و المشاركة و بناء الروابط و العلاقات الإجتماعية.
- 9/- القائمين بالعلاقات العامة على مستوى كل من مؤسسة سونلغاز و الرياض سطيف يمتلكان المهارة التاسعة من الذكاء العاطفي ألا وهي: مهارة مواجهة الصعاب، و ما يقابلها في ميدان العلاقات العامة إدارة الأزمات و دور الإتصال في حل هذا النوع من الأزمات.
- 10/- نستنتج أن القائم بالعلاقات العامة على مستوى المؤسسة الخدمائية (أوريدوو) هو الوحيد الذي يمتلك المهارة العاشرة لمهارات الذكاء العاطفي و هي مهارة: التحكم و ضبط الإنفعالات.

النتيجة العامة:

المؤسسة	جامعة سطيف	مؤسسة أوريدوو	سونلغاز	الرياض سطيف	السؤال
01	20	20	20	20	20
02	20	20	20	20	20
03	0	0	0	20	20
04	0	0	0	20	0
05	20	0	0	20	20
06	0	0	0	0	0
07	0	0	0	0	0

0	0	0	0	08
20	20	0	0	09
0	0	20	0	10
100	120	60	60	المجموع

نستنتج أن القائم بالعلاقات العامة على مستوى كل من مؤسسة سونلغاز (120 نقطة) و مؤسسة الرياض سطيف (100 نقطة) يمتلكان إلى حد ما الذكاء العاطفي كون حاصل نقاطهما يفوق 100 نقطة من أصل 200 نقطة. فيما نجد أن القائم بالعلاقات العامة على مستوى جامعة سطيف 2 (60 نقطة) و المؤسسة الخدمائية (أوريدوو) (60 نقطة) يفتقدان مهارة الذكاء العاطفي لأن مجموع نقاطهما أقل من 100 نقطة من أصل 200 نقطة. خاتمة لقد حاولنا في دراستنا اسقاط مفهوم سيكولوجي جديد الا وهو الذكاء العاطفي على مفهوم العلاقات العامة كمشاط اتصالي بالدرجة الاولى وكوظيفة ادارية جد حساسة وذات اهمية في المؤسسة على اختلاف مجالاتها واهدافها وعليه فان نتائج دراستنا قد افضت الى وجود تجانس كبير وواضح بين القائم بالعلاقات العامة والية الذكاء العاطفي ودور هذا الاخير في نجاح القائم بالعلاقات العامة في مهامه هذا من جهة ومن جهة اخرى اكدت الدراسة على العلاقة بين علم النفس وعلوم الإعلام والاتصال بعيدا عن تقوقع العلوم عن بعضها رغم ان التداخل والترابط موجود في جل العلوم الانسانية والاجتماعية .

دليل تصحيح نسبة الذكاء:

على ضوء الدرجات الآتية صحح إجاباتك واجمع الدرجات لتحصل على نسبة الذكاء الوجداني:

1- أ=20 ، ب=20 ، ج=20 ، د= صفر .

أي إجابة مقبولة إلا "د" لأنها تعكس غياب الوعي بالذات فيما يخص إستجابتك عند مواجهة مشكلة.

2- أ= صفر ، ب=20 ، ج= صفر ، د= صفر .

ب-هي أفضل إجابة ، الآباء ذوي الذكاء الوجداني المرتفع يوظفون مواقف الإنزعاج كفرص و يساعدون أبناءهم على فهم سبب شعورهم بالإنزعاج وكيف يشعرون، و ماهي البدائل التي يمكن أن يجربوها.

3- أ=20 ، ب= صفر ، ج= صفر ، د= صفر .

أ- هي أفضل الإجابات لأن دافعية الذات تتضمن وضع خطط للتغلب على الصعاب و الإحباط و تنفيذ هذه الخطة.

4- أ=صفر ، ب= صفر ، ج=20 ، د= صفر .

ج- هي أفضل الإجابات لأن القيام بتجريب نوع جديد في الإتصال القادم حتى تستطيع التأثير في الآخرين.

5- أ= صفر ، ب= صفر ، ج=20 ، د= صفر .

ج- هي أفضل الإجابات حيث أن "ج" أكثر الطرق فاعلية لخلق مناخ يتسم بالتسامح و قبول التنوع و الإختلاف و أن يكون واضحا للجميع و بصورة علنية و مباشرة أن المعايير الإجتماعية في المؤسسة لا تقبل التعصب فبدلا من تغيير التعصب و هو أمر صعب، لا تقبل السلوك الدال عليه.

6- أ= صفر ، ب=5 ، ج=5 ، د=20 .

د- هو الأفضل ، لأن بيانات عن الغضب و كيفية تهدئته تشير إلى كفاءة تثبتت إنتباه الغاضب عن الموضوع المثير لغضبه و تفهم مشاعره و رؤيته للموقف واقتراح رؤية بديلة أقل إثارة للغضب .

7- أ=20 ، ب= صفر ، ج= صفر ، د= صفر .

- أ- هي الأفضل لأن الإبتعاد عن الموقف لمدة 20 دقيقة يعطي فرصة للتخلص من الآثار الفسيولوجية السيئة للغضب اليت تخل بالإدراك السليم و توجه الإنسان للخطأ، بعد أن يتحقق الهدوء تكون فرصة المناقشة أفضل.
- 8- أ= صفر ، ب=20 ، ج= صفر ، د= صفر.
- ب- أفضل إجابة حيث يعمل المبدعون بأقصى طاقتهم حيث يتوفر لهم مناخ ودود ومتفهم ومريح، فالشعور بالحرية و الإنطلاق يساعدهم على تقديم أفضل ما لديهم من أفكار.
- 9- أ= صفر ، ب= 5 ، ج= صفر ، د= 20.
- د- هي الأفضل لأن الأطفال الخجولين ممكن أن يصبحوا أكثر إنطلاقا إذا استطاع آباؤهم أن يوفر لهم مواقف مناسبة تتحدى شعورهم بالخجل و لكن دون تعرضهم للتهديد.
- 10- أ= صفر ، ب= 20 ، ج= صفر ، د= صفر .
- ب- هي الأفضل لأن التحدي المتوسط الدرجة منشط و لذلك فهو سار يعطي أفضل الفرص للعمل و الإنتاج. إختبار الذكاء العاطفي بسيط صممه دانييل جولمان للتعرف على نسبة الذكاء الوجداني، وقد أخذته من: بام روبرتز و جون سكوت: الذكاء الوجداني، ترجمة: صفاء الأعسر، علاء الدين كتافي، دار قباء للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، د، ط، 2000، ص 99.

الهوامش

- ¹ حسين عبد الحميد، احمد رشوان: "العلاقات العامة و الاعلام من منظور علم الاجتماع، المكتي الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2004، ص 17.
- ² Bernard Lamizet ,Ahmed Silem : Dictionnaire Encyclopédique des sciences de l'information et de communication, ellipses, paris, 1997, p73
- ³ محمد منير حجاب ، سحر محمد وهيبي: المداخل الاساسية للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، 2003، ص 34.
- ⁴ عبد الرزاق الديلمي: العلاقات العامة في التطبيق، دار جرير للنشر و التوزيع، عمان، 2005، ص 32.
- ⁵ Philip kotler « Marketing management, pearson paris ,France ,édition 12, 2006, p 703 .
- ⁶ جميل احمد خضر: العلاقات العامة، الميسرة للنشر و التوزيع، عمان، 1998، ص 22.
- ⁷ صبحي جبر القتيبي: تطور الفكر والاساليب في الادارة، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان، 2005، ص 338.
- ⁸ عبد الباري ابراهيم ونبيل خليف المجالي: العلاقات العامة ،دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، ط 2010، ص 1، 76.
- ⁹ هناء حافظ بدوي : الاتصال بين النظرية و التطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2003، ص 273.
- ¹⁰ حسن محمد عبد الرحمان : الاعلام والاتصال ،شركة رؤية ،مؤسسة طيبة، الاسكندرية، القاهرة، 2006، ص 67.
- ¹¹ شدوان علي شيبية: العلاقات العامة بين النظرية و التطبيق، دار المعرفة الجامعية، مصر، القاهرة، 2005، ص 59.
- ¹² R-Brenneman et Sosepari : Economie, d'entreprise, edition Dunod, Paris, 2001 ,p22 .
- ¹³ احمد شاكر العسكري: التسويق مدخل استراتيجي ،دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان، 2000، ص 15.
- ¹⁴ Jean Longatte, Jacques Muller : Economie d'entreprise, Dunod, Paris, 2004 ,p1.
- ¹⁵ احمد طرطار: تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسات ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر، 2002، ص 15.
- ¹⁶ صالح عبد القادر النهيمي : الادارة ،دار اليازوري للنشر و التوزيع ،الاردن، 2008، ص 31.
- ¹⁷ محمد منير حجاب ، سحر محمد وهيبي : المداخل الاساسية للعلاقات العامة ،در الفجر للنشر و التوزيع ،القاهرة، ص 72.
- ¹⁸ عبد الرزاق الديلمي: العلاقات العامة و العولمة ،دار جرير للنشر و التوزيع، عمان، 2005، ص 292.

¹⁹[http://fooun . stop55.com/318196.htm](http://fooun.stop55.com/318196.htm) ,/15 :O3,8/03/2001.

- 20 شدوان علي شبيبة: العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 2005، ص47.
- 21 تيسير مشاركة: مبادئ الاتصال، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2003، ص101.
- 22 محمد صاحب سلطان: العلاقات العامة ووسائل الاتصال، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2001، ص266.
- 23 ريجي مصطفى عليان وعدنان محمود الطوباسي: الاتصال والعلاقات العامة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2005، ص332.
- 24 خوالدة محمود عبد الله: الذكاء العاطفي والذكاء الوجداني، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص19.
- 25 جمال جمال الدين: الانسان الفعال، دار الفكر، دمشق، ط1، 2004، ص60.
- 26 عصام محمد زيدان، كمال أحمد الإمام: الذكاء الإنفعالي و علاقته ببعض أساليب التعلم و أبعاد الشخصية، دراسات عربية في علم النفس، العدد1، دار غريب للطباعة و النشر، القاهرة، 2003، ص25.
- 27 المرجع نفسه، ص23.
- 28 المرجع نفسه، ص24.
- 29 المرجع نفسه، ص24.
- 30 سمير محمد حسين: دراسات في مناهج البحث العلمي، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2000، ص230.
- 31 عامر مصباح: منهجية البحث في العلوم السياسية والاعلام، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002، ص215.
- 32 منال هلال مزاهرة: مناهج البحث الاعلامي، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2014، ص507.
- 33 احمد بن مرسلبي: مناهج البحث في علوم الاعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1، 2005، ص214.
- 34 بام روبرت، جان سكوت: الذكاء الوجداني، 2000، ص110.
- 35 عصام محمد زيدان، كمال أحمد الإمام: مرجع سابق، ص23.
- 36 بام روبرت و جون سكوت: مرجع سابق، ص99.
- 37 عصام محمد زيدان، كمال أحمد الإمام: مرجع سابق، ص24.
- 38 أمل محمد حسونة، سعيد ابو ناشي، ص60.
- 39 خوالدة محمود عبد الله، مرجع سابق، ص40.
- 40 أمل محمد حسونة، منى سعيد سعيد أبو ناجي، مرجع سابق، ص59.
- 41 المرجع نفسه، ص52.
- 42 عصام محمد زيدان، كمال أحمد الإمام، مرجع سابق، ص25.
- 43 محمد فؤاد السيد: مرجع سابق، ص47.
- 44 سلامة عبد العظيم حسين، طه عبد العظيم حسين: مرجع سابق، ص86.
- 45 محمد خوالدة، مرجع سابق، ص38.
- 46 المرجع نفسه، ص38.
- 47 محمد عبد الهادي حسين، ص194.
- 48 سلامة عبد العظيم حسين، طه عبد العظيم حسين، مرجع سابق، ص86.
- 49 سامي محمد موسى هاشم: ص142.
- 50 سلامة عبد العظيم حسين، طه عبد العظيم، مرجع سابق، ص60.