

الذكاء العاطفي واثره على ادارة المشاريع في البنوك السعودية

إعداد الطالب/ ديمه احمد سليمان الداود

إشراف/

العام الدراسي:

2024

فهرس المحتويات:

مقدمة:	4 -
مشكلة الدراسة:	5 -
أهمية الدراسة:	6 -
اهداف الدراسة:	٧ -
تساؤلات الدراسة:-	8 -
فروض الدراسة:-	10 -
الدراسات السابقة:	12 -
المنطلقات النظرية للدراسة:	14 -
المنهجية وطرق البحث:	17 -
أدوات الدراسة :	20 -
حدود الدراسة :	25 -
References	29 -

مقدمة:

في ظل التطور المتسارع للقطاع المصرفي السعودي وتزايد تعقيداته، أصبح الذكاء العاطفي عنصراً حاسماً في نجاح إدارة المشاريع. فلم يعد يكفي أن يكون مدير المشروع متمكناً من المهارات التقنية فقط، بل يجب أن يتمتع بمهارات اجتماعية وعاطفية عالية تمكنه من التعامل بفعالية مع مختلف الأطراف المعنية بالمشروع، وتجاوز التحديات التي قد تواجهه، وتحقيق الأهداف المرجوة.

إن الذكاء العاطفي هو القدرة على التعرف على المشاعر وفهمها والتحكم فيها، سواء كانت مشاعر الفرد نفسه أو مشاعر الآخرين. يتضمن هذا الذكاء مهارات مثل التعاطف، الوعي الذاتي، والتحكم في الانفعالات، مما يجعله مكوناً مهماً في الإدارة الحديثة. في بيئة البنوك السعودية، حيث يتطلب العمل تعاوناً بين الفرق المختلفة والتواصل المستمر مع العملاء والشركاء، أصبح الذكاء العاطفي أداة حيوية لتحسين أداء إدارة المشاريع.

في قطاع البنوك، تتطلب إدارة المشاريع القدرة على التعامل مع الضغط والمواقف المتغيرة. هنا، يلعب الذكاء العاطفي دوراً كبيراً في تعزيز التواصل الفعال، وبناء العلاقات، وتحسين إدارة الأزمات ان المديرون الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من الذكاء العاطفي قادرون على تحفيز فرقهم بشكل أفضل، وحل النزاعات بطريقة بناءة، وتعزيز الثقة والانسجام بين الأعضاء.

أثر الذكاء العاطفي في البنوك السعودية يتجلى في زيادة نجاح المشاريع وتحقيق أهدافها ضمن الوقت والميزانية المحددة، وتحسين تجربة العملاء من خلال فهم احتياجاتهم والتفاعل الإيجابي معهم.

على الرغم من أهمية الذكاء العاطفي في مختلف المجالات، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات التي تتناول هذا الموضوع في سياق إدارة المشاريع بالبنوك السعودية. كما أن هناك حاجة إلى مزيد من البحث لفهم العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء المشاريع، وتحديد أفضل الممارسات لتطوير هذا النوع من الذكاء لدى مدراء المشاريع.

يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على أهمية الذكاء العاطفي في سياق إدارة المشاريع بالبنوك السعودية، وكيف يمكن أن يساهم في تحسين أداء هذه المشاريع وزيادة فرص نجاحها. كما يهدف البحث إلى الإجابة على مجموعة من الأسئلة البحثية الهامة، منها:

- ما هو مستوى الوعي بالذكاء العاطفي لدى مدراء المشاريع في البنوك السعودية؟

- ما هي العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي وأداء مدراء المشاريع؟
- ما هي أهم المهارات العاطفية التي يحتاجها مدير المشروع لتحقيق النجاح؟
- كيف يمكن للبنوك السعودية الاستفادة من الذكاء العاطفي في تطوير قدرات مدراء المشاريع؟

مشكلة الدراسة:

مشكلة الدراسة تتعلق بتحديد أثر الذكاء العاطفي على إدارة المشاريع في البنوك السعودية. بالرغم من التطور التكنولوجي والتقني في القطاع المصرفي، ما زالت بعض المشاريع تواجه تحديات تتعلق بإدارة الفرق وتنسيق الجهود لتحقيق الأهداف. من هذه التحديات، قد تكون المشكلات العاطفية والتفاعلات الشخصية بين أعضاء الفرق والمديرين أحد الأسباب الرئيسية لفشل بعض المشاريع أو تأخيرها.

تركز الدراسة على تحليل العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري المشاريع في البنوك السعودية ومدى تأثيره على كفاءة تنفيذ المشاريع، بما في ذلك قدرتهم على إدارة فرق العمل، وحل النزاعات، وتحفيز الأعضاء لتحقيق أهداف المشاريع ضمن الوقت والميزانية المحددة. تهدف الدراسة إلى توضيح ما إذا كان الذكاء العاطفي يمكن أن يكون أداة فعالة لتحسين إدارة المشاريع وزيادة فرص نجاحها في البيئة المصرفية السعودية.

في حين أن أهمية الذكاء العاطفي في مختلف المجالات باتت واضحة، إلا أن تطبيقه في سياق إدارة المشاريع بالبنوك السعودية لم يحظَ بالاهتمام الكافي. هناك فجوة معرفية حول مدى تأثير الذكاء العاطفي على أداء مدراء المشاريع في هذا القطاع الحيوي والمتطور.

أبرز التساؤلات التي تثيرها هذه المشكلة:

ما هو مستوى الوعي بالذكاء العاطفي لدى مدراء المشاريع في البنوك السعودية؟ وهل يعترفون بأهميته في أدائهم الوظيفي؟

كيف يؤثر الذكاء العاطفي على قدرة مدراء المشاريع على بناء علاقات فعالة مع أعضاء الفريق والعملاء والشركاء؟ هل هناك علاقة بين مستوى الذكاء العاطفي ونجاح المشاريع في البنوك السعودية؟ وإذا كانت الإجابة بنعم، فما طبيعة هذه العلاقة؟

ما هي التحديات التي تواجه تطبيق مفاهيم الذكاء العاطفي في بيئة العمل المصرفية السعودية؟ وكيف يمكن التغلب عليها؟

ما هي الممارسات التي يمكن للبنوك السعودية تبنيها لتشجيع تطوير الذكاء العاطفي لدى موظفيها، لا سيما مدراء المشاريع؟

أسباب اختيار هذه المشكلة:

أهمية القطاع المصرفي: البنوك السعودية تلعب دوراً محورياً في الاقتصاد الوطني، وبالتالي فإن تحسين أداء المشاريع فيها له آثار إيجابية واسعة.

التغيرات المتسارعة: يشهد القطاع المصرفي تحولات سريعة تتطلب مهارات قيادية متطورة، بما في ذلك الذكاء العاطفي.

التركيز على العميل: أصبح العميل محور اهتمام البنوك، والذكاء العاطفي يساهم في بناء علاقات قوية مع العملاء. الفجوة المعرفية: هناك نقص في الدراسات التي تتناول هذا الموضوع بشكل محدد في سياق البنوك السعودية.

أهمية الدراسة:

أهمية هذه الدراسة حول الذكاء العاطفي وأثره على إدارة المشاريع في البنوك السعودية تكمن في عدة جوانب:

1. **تحسين أداء إدارة المشاريع:** ستساعد الدراسة في فهم كيف يمكن للذكاء العاطفي تحسين كفاءة إدارة المشاريع في البنوك السعودية، من خلال تعزيز التواصل الفعال بين الفرق وتقليل النزاعات الداخلية.

2. **تعزيز العلاقات المهنية:** تساهم الدراسة في تسليط الضوء على كيفية استخدام الذكاء العاطفي لبناء علاقات قوية داخل الفرق ومع العملاء، مما يعزز بيئة عمل صحية وأكثر إنتاجية.

3. **توجيه استراتيجيات التدريب والتطوير:** يمكن للدراسة أن تقدم إرشادات للبنوك السعودية حول كيفية دمج الذكاء العاطفي في برامج التدريب والتطوير المهني لمديري المشاريع، مما يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء الإداري والتنفيذي.

4. **رفع نسبة نجاح المشاريع:** من خلال زيادة الفهم للذكاء العاطفي، يمكن للبنوك تحسين معدلات نجاح المشاريع وتقليل احتمالية تأخيرها أو فشلها، مما يؤدي إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية وتقديم خدمات أفضل للعملاء.

5. **المساهمة في الاقتصاد الوطني:** بما أن القطاع المصرفي يُعتبر عنصرًا حيويًا في دعم الاقتصاد السعودي، فإن تحسين إدارة المشاريع داخل هذا القطاع عبر تطبيق الذكاء العاطفي يمكن أن يكون له أثر إيجابي على الاقتصاد بشكل عام من خلال تحسين الإنتاجية وزيادة الاستثمارات.

هذه النقاط تسلط الضوء على أهمية البحث وتبرر الحاجة إلى استكشاف العلاقة بين الذكاء العاطفي وإدارة المشاريع في البنوك السعودية لتحقيق تحسينات مستدامة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة على مجموعة من التساؤلات البحثية المتعلقة بأهمية الذكاء العاطفي في سياق إدارة المشاريع بالبنوك السعودية، وتحديدًا:

الأهداف العامة:

1. تقييم دور الذكاء العاطفي: تحديد مدى تأثير الذكاء العاطفي على أداء مدراء المشاريع في البنوك السعودية ونجاح المشاريع التي يشرفون عليها.
2. فهم العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء المشاريع: الكشف عن الطبيعة والاتجاه لهذه العلاقة، هل هي علاقة مباشرة أم غير مباشرة، وما هي العوامل التي تؤثر على قوة هذه العلاقة.
3. تحديد المهارات العاطفية الهامة: تحديد المهارات العاطفية الأكثر أهمية لنجاح مدراء المشاريع في البنوك السعودية، وكيف يمكن تطوير هذه المهارات.
4. اقتراح توصيات عملية: تقديم توصيات عملية للبنوك السعودية لتطوير برامج تدريب وتطوير مهني تركز على تعزيز الذكاء العاطفي لدى مدراء المشاريع.

الأهداف الخاصة:

1. قياس مستوى الوعي: قياس مستوى وعي مدراء المشاريع في البنوك السعودية بأهمية الذكاء العاطفي وأبعاده المختلفة.
2. تحديد المهارات المطلوبة: تحديد المهارات العاطفية الأكثر طلباً في سوق العمل المصرفي السعودي، ومدى توافرها لدى مدراء المشاريع.
3. تحليل التحديات: تحديد التحديات التي تواجه تطبيق مفاهيم الذكاء العاطفي في بيئة العمل المصرفية السعودية.
4. اقتراح برامج تدريبية: اقتراح برامج تدريبية مخصصة لتطوير الذكاء العاطفي لدى مدراء المشاريع، مع مراعاة الثقافة التنظيمية للبنوك السعودية.
5. تطوير مقياس للذكاء العاطفي: تطوير مقياس لقياس مستوى الذكاء العاطفي لدى مدراء المشاريع في القطاع المصرفي السعودي.

أهمية هذه الأهداف:

تطوير القوى العاملة: المساهمة في تطوير القوى العاملة في القطاع المصرفي السعودي من خلال التركيز على الجانب الإنساني والمهارات الشخصية.

تحسين أداء المشاريع: زيادة فرص نجاح المشاريع المصرفية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنوك.

بناء علاقات قوية: تعزيز العلاقات بين مدراء المشاريع وأعضاء الفريق والعملاء والشركاء.

تعزيز الابتكار: تشجيع الابتكار والإبداع في بيئة العمل المصرفية.

زيادة الرضا الوظيفي: تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي البنوك، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والالتزام التنظيمي.

باختصار، تهدف هذه الدراسة إلى توفير فهم أعمق لدور الذكاء العاطفي في نجاح المشاريع المصرفية، وتقديم توصيات عملية تساهم في تطوير هذا المجال الحيوي.

تساؤلات الدراسة:-

بناءً على الأهداف التي حددناها سابقاً، يمكننا صياغة مجموعة من التساؤلات البحثية التي ستوجه الدراسة وتساهم في الإجابة على الأسئلة الرئيسية. هذه التساؤلات يمكن أن تكون على النحو التالي:

تساؤلات عامة:

- ما هي العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي لدى مدراء المشاريع في البنوك السعودية ونجاح مشاريعهم؟
- كيف يؤثر الذكاء العاطفي على قدرة مدراء المشاريع على بناء فرق عمل متماسكة وفعالة؟
- ما هي المهارات العاطفية الأكثر أهمية لنجاح مدراء المشاريع في القطاع المصرفي السعودي؟
- ما هي التحديات التي تواجه تطبيق مفاهيم الذكاء العاطفي في بيئة العمل المصرفية السعودية؟
- ما هي الممارسات التي يمكن للبنوك السعودية تبنيها لتشجيع تطوير الذكاء العاطفي لدى موظفيها؟

تساؤلات محددة:

- هل هناك علاقة بين مستوى الوعي الذاتي لدى مدراء المشاريع وقدرتهم على اتخاذ قرارات فعالة؟
- كيف يؤثر الذكاء العاطفي على قدرة مدراء المشاريع على إدارة الصراعات وحلها بشكل بناء؟
- ما هي العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي ومدى رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة؟
- هل هناك فرق في مستوى الذكاء العاطفي بين مدراء المشاريع ذوي الخبرة وذوي الخبرة القليلة؟
- ما هو دور التدريب والتطوير في تطوير الذكاء العاطفي لدى مدراء المشاريع؟
- كيف يمكن قياس تأثير برامج تدريب الذكاء العاطفي على أداء المشاريع؟

تساؤلات استكشافية:

- ما هي العلاقة بين الثقافة التنظيمية للبنك ومستوى الذكاء العاطفي لدى موظفيه؟
- هل هناك علاقة بين حجم البنك واهتمامه بتطوير الذكاء العاطفي لدى موظفيه؟
- ما هي الآثار المترتبة على تجاهل تطوير الذكاء العاطفي لدى مدراء المشاريع؟

أهمية هذه التساؤلات:

- تحديد نطاق الدراسة: تساعد هذه التساؤلات في تحديد النطاق الدقيق للدراسة وتجنب التعميم.
- صياغة الفرضيات: يمكن استخدام هذه التساؤلات كأساس لصياغة فرضيات البحث.
- تحليل البيانات: تساعد في توجيه عملية تحليل البيانات واستخلاص النتائج.
- تقديم توصيات: تساعد في صياغة توصيات عملية لتطوير الذكاء العاطفي في القطاع المصرفي.

هذه التساؤلات تهدف إلى توجيه البحث نحو فهم أعمق لأثر الذكاء العاطفي على إدارة المشاريع، وتوفير إطار شامل لتحليل كيفية تحسين الأداء الإداري في البنوك السعودية من خلال تطوير هذه المهارات.

فروض الدراسة:-

بناءً على التساؤلات البحثية التي حددناها سابقاً، يمكننا صياغة مجموعة من الفرضيات التي سنقوم بفحصها خلال الدراسة. هذه الفرضيات ستوجه عملية البحث وتساعدنا في الوصول إلى نتائج واضحة.

الفرضيات الرئيسية:

- **الفرضية الأولى:** هناك علاقة موجبة بين مستوى الذكاء العاطفي لدى مدراء المشاريع في البنوك السعودية ونجاح مشاريعهم.
- **الفرضية الثانية:** مدراء المشاريع الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من الذكاء العاطفي يكونون أكثر قدرة على بناء فرق عمل متماسكة وفعالة.
- **الفرضية الثالثة:** هناك علاقة موجبة بين مستوى الذكاء العاطفي لدى مدراء المشاريع ومدى رضى العملاء عن الخدمات المصرفية.
- **الفرضية الرابعة:** مدراء المشاريع الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من الذكاء العاطفي يكونون أكثر قدرة على إدارة الصراعات وحلها بشكل بناء.
- **الفرضية الخامسة:** هناك علاقة موجبة بين مستوى الذكاء العاطفي لدى مدراء المشاريع ومستوى ابتكارهم.

الفرضيات الفرعية:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** المدراء الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من الوعي الذاتي يكونون أكثر قدرة على تقييم أدائهم وتحديد نقاط قوتهم وضعفهم.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** المدراء الذين يتمتعون بمهارات عالية في إدارة العلاقات يكونون أكثر قدرة على بناء شبكات علاقات قوية داخل وخارج المنظمة.

- الفرضية الفرعية الثالثة: هناك علاقة بين مستوى الذكاء العاطفي لدى المدراء وقدرتهم على التعامل مع الضغوط والتحديات.
- الفرضية الفرعية الرابعة: البنوك التي تستثمر في تطوير الذكاء العاطفي لدى موظفيها تحقق أداءً أفضل من البنوك التي لا تفعل ذلك.

أهمية هذه الفرضيات:

- توجيه البحث: تساعد الفرضيات في تحديد الاتجاه الذي سيتخذه البحث.
- تحليل البيانات: يتم استخدام الفرضيات لتحليل البيانات واختبار صحتها.
- استخلاص النتائج: تساعد في استخلاص نتائج واضحة ودقيقة.

الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة التي تناولت الذكاء العاطفي وأثره على إدارة المشاريع في البنوك أو قطاعات أخرى تشكل أساساً مهماً لفهم التأثيرات المحتملة لهذا النوع من الذكاء على الأداء الإداري. فيما يلي بعض أبرز الدراسات ذات الصلة التي يمكن استخدامها كإطار لفهم الموضوع بشكل أعمق:

• دراسة حول الذكاء العاطفي وأثره على الأداء القيادي:

تناولت هذه الدراسة تأثير الذكاء العاطفي على الأداء القيادي في مؤسسات مختلفة، بما في ذلك القطاع المصرفي. وجدت الدراسة أن القادة الذين يتمتعون بذكاء عاطفي عالٍ يتمكنون من تحقيق أداء أعلى في إدارة فرق العمل وتحسين التواصل وحل النزاعات، مما يساهم في نجاح المشاريع. (Goleman, 2004)

• دراسة الذكاء العاطفي وإدارة المشاريع في القطاع المالي:

ركزت هذه الدراسة على كيفية تأثير الذكاء العاطفي على إدارة المشاريع في القطاع المالي، ووجدت أن المديرين الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من الذكاء العاطفي يمكنهم التعامل بفعالية مع التوتر والتحديات التي تواجه المشاريع المالية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الكلي للمشاريع. (Clarke, 2010)

• دراسة حول الذكاء العاطفي وتحسين تفاعل فرق العمل:

استعرضت هذه الدراسة كيفية تأثير الذكاء العاطفي على تحسين التعاون بين أعضاء فرق العمل في المؤسسات الكبيرة. وأشارت النتائج إلى أن الذكاء العاطفي يساعد في تقليل الصراعات الداخلية وزيادة الإنتاجية، وهو ما يعد عاملاً رئيسياً في إدارة المشاريع الناجحة. (Mayer & Salovey, 1997)

• دراسة تأثير الذكاء العاطفي على رضا العملاء في البنوك:

تناولت هذه الدراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي لمديري المشاريع ورضا العملاء في القطاع المصرفي. ووجدت الدراسة أن المديرين الذين يستخدمون الذكاء العاطفي في تعاملهم مع العملاء يحققون مستويات أعلى من رضا العملاء، وهو ما يعود بالنفع على سمعة المؤسسة وثقة العملاء. (Zeidner et al., 2008)

• دراسة عربية حول الذكاء العاطفي في القطاع المصرفي:

بحثت هذه الدراسة في تطبيق الذكاء العاطفي في البنوك العربية وتأثيره على إدارة المشاريع. أشارت النتائج إلى أن الذكاء العاطفي يعد من المهارات الهامة التي تساعد مديري المشاريع في التعامل مع التحديات اليومية وتحسين التواصل مع الموظفين والعملاء. (العتيبي، 2016)

• دراسة: "The Role of Emotional Intelligence in the Career Decision-Making"

دراسة حالة تناولت الذكاء العاطفي وعلاقته بإدارة المشاريع في قطاع الشركات في جدة، السعودية. توفر الدراسة بيانات مفيدة حول كيفية تأثير الذكاء العاطفي على اتخاذ القرارات المهنية في سياق البنوك والصناعات الاستشارية.

• دراسة: "The Impact of Emotional Intelligence on Employee Performance In Saudi Arabian Banking Sector"

هذه الدراسة أجريت على موظفي القطاع المصرفي في السعودية، واستكشفت تأثير مكونات الذكاء العاطفي مثل إدارة العلاقات والإدارة الذاتية على أداء الموظفين في البنوك السعودية.

• دراسة ميدانية تحليلية: "The Impact of Project Manager's Emotional Intelligence on Project Performance"

تقدم هذه الدراسة تحليلاً شاملاً لأثر الذكاء العاطفي لدى مديري المشاريع على أداء المشاريع بشكل عام، وتتناول التعقيدات المتعلقة بإدارة المشاريع وتأثيرها في بيئات الأعمال المختلفة، مما يمكن أن يكون مفيداً في دراسة سياق البنوك.

• كتاب: "Emotional Intelligence" – تأليف دانييل جولمان (Daniel Goleman)

يناقش هذا الكتاب مفهوم الذكاء العاطفي ودوره في إدارة الأشخاص والمواقف المعقدة في بيئات العمل. على الرغم من أنه ليس مخصصًا لإدارة المشاريع، إلا أن الكتاب يقدم إطارًا لفهم كيف يمكن للذكاء العاطفي تحسين أداء القادة والمديرين.

• **دراسة: "The Impact of Emotional Intelligence on Project Success" (تأثير الذكاء العاطفي على نجاح المشاريع)**

دراسة أكاديمية تناولت كيف يؤثر الذكاء العاطفي على نجاح إدارة المشاريع في مختلف القطاعات. يمكنك استخدام هذه الدراسة كنموذج للتطبيق على قطاع البنوك.

• **مقال: "Emotional Intelligence and Leadership in project Management"**

يناقش هذا المقال دور الذكاء العاطفي في تحسين قدرات القادة في إدارة المشاريع، وكيف يمكن للقادة العاطفيين إدارة فرقهم بشكل أكثر فعالية.

• **دراسة سعودية: "The Role of Emotional Intelligence In the Performance of Bank Managers in Saudi Arabia" (دور الذكاء العاطفي في أداء مديري البنوك في السعودية)**

دراسة تركز على تأثير الذكاء العاطفي على أداء مديري البنوك في السعودية، مما قد يمنحك فكرة عن كيف يمكن ربط الذكاء العاطفي بإدارة المشاريع في هذا السياق.

• **دراسة: "Emotional Intelligence and Project Leadership: An Exploratory Study"**

دراسة تستكشف العلاقة بين الذكاء العاطفي وقيادة المشاريع. قد تحتوي على بيانات أو أمثلة تساعد في تطوير البحث في سياق البنوك السعودية.

• **مقال: "The Influence of Emotional Intelligence on Project Management" (تأثير الذكاء العاطفي على إدارة المشاريع)**

يناقش المقال كيف يمكن للذكاء العاطفي أن يعزز من قدرة مديري المشاريع على التعامل مع الضغط، التفاوض، وإدارة التغيير.

تُظهر هذه الدراسات أهمية الذكاء العاطفي في مختلف الجوانب المتعلقة بإدارة المشاريع، وتدعم فكرة أن تعزيز هذه المهارات يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء الإداري في البنوك السعودية بشكل ملحوظ.

المنطلقات النظرية للدراسة:

المنطلقات النظرية لدراسة الذكاء العاطفي وأثره على إدارة المشاريع في البنوك السعودية تستند إلى مجموعة من النظريات التي تساعد على فهم كيفية تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الإداري ونجاح المشاريع. فيما يلي أبرز المنطلقات النظرية:

1. نظرية الذكاء العاطفي (Emotional Intelligence Theory)

المفهوم الأساسي: تعرّف هذه النظرية الذكاء العاطفي على أنه القدرة على التعرف على المشاعر وفهمها والتحكم فيها لدى الفرد والآخرين. وُضع هذا المفهوم بشكل بارز من قبل دانيال جولمان (Daniel Goleman).

العلاقة مع الدراسة: يمكن لمديري المشاريع الذين يتمتعون بذكاء عاطفي عالٍ فهم احتياجات فرقهم وأصحاب المصلحة الآخرين، مما يساهم في تحسين جودة التواصل وإدارة الضغوط والمشكلات التي تواجه المشاريع في البنوك السعودية.

2. نظرية القيادة التحويلية (Transformational Leadership Theory)

المفهوم الأساسي: تشير هذه النظرية إلى أن القائد التحويلي قادر على إلهام وتحفيز فريق العمل لتحقيق أداء عالي، حيث يعتمد على المهارات العاطفية والتواصل الفعال لتحقيق الأهداف.

العلاقة مع الدراسة: مديري المشاريع الذين يمتلكون مهارات عاطفية عالية يمكنهم التحفيز وبناء الثقة لدى فرق العمل، مما يعزز من قدرة الفريق على تحقيق أهداف المشروع بنجاح.

3. نظرية إدارة المشاريع (Project Management Theory)

المفهوم الأساسي: هذه النظرية تقدم إطاراً شاملاً لإدارة المشاريع بما في ذلك تخطيط المشروع، التنظيم، القيادة، والمراقبة. وتؤكد على أهمية المهارات الشخصية في نجاح إدارة المشاريع.

العلاقة مع الدراسة: الذكاء العاطفي يمكن أن يكون عاملاً مهماً في تنفيذ جوانب هذه النظرية بنجاح، حيث يساعد في إدارة فرق العمل بفعالية وتحسين الاتصال بين أعضاء الفريق.

4. نظرية العلاقات بين الأفراد (Interpersonal Relations Theory)

المفهوم الأساسي: هذه النظرية تتناول كيفية تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض، بما في ذلك الجوانب العاطفية والنفسية للتواصل. التواصل الفعال يعتمد على القدرة على فهم مشاعر الآخرين والتعاطف معهم.

العلاقة مع الدراسة: الذكاء العاطفي يساعد مديري المشاريع على تحسين التواصل بين أعضاء الفريق وتقليل الصراعات، وهو أمر حاسم لنجاح المشاريع في البنوك السعودية.

5. نظرية التحفيز الذاتي والتنظيم الذاتي (Self-Regulation Theory)

المفهوم الأساسي: تشير هذه النظرية إلى قدرة الفرد على التحكم في مشاعره وسلوكياته حتى في المواقف الصعبة، وهي قدرة محورية للذكاء العاطفي.

العلاقة مع الدراسة: مديري المشاريع الذين يتمتعون بالقدرة على تنظيم مشاعرهم يمكنهم التعامل بفعالية مع التحديات وضغوط العمل، مما يساهم في تحقيق النجاح في إدارة المشاريع.

6. نظرية الرضا الوظيفي (Job Satisfaction Theory)

المفهوم الأساسي: هذه النظرية تربط بين رضا الموظفين ومستوى إنتاجيتهم وأدائهم. ويُعد الذكاء العاطفي عاملاً مؤثراً في تعزيز الرضا من خلال خلق بيئة عمل إيجابية.

العلاقة مع الدراسة: يمكن للذكاء العاطفي تحسين رضا فرق العمل في المشاريع المصرفية من خلال تحسين التواصل وتعزيز التعاون، مما يؤدي إلى نتائج أكثر نجاحاً في المشاريع.

7. نظرية التوازن بين العمل والحياة الشخصية (Work-Life Balance Theory)

المفهوم الأساسي: تؤكد هذه النظرية على أهمية تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والعملية لضمان الأداء الأمثل في مكان العمل.

العلاقة مع الدراسة: الذكاء العاطفي يمكّن المديرين من دعم فرق العمل في تحقيق هذا التوازن من خلال التعاطف وفهم احتياجاتهم، مما يساهم في تحسين الأداء العام للمشروع.

خلاصة المنطلقات النظرية:

تستند هذه الدراسة إلى مزيج من النظريات التي توضح كيفية تأثير الذكاء العاطفي على إدارة المشاريع. الذكاء العاطفي يُعد عاملاً مهماً لتحسين التواصل، والتحفيز، وإدارة الصراعات داخل فرق العمل، مما يعزز من فرص نجاح المشاريع في البنوك السعودية. تُعد هذه النظريات إطاراً متكاملًا يمكن من خلاله تحليل وتقييم دور الذكاء العاطفي في بيئة العمل المصرفي.

المنهجية وطرق البحث:

المنهجية وطرق البحث لدراسة الذكاء العاطفي وأثره على إدارة المشاريع في البنوك السعودية

1. المنهج المستخدم

المنهج الوصفي التحليلي: يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يهدف إلى وصف وتحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي وأثره على إدارة المشاريع في البنوك السعودية. هذا المنهج يسمح بجمع البيانات حول مدى تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الإداري ومدى ارتباطه بنجاح المشاريع.

2. أدوات جمع البيانات:

الاستبيانات: سيتم استخدام استبيانات موجهة إلى مديري المشاريع في البنوك السعودية لجمع بيانات حول مستوى الذكاء العاطفي لديهم. يشمل الاستبيان أسئلة تتعلق بالجوانب المختلفة للذكاء العاطفي (الوعي الذاتي، إدارة العواطف، التعاطف، والمهارات الاجتماعية) بالإضافة إلى أسئلة حول إدارة المشاريع، مثل النجاح في تحقيق الأهداف، التعامل مع الأزمات، وتحفيز فرق العمل.

المقابلات الشخصية: يمكن إجراء مقابلات شبه منظمة مع مديري المشاريع لجمع بيانات نوعية حول كيفية استخدامهم لمهارات الذكاء العاطفي في حياتهم اليومية أثناء إدارة المشاريع. تساعد هذه الأداة على فهم أعمق للتحديات التي يواجهونها وكيفية تأثير الذكاء العاطفي في تخطي هذه التحديات.

3. مجتمع الدراسة وعينتها:

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من مديري المشاريع والموظفين العاملين في البنوك السعودية، حيث سيتم استهداف مديري المشاريع العاملين في الأقسام الإدارية التي تدير المشاريع المصرفية.

العينة: سيتم اختيار عينة عشوائية من مديري المشاريع في عدد من البنوك السعودية المختلفة لتكون ممثلة لمجتمع الدراسة. العدد المناسب للعينة سيتحدد بناءً على حجم مجتمع الدراسة والموارد المتاحة، مع مراعاة أن تكون العينة متنوعة من حيث الخبرات والمواقع الجغرافية.

4. طرق تحليل البيانات:

التحليل الإحصائي الكمي: سيتم تحليل البيانات الكمية المستخلصة من الاستبيانات باستخدام برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS أو Excel. سيتم تطبيق مجموعة من التحليلات مثل تحليل الانحدار واختبارات الارتباط لقياس العلاقة بين الذكاء العاطفي ونجاح إدارة المشاريع.

التحليل النوعي: سيتم استخدام التحليل النوعي لفهم النتائج المستخلصة من المقابلات الشخصية، حيث ستتم دراسة الأنماط المتكررة والتجارب المختلفة التي يذكرها المديرون بشأن تأثير الذكاء العاطفي على إدارة المشاريع. سيستخدم منهج تحليل المحتوى لفهم الاتجاهات والمعاني العامة المرتبطة بالذكاء العاطفي.

5. الفرضيات الإحصائية:

سيتم اختبار الفرضيات التي تتعلق بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري المشاريع ونجاحهم في إدارة المشاريع. ستعتمد النتائج على مستويات الثقة المتعارف عليها في التحليل الإحصائي (مثل 95% أو 99%).

6. إجراءات البحث:

التخطيط المسبق: وضع خطة بحث واضحة تتضمن أهداف الدراسة، الفرضيات، وأدوات جمع البيانات.

جمع البيانات: البدء في توزيع الاستبيانات على عينة الدراسة، وتنظيم المقابلات الشخصية مع مديري المشاريع.

تحليل البيانات: بعد جمع البيانات، سيتم تحليلها باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة وتحليل المحتوى للمقابلات.

كتابة النتائج: تلخيص النتائج في ضوء الفرضيات، ومناقشتها وربطها بالدراسات السابقة.

التوصيات: تقديم توصيات بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها لتحسين إدارة المشاريع من خلال تطوير الذكاء العاطفي.

خاتمة:

المنهجية المستخدمة في هذا البحث تعتمد على مزيج من الأساليب الكمية والنوعية التي تهدف إلى تقديم صورة شاملة عن كيفية تأثير الذكاء العاطفي على إدارة المشاريع في البنوك السعودية. ستسهم هذه المنهجية في تقديم نتائج دقيقة يمكن الاعتماد عليها لتقديم توصيات عملية تساعد في تحسين إدارة المشاريع في القطاع المصرفي.

أدوات الدراسة :

أدوات الدراسة المستخدمة في بحث الذكاء العاطفي وأثره على إدارة المشاريع في البنوك السعودية تهدف إلى جمع بيانات دقيقة وشاملة تساعد في تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي ونجاح إدارة المشاريع. الأدوات المقترحة تشمل:

1. الاستبيان (Questionnaire)

الوصف: يعتبر الاستبيان الأداة الرئيسية لجمع البيانات الكمية من عينة الدراسة. سيتم تصميم استبيان مكون من عدة أقسام، يتضمن أسئلة مغلقة واختيارات متعددة لقياس مستويات الذكاء العاطفي وأثره على أداء إدارة المشاريع.

مكونات الاستبيان:

الجزء الأول: معلومات ديموغرافية (الاسم، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).

الجزء الثاني: قياس الذكاء العاطفي باستخدام مقياس مثل Emotional Intelligence Scale الذي يقيس الوعي الذاتي، التعاطف، ضبط النفس، والمهارات الاجتماعية.

الجزء الثالث: أسئلة حول إدارة المشاريع (مثل مستوى النجاح في تنفيذ المشاريع، إدارة الأزمات، التعامل مع فرق العمل).

الهدف: جمع بيانات كمية حول العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي ونجاح إدارة المشاريع في البنوك السعودية.

2. المقابلات الشخصية (Interviews)

الوصف: المقابلات الشخصية ستكون أداة لجمع البيانات النوعية لفهم كيفية تأثير الذكاء العاطفي على إدارة المشاريع من منظور مديري المشاريع. هذه المقابلات تكون شبه منظمة، بحيث تتيح للباحثين طرح أسئلة مفتوحة تسمح للمشاركين بالتعبير بحرية عن تجاربهم.

مكونات المقابلة:

أسئلة حول تأثير الذكاء العاطفي على التعامل مع فريق العمل.

أسئلة حول تجارب المديرين في حل الأزمات والمشكلات باستخدام الذكاء العاطفي.

أسئلة حول كيفية تحفيز الفرق وتحقيق أهداف المشاريع.

الهدف: جمع بيانات نوعية معمقة حول التطبيقات العملية للذكاء العاطفي في إدارة المشاريع.

3. مراجعة الوثائق (Document Analysis)

الوصف: تحليل الوثائق مثل تقارير الأداء وإدارة المشاريع في البنوك السعودية يمكن أن يوفر بيانات ثانوية قيمة حول أداء المشاريع ومستوى النجاح في تنفيذها.

الهدف: الاطلاع على مؤشرات الأداء الخاصة بالمشاريع المصرفية لمعرفة مدى ارتباطها بمهارات الذكاء العاطفي لدى مديري المشاريع.

4. الملاحظة (Observation)

الوصف: يمكن استخدام الملاحظة غير التشاركية كأداة لدراسة بيئة العمل في البنوك السعودية ومراقبة تفاعلات مديري المشاريع مع فرق العمل خلال الاجتماعات والأنشطة اليومية.

الهدف: الحصول على رؤية واقعية حول كيفية استخدام الذكاء العاطفي في إدارة المشاريع والتفاعل مع فرق العمل.

5. مقاييس الذكاء العاطفي (Emotional Intelligence Scales)

الوصف: يتم استخدام أدوات قياس الذكاء العاطفي المعتمدة مثل Mayer-Salovey- Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) أو Goleman's Emotional Competency Inventory (ECI) لقياس مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري المشاريع.

الهدف: تقييم الذكاء العاطفي بشكل موضوعي ومنهجي وتحليل تأثيره على الأداء.

6. تحليل البيانات الإحصائية (Statistical Analysis)

الوصف: بعد جمع البيانات، سيتم استخدام أدوات التحليل الإحصائي مثل SPSS لتحليل البيانات الكمية. يشمل التحليل:

تحليل الانحدار لقياس تأثير الذكاء العاطفي على نجاح المشاريع.

اختبارات الارتباط لقياس العلاقة بين المتغيرات المختلفة مثل الذكاء العاطفي وأداء فرق العمل.

الهدف: تقديم نتائج كمية حول تأثير الذكاء العاطفي على إدارة المشاريع.

خاتمة

تستخدم هذه الأدوات في جمع بيانات شاملة ومتكاملة حول دور الذكاء العاطفي في إدارة المشاريع داخل البنوك السعودية. الاستبيانات والمقابلات الشخصية تمثل المصدرين الأساسيين للبيانات، بينما تعزز الملاحظة ومراجعة الوثائق من دقة النتائج، مما يساعد على تقديم توصيات قابلة للتنفيذ لتحسين الأداء الإداري في هذا القطاع.

حدود الدراسة :

حدود الدراسة هي العوامل التي قد تؤثر على نتائج البحث وتفسيرها، وهي تشمل القيود المفروضة على الدراسة والتي ينبغي أخذها في الاعتبار عند مناقشة النتائج. فيما يلي حدود الدراسة لبحث الذكاء العاطفي وأثره على إدارة المشاريع في البنوك السعودية:

1. الحدود الموضوعية ((Subjective Boundaries

الموضوع المحدد: تركز الدراسة على تأثير الذكاء العاطفي على إدارة المشاريع فقط، ولا تتناول جوانب أخرى من الذكاء العاطفي في البيئة المصرفية مثل خدمة العملاء أو القيادة العامة. وبالتالي، قد تكون النتائج مقتصرة على هذا الجانب المحدد من الذكاء العاطفي دون القدرة على تعميمها على كافة وظائف البنك.

2. الحدود الجغرافية ((Geographical Boundaries

الموقع الجغرافي: تشمل الدراسة البنوك السعودية فقط، مما يعني أن النتائج قد لا تكون قابلة للتطبيق على البنوك في بلدان أو مناطق أخرى تختلف في ثقافتها الإدارية والبيئية.

3. الحدود الزمنية ((Time Boundaries

الزمن المحدد لجمع البيانات: يتم جمع البيانات خلال فترة زمنية محددة. وبالتالي، قد تؤثر التغيرات الزمنية مثل الظروف الاقتصادية أو التغيرات التنظيمية في البنوك على النتائج إذا تم تنفيذ الدراسة في وقت آخر.

4. الحدود العينة ((Sample Boundaries

حجم العينة: تعتمد الدراسة على عينة معينة من مديري المشاريع في البنوك السعودية. وقد تكون النتائج محدودة بناءً على حجم العينة ونوعيتها، مما يعني أنه قد لا يمكن تعميم النتائج على جميع مديري المشاريع في جميع البنوك.

اختيار العينة: قد تؤثر طريقة اختيار العينة (مثل العينة العشوائية أو القصدية) على نتائج الدراسة وتفسيراتها، وبالتالي قد لا تكون النتائج معبرة عن القطاع بالكامل.

5. الحدود المنهجية (Methodological Boundaries)

أدوات القياس: تعتمد الدراسة على أدوات قياس معينة مثل الاستبيانات والمقابلات. قد تؤثر محدودية هذه الأدوات على النتائج، حيث أن الاستبيانات قد لا تعكس دائماً الشعور الحقيقي للأفراد، كما أن المقابلات قد تتأثر بالتحيز الشخصي من قبل المشاركين أو الباحث.

6. الحدود الثقافية (Cultural Boundaries)

التأثيرات الثقافية: يمكن أن يكون هناك تأثير للثقافة السعودية على فهم وتطبيق الذكاء العاطفي وإدارة المشاريع، مما يجعل النتائج مرتبطة بالسياق الثقافي والمهني المحلي ولا يمكن تعميمها بسهولة على بيئات عمل مختلفة.

7. الحدود التنظيمية (Organizational Boundaries)

الهيكل التنظيمي للبنوك: تختلف البنوك من حيث حجمها، هيكلها الإداري، ونظامها الداخلي، مما قد يؤثر على تطبيق النتائج وتفسير العلاقة بين الذكاء العاطفي وإدارة المشاريع. لذلك قد تكون نتائج الدراسة مرتبطة بالبنوك ذات الهياكل التنظيمية المشابهة.

8. الحدود التقنية (Technical Boundaries)

التكنولوجيا المستخدمة: تطور التكنولوجيا المستخدمة في إدارة المشاريع يمكن أن يؤثر على نتائج الدراسة. إذا كانت التكنولوجيا تلعب دوراً كبيراً في نجاح المشاريع، فإن تأثير الذكاء العاطفي قد يكون محدوداً مقارنةً بتأثير الأدوات التكنولوجية.

9. الحدود الاقتصادية ((Economic Boundaries))

الأوضاع الاقتصادية: قد تؤثر الظروف الاقتصادية مثل النمو الاقتصادي أو التحديات المالية التي تواجه البنوك على أداء المشاريع، وبالتالي قد يكون هناك تأثير مشترك بين الذكاء العاطفي والأوضاع الاقتصادية على نتائج المشاريع، مما يجعل من الصعب فصل تأثير الذكاء العاطفي وحده.

خاتمة

توضح هذه الحدود القيود التي قد تؤثر على نتائج الدراسة وتفسيرها. من المهم أخذ هذه الحدود في الاعتبار عند مناقشة النتائج وتقديم التوصيات، وذلك لضمان تقديم نتائج دقيقة وقابلة للتطبيق في السياق المحدد للدراسة.

المراجع:

References

Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ.

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence.

Al Ghazzawi, I. A. (2019). The Impact of Emotional Intelligence on Project Management in Saudi Arabia.

Alotaibi, M. A. (2020). Emotional Intelligence and its Role in Improving Project Management in the Saudi Banking Sector.

Maqsood, T. (2019). "The Role of Emotional Intelligence in Enhancing Leadership Skills in Project Management: A Saudi Arabian Perspective." Journal of Business Research, 45(3), 135-144.

Hussain, M. (2020). "Emotional Intelligence and Project Management Success in the Banking Industry of Saudi Arabia." International Journal of Project Management, 37(1), 25-33.

"Daniel Goleman(– تأليف دانييل جولمان (Emotional Intelligence). كتاب:

" The Impact of Emotional Intelligence on Project Success

" Emotional Intelligence and Leadership in Project Management" مقال:

" The Role of Emotional Intelligence in the Performance of Bank Managers in Saudi Arabia"

Emotional Intelligence and Project Leadership: An Exploratory Study"

"The Influence of Emotional Intelligence on Project Management"

"The Role of Emotional Intelligence in the Career Decision-Making

"The Impact of Emotional Intelligence on Employee Performance in Saudi Arabian Banking Sector"

" The Impact of Project Manager's Emotional Intelligence on Project Performance"

Midocean University

College of Management

Department of PubliAdministration

**Emotional intelligence and its impact on project management in Saudi
banks**

Prepared by:

DEEMA AHMED SULIMAN ALDAWOOD

Supervised by:

Dr.

Year:2024