

Midocean University

College of Management

Master of Project Management



Impact of Emotional Intelligence in Project Management at Bupa Arabia, Jeddah

Ranyah Anwar Saleh Ben-Hesainon

213000845

Advisor:

Professor Waleed Abdelgawwad

2022/2023

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
قائمة المحتويات	2
قائمة الجداول	6
قائمة الملاحق	7
الفصل الاول: خلفية البحث	8
المقدمة	9
مشكلة البحث	10
اهمية البحث	11
أهداف البحث	12
تساؤلات البحث	12
حدود البحث	12

13	مصطلحات البحث
14	المنطلقات النظرية
15	الفصل الثاني: الاطار النظري
16	المتغير الأول: الذكاء العاطفي
16	المتغير الثاني: إدارة المشاريع
17	الفصل الثالث: دراسات سابقة
18	دراسات سابقة

22	الفصل الرابع: منهجية البحث
23	منهجية البحث
23	مجتمع البحث
23	عينة البحث
23	ادوات البحث
24	تحليل نتائج البحث
30	النتائج
30	التوصيات
31	الخاتمة
31	الملخص
33	مراجع البحث
36	ملاحق البحث

38

الغلاف باللغة العربية

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	تسلسل
25	جدول عينة البحث حسب المعلومات الديموغرافية	1
25	جدول عناصر الوعي الذاتي	2
26	جدول عناصر التنظيم الذاتي	3
27	جدول عناصر الوعي الاجتماعي	4
27	جدول عناصر إدارة العلاقات	5
28	جدول عناصر القيادة	6
29	جدول عناصر أداء المشاريع	7

قائمة الملاحق

الموضوع	الصفحة
قائمة الملاحق	36

الفصل الاول: خلفية البحث

المقدمة:

يعد الذكاء العاطفي إحدى أهم القدرات المهمة التي يتعامل بها الإنسان مع عواطفه على الصعيد الشخصي والخارجي، ويؤدي أيضا إلى التواصل الفعال مع الآخرين وحل المشاكل التي يواجهها الإنسان بقدر أقل من المخاطر والانفعالات. لذلك يعد الذكاء العاطفي سمة مهمة لمدير المشروع لتحقيق النجاح والعائد المستهدف، ويتمحور الذكاء العاطفي حول عدة عوامل تساعد على تحقيق النجاح وهي: الوعي بالذات، التعاطف، المهارات الاجتماعية والدوافع الداخلية والخارجية. وأكد العديد من مدراء المشاريع بأن نجاحهم يرتبط بقدرتهم على أن يكونوا أذكاء عاطفيين. ركزت العديد من الدراسات على الذكاء العاطفي كعنصر جوهري لدى المدراء لتحقيق ذواتهم في إدارة المشاريع.

مصطلح الذكاء العاطفي انتشر في ستينيات القرن الماضي على رغم من وجوده من قبل، ولكن بفضل الدكتور دانيال غولمان، أحد أشهر علماء النفس في القرن الواحد والعشرين انشهر هذا المصطلح بين العامة وتم تطبيقه في العديد من المجالات ومنها القيادة وإدارة الأعمال والمشاريع وتاريخه ممتد إلى اليوم لأهميته في حياتنا الشخصية والعملية.

ولذلك مدراء المشاريع يقضون أغلب أوقاتهم في التعامل مع البشر، يقول الباحث ترافيس براد بيرري بأن نجاح المشاريع مرتبط بـ 58% بالذكاء العاطفي لمدير المشروع، ونرى أيضا بأن 90% من الأشخاص ذو الأداء العالي يحظون بذكاء عاطفي عالي عن بقية زملائهم. سنتطرق بالبحث لطرق لتوعية مدراء المشاريع عن أهمية الذكاء العاطفي في إدارة المشاريع بما يعود عليه من نتائج عالية ونجاحات عديدة على الصعيد المهني، المؤسسي والذاتي.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، إدارة المشاريع، الوعي بالذات، القيادة

مشكلة البحث:

تتركز مشكلة البحث على تدني مستوى الذكاء العاطفي بين مدراء المشاريع، وافتقارهم إلى الوعي بالتأثير الإيجابي للذكاء العاطفي على أدائهم المهني. يمكن تجنب النتائج السلبية المحتملة عن طريق رفع مستوى الذكاء العاطفي يتمتع كل مدير مشروع بمستوى معين من الذكاء العاطفي ويطبقه في حياته اليومية والعملية، ولذلك نهدف في البحث إلى رفع هذا المستوى وتحقيق أعلى المستويات في الذكاء العاطفي لمدراء المشاريع. ولذلك البحث يستهدف إلى الإجابة عن السؤال التالي وهو:

كيف يؤثر الذكاء العاطفي على أداء مدير المشروع وما هي علاقة الذكاء العاطفي بنجاح المشروع؟

نتائج البحث ستكون مبنية على ثلاثة معايير:

- معيار الذكاء العاطفي لدى مدراء المشاريع.
- معيار نجاح المشروع.
- العلاقة بين معيار نجاح المشروع ومعيار الذكاء العاطفي لدى مدراء المشاريع.

أهمية البحث:

نظرًا لتدني انتشار الوعي في ما يخص الذكاء العاطفي في العالم العربي، نجد أيضًا تدني هذه المهارة لدى مدراء المشاريع مع وجود المقومات والامكانيات لصقل هذه المهارة لديهم، نرى تركيز العديد من مدراء المشاريع على جوانبهم الثقافية والأطلاعية عبر حضور دورات وورشات تدريبية في إدارة المشاريع ومع علو خلفياتهم العلمية نجد افتقارهم في الذكاء العاطفي، الإدراك والوعي الذاتي.

كشف البحث TalentSmart أن من أقوى مؤشرات الأداء KPI هو الذكاء العاطفي، واليوم هو أحد العوامل المهمة لتوظيف مدراء المشاريع في الغرب. ولذلك يجب على مدراء المشاريع تطوير هذه المهارة لتأثيرها على نجاح المشروع.

هناك خمسة أركان رئيسية للذكاء العاطفي، وتساعد مدير المشروع على النمو العاطفي وهي:

- الوعي الذاتي
- التنظيم الذاتي
- التحفيز
- الشعور بالآخرين
- المهارات الاجتماعية

وتأتي أهمية البحث على استخدام الذكاء العاطفي لمدير المشروع في تحسين العلاقات في بيئة العمل، التأثير الإيجابي على الزملاء وأعضاء الفريق، التخفيف من التحديات والمصاعب في المشاريع، تحقيق أعلى مستوى من الاستفادة من المشروع، التكيف مع الظروف المحيطة وتسهيل التعامل مع الزملاء ذو الخلفيات الثقافية المختلفة.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق النقاط التالية:

1. معرفة كيفية تطبيق الذكاء العاطفي مع أركانه الخمسة (الوعي الذاتي، التنظيم الذاتي، التحفيز، الشعور بالآخرين والمهارات الاجتماعية) لدى مدراء المشاريع.
2. معرفة المعايير المتطلبة لنجاح المشاريع مع تطبيق الذكاء العاطفي في بوبا العربية، فرع مدينة جدة.
3. معرفة قياس معدل الذكاء العاطفي لدى مدراء المشاريع في بوبا العربية، فرع مدينة جدة.
4. معرفة اثر الذكاء العاطفي في ادارة المشاريع بوبا العربية، فرع مدينة جدة.
5. معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي ونجاح المشروع لدى مدراء المشاريع في بوبا العربية، فرع مدينة جدة.
6. معرفة المخرجات النهائية للمشروع في حال تطبيق الذكاء العاطفي.

تساؤلات البحث:

1. ما مدى فعالية تطبيق الذكاء العاطفي في ادارة مشاريع بوبا العربية، فرع مدينة جدة؟
2. ما العلاقة بين نسبة الذكاء العاطفي لدى مدراء المشاريع بنجاح المشاريع؟
3. ما مدى تأثير تطبيق الذكاء العاطفي على نجاح مشاريع بوبا العربية، فرع مدينة جدة؟
4. ما مدى تأثير الذكاء العاطفي في تحسين مدراء المشاريع على الصعيد المهني والشخصي؟

حدود البحث:

- الحدود الموضوعية: سوف يقتصر البحث على قياس نسبة الذكاء العاطفي وعلاقته بنسبة نجاح المشاريع

- الحدود المكانية: سوف يقتصر البحث على شركة بوبا العربية في مدينة جدة، المملكة العربية السعودية
- الحدود البشرية: سوف يقتصر البحث على عينة من مدراء المشاريع
- الحدود الزمنية: سيطبق البحث في الربع الثاني من عام 2023 ميلاديًا

تعريف ومصطلحات البحث:

الذكاء العاطفي: قدرة القائد على تنظيم وإدراك مشاعره ومشاعر الغير وحسن إدارتها لتحقيق الاهداف المرجوة، الذكاء العاطفي يستخدم المشاعر لتوجيه تفكير القائد وتحديد إجراءاته واتجاهاته

القيادة: قدرة القائد على التأثير على الأفراد وخلق التعاون بينهم لإنجاز وتحقيق أهداف المجموعة والمؤسسة

إدارة العلاقات: القدرة على خلق حلقة الوصل بين المجموعة التي تعمل على تعزيز التعاون الإيجابي والتواصل لنجاح المجموعة والمؤسسة

الوعي الذاتي: القدرة على التمعن والانتباه إلى المشاعر والافكار والعواطف الشخصية، والقدرة على تقييم النفس وإدارتها

التحفيز: إثارة سلوك الفرد لتحقيق الأهداف الشخصية أو العملية

التعاطف: القدرة على فهم احتياجات ومشاعر الآخرين

المهارات الاجتماعية: المهارات التي تمكن الفرد على التواصل والتفاعل مع الآخرين

المنطلقات النظرية:

انطلقت البحث على النظريات المعرفية للبحوث العلمية، حيث أن النظرية تقوم على أهمية الذكاء العاطفي لنجاح المشاريع وقوة العلاقة بين الذكاء العاطفي ونجاح مدراء المشاريع، كما أن دور الذكاء العاطفي له الدور الأكبر في نجاح تلك المشاريع.

الفصل الثاني: الاطار النظري

المتغير الأول: الذكاء العاطفي

يعرف الذكاء العاطفي بالقدرة على التعرف على عواطفنا ومشاعرنا من خلال التنظيم الداخلي ومع الآخرين، يتضمن هذا التعريف القدرة على إدراك وفهم وإدارة وتطبيق المعلومات ، فضلاً عن القوة العاطفية باعتبارها أكبر مصدر للطاقة، فضلاً عن التحفيز والتواصل والتأثير. تعريف علم النفس للذكاء هو أن الذكاء "هو الاختلاف في قدرة الأفراد على فهم الأشياء المعقدة ، والتكيف بشكل فعال مع محيطهم ، والتعلم من التجربة ، والمشاركة في العمليات المنطقية المختلفة ، والتغلب على المواقف الصعبة من خلال التفكير المنطقي. اما العاطفة اختلف علماء النفس في أوصافهم وتفسيراتهم للعاطفة، لكن هناك إجماعاً على أنها حالة معقدة تتضمن تغيرات جسدية مثل التنفس ، والنبض ، والإفرازات الغدية العقلية.

أظهرت العديد من الدراسات أن التحكم الجيد بالعواطف يسهل التفكير العقلاني ويساعد على اتخاذ القرارات السليمة، مما يقود الأفراد إلى السلوك الصحيح. أظهرت التغييرات الدراماتيكية في بيئة الأعمال على مدى العقدين الماضيين الحاجة إلى أن يكون المدراء قادرين على التواصل عاطفياً مع أعضاء الفريق وتحفيزهم لتحقيق أهداف أعلى مستدامة ويعتمد بشكل قوي على الذكاء العاطفي.

المتغير الثاني: إداء ادارة المشاريع وعلاقته بالذكاء العاطفي

فيما يتعلق بالجوانب العاطفية لإدارة المشروع، تم القيام بالكثير من الأبحاث لإبراز وتعريف المهارات والخبرات الفنية والسمات والصفات المطلوبة لمدير مشروع ناجح. على سبيل المثال الجمعية الدولية لإدارة المشاريع (IPMA) صنفت 46 للكفاءة إلى ثلاث مجموعات: سياقية، سلوكية والمهارات التقنية، أما دانيال جولمان فقد ذكر أن هناك خمسة عناصر أساسية للذكاء العاطفي ، وهي: الوعي الذاتي ، والتنظيم الذاتي ، والتحفيز ، والتعاطف ، والمهارات الاجتماعية.

معهد ادارة المشاريع (PMI) طور نموذج لشرح الذكاء العاطفي لتحسين أداء المشروع لمدراء المشاريع التي تتكون من خمسة محاور: الوعي الذاتي، الإدارة الذاتية، التحفيز الذاتي، الإدارة الشخصية والقيادة.

كلما زادت قدرة مدير المشروع على تفعيل كل مهارة من مهارات الذكاء العاطفي، كلما زاد ذكاء مدير المشروع العاطفي، ويجب على مدير المشروع فهم مشاعره وعواطفه وكيف يكون تأثيرها على الآخرين واداء المشروع لضمان نجاح المشروع.

الفصل الثالث: دراسات سابقة

الدراسات السابقة:

قمت بمسح الدراسات السابقة حول موضوع هذا البحث، وتم الاستعانة والاستفادة من الدراسات السابقة وفيما يلي بعض هذه الدراسات:

الدراسات باللغة العربية:

(دراسة طارق الخرابشة، رشاد الساعد): (2020) أثر الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل لدى العاملين في صندوق الملك عبدالله الثاني للتنمية.

الهدف من البحث: التعرف على علاقة الذكاء العاطفي واختبار أثره في تخفيف ضغوط العاملين في صندوق الملك عبدالله الثاني للتنمية.

نتائج البحث:

● وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لجميع أبعاد الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي، الدافعية، ضبط الذات، التعاطف) في تخفيف ضغوط العمل

● وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) للأبعاد (الوعي الذاتي، ضبط الذات، التعاطف) في عبء العمل

● الدافعية كان أثرها ظاهري وليس معنوي

(دراسة نبيل الجعدي، عائشة دقيق): (2017) الذكاء العاطفي في منظمات الأعمال: النظرية والاستخدامات

الهدف من البحث: تناقش البحث مفهوم الذكاء العاطفي وابرار آليات قياس الذكاء العاطفي وعرض الاستخدامات الواقعية للذكاء العاطفي في المنظمات

نتائج البحث:

- إجراء المزيد من البحوث حول تفسير الموظفين والمديرين لمفهوم الذكاء العاطفي، حيث قد يتم تصميم دراسات نوعية تسكتشف القيم والمعاني والتفسيرات التي يلحقها الموظفون بهذا المفهوم

- تطوير مقاييس للذكاء العاطفي مرتبطة بالبيئة والثقافة الليبية، وعدم الاعتماد على مقاييس منتجة في سياقات أخرى

- القيام بغجراء العديد من الابحاث الارتباطية التي تدرس العلاقة بين الذكاء العاطفي وغيره من المتغيرات المهمة وذات الصلة بالبيئة الليبية

(دراسة وجد سقائله): (2022) الذكاء العاطفي وأثره على إدارة المشروعات الصغيرة.

الهدف من البحث: تناقش البحث العلاقة بين الذكاء وأسلوب القيادة من أجل إدارة فعالة للمشاريع

نتائج البحث:

- فهم أهمية الذكاء الاجتماعي في أسلوب القيادة
- الذكاء الاجتماعي لا يهم في إدارة مشاريع تكنولوجيا المعلومات
- الأبحاث المستمرة من المحتمل أن تسفر عن رؤى نظرية جديدة في الذكاء العاطفي وإدارة المشاريع

(دراسة ثائر حبوش، فارس الهاشحي): (2021) أثر الذكاء العاطفي على أداء مديري ادارة المشاريع في المملكة العربية السعودية.

الهدف من البحث: تناقش البحث إيجاد العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي ومدراء مشاريع في المملكة العربية السعودية،

والخروج بتوصيات من شأنها رفع الوعي والاهتمام بالذكاء العاطفي

نتائج البحث:

- أثر ضعيف جداً بين التأهيل المعرفي والشهادات والخبرات مع أداء الفريق نحو نجاح المشروع في ظل المنافسة بين مدراء المشاريع

- أظهرت البحث ان هناك علاقة ملحوظة وأثر قوي بين الذكاء العاطفي محاوره الخمسة (الوعي الذاتي، الادارة الذاتية، الوعي الاجتماعي، إدارة العلاقات، القيادة) مع نجاح المشروع

(دراسة عبدالرحيم خولة، دادو مويمة): (2021) تأثير الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار

الهدف من البحث: معرفة أثر الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات والتعرف على الذكاء العاطفي ومختلف ابعاده

نتائج البحث:

- توجد علاقة بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرارات الإدارية
- مجتمع البحث لديهم القدرة على ادراك وفهم شعور زملائهم
- مجتمع البحث لديهم القدرة على اقامة علاقات مع زملائهم بشكل احترافي
- يوجد ارتباط بين تطبيق اسلوب الذكاء العاطفي والقدرة على اتخاذ القرارات الإدارية وهذا يعود إلى إن الذكاء العاطفي له أهمية كبيرة في جودة القرارات وخاصة في عملية التعامل مع الموظفين
- توجد علاقة موجبة بين قدرة النظام وجودة اتخاذ القرار المتخذة وهذا من شأنه ان يساعد في تطوير عملية اتخاذ القرار

(دراسة لزرق نوال): (2019) أهمية الذكاء العاطفي في الممارسات القيادية

الهدف من البحث:

- تحديد مستويات الذكاء العاطفي السائدة لدى القادة بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية
- تحديد نمط التفكير الغالب لدى القادة بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية
- البحث في العلاقة الارتباطية بين الدماغ العاطفي والممارسات القيادية

- البحث في وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والممارسات القيادية بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية

- معرفة أهم المعوقات التي تواجه القادة بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية لممارسة القيادة بالذكاء العاطفي

نتائج البحث:

- سلوك القيادة التحويلية يتطابق مع خصائص الدماغ العاطفي
- يتحدد مستوى الذكاء العاطفي للقادة من استخدام قدراتهم العاطفية
- اهم المعوقات التي تواجه القائد الجزائري بالمؤسسات الاقتصادية تتجسد في ثقافة القائد التي لا تعمل بشكل كافي في ابعاد الذكاء العاطفي اثناء الممارسة القيادية

الفصل الرابع: منهجية البحث

منهجية البحث:

هدف البحث هو ايجاد الرابط والعلاقة بين الذكاء العاطفي ونجاح المشاريع في بوبا العربية، وآثاره على إداء إدارة المشاريع، حيث نجاح المشاريع مرتبط بإداء الفريق والأفراد في المشاريع.

مجتمع البحث:

يمثل مجتمع البحث مدراء مشاريع شركة بوبا العربية في فرعها الرئيسي في مدينة جدة في المملكة العربية السعودية، تم توزيع استبانة الكترونية إلى جميع مدراء مشاريع في اقسام متعددة ضمن اطار الشركة.

عينة البحث:

العينة الفعلية تكونت من (44) مدير مشروع يعملون في اقسام متعددة في شركة بوبا العربية.

ادوات البحث:

استخدم الباحث استبانة موقع وبرنامج قوغل فورم (Google Form)، حيث يقوم البرنامج بتنسيق ورصد الاسئلة الاستطلاعية وجمع النتائج وتحويلها إلى برنامج اكسل (MS Excel) وثم الاستعانة ببرنامج SPSS لتحليل النتائج. تم اعداد استبيان بعنوان "اثر الذكاء العاطفي في إدارة مشاريع بوبا العربية في مدينة جدة" ومكونة من من ثلاث اجزاء:

- الجزء الأول: المعلومات الديموغرافية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)

- الجزء الثاني: قياسات الذكاء العاطفي، استند الباحث على دراسات وبحوث علمية ونفسية سابقة للقياس
- الجزء الثالث: قياسات نجاح المشاريع، استند الباحث على قياسات الوقت، التكلفة والجودة في القياس لتحديد

نجاح المشاريع

الاساليب الاحصائية المستخدمة في البحث:

استخدم الباحث أسلوب الاحصاء الوصفي في تفرغ وتحليل الاستبانة والتي انتهجت مقياس ليكرت كمقياس ترتيبى ومن ثم استنباط النسب المئوية، التكرار، المتوسطات الحسابية، معامل الارتباط. وتم ربط كل عنصر من عناصر الذكاء العاطفي مع ادارة واداء المشاريع.

نتائج التحليل الاحصائي:

سيقوم الباحث بعرض نتائج الاستبانة والبيانات بشكل مفصل عبر استخدام مقياس ليكرت حيث يشير الرقم 5 الى الدرجة الكاملة ورقم 1 الى الدرجة المتدنية، كما شرحنا سابقا تقييم الذكاء العاطفي ينقسم الى العناصر الآتية (الوعي الذاتى، التنظيم الذاتى، إدارة العلاقات، الوعي الاجتماعى، القيادة)، وستتم معالجة النتائج احصائيا للتعرف والاستفادة واستنباط النتائج وتحديد مدى الدلالة الإحصائية.

العامل الديموغرافي	النوع	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	22	50%
	انثى	22	50%
العمر	25 سنة أو أقل	4	9.1%
	25 سنة إلى 35 سنة	28	63.6%

35 سنة إلى 45 سنة	11	25%
45 سنة أو أكثر	1	2.3%
5 سنوات أو أقل	12	27.3%
من 5 إلى 10 سنوات	18	40.9%
من 10 إلى 20 سنة	13	29.5%
20 سنة أو أكثر	1	2.3%
بكالوريوس	35	79.5%
ماجستير	7	15.9%
أخرى	2	4.5%

جدول (1) يوضح عينة البحث حسب المعلومات الديموغرافية

تحليل عناصر الوعي الذاتي:

الرقم	العنصر المتغير	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الوعي الذاتي: يشير إلى معرفة مشاعرك الداخلية								
1	أدرك نقاط الضعف والقوة لدي	14	24	4	1	1	4.1136	.84126

2	أنتهم مشاعري و أعبر عنها	11	22	8	2	1	3.9091	.91036
3	أدرك أهميتي وقدراتي	21	17	3	2	1	4.2500	.94315

جدول (2) يوضح عناصر الوعي الذاتي

المؤشر العام للوعي الذاتي يوضح ان مجتمع البحث يدرك مفهوم الوعي الذاتي وهناك مجال للتطوير والتحسين.

تحليل عناصر التنظيم الذاتي:

الرقم	العنصر المتغير	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
التنظيم الذاتي: يشير إلى إدارة مشاعرك الداخلية								
1	أسيطر على ردود أفعالي	13	20	7	4	0	3.9545	.91384
2	ألتزم بالنزاهة والقيم	30	12	2	0	0	4.6364	.57429
3	ألتزم بأهدافي رغم الصعوبات والتحديات	19	18	6	1	0	4.2500	.78132
4	مرن عند تعاملي مع الغير	25	16	2	1	0	4.4773	.69846
5	أسعى للتحسين والتفوق	32	11	1	0	0	4.7045	.50942
6	مستعد للعمل دوماً وحسب الفرص	27	15	2	0	0	4.5682	.58568

جدول (3) يوضح عناصر التنظيم الذاتي

المؤشر العام للتنظيم الذاتي يوضح ان مجتمع البحث يدرك مفهوم التنظيم الذاتي وان هناك مجال للتطوير والتحسين

تحليل عناصر الوعي الاجتماعي

الرقم	العنصر المتغير	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الوعي الاجتماعي: يشير إلى كيفية تعاملك مع العلاقات ووعيك لمشاعر واهتمامات واحتياجات الآخرين								
1	أستشعر مشاعر الآخرين وأفهم وجهات نظرهم وأهتم بمخاوفهم	24	15	4	1	0	4.3091	.75693
2	أستشعر التوجه العاطفي والترابط مع زملائي	19	20	2	1	2	4.2045	.97836

جدول (4) يوضح عناصر الوعي الاجتماعي

المؤشر العام للوعي الاجتماعي يوضح ان مجتمع البحث يدرك مفهوم الوعي الاجتماعي جيدا

تحليل عناصر إدارة العلاقات:

الرقم	العنصر المتغير	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
إدارة العلاقات: يشير إلى معرفة مهاراتك في إحداث الردود المرغوبة من الآخرين								
1	أدرس احتياجات العملاء	17	21	5	1	0	4.2273	.74283
2	أستشعر احتياجات الآخرين	20	20	2	2	0	4.3182	.77077
3	أعتمد الصدق والأمانة عند الإقناع	26	15	3	0	0	4.5227	.62835
4	أشارك خبرتي ومعرفتي مع زملائي	25	16	2	1	0	4.4773	.69846

5	ألتزم الاحترافية مع زملائي	21	20	3	0	0	4.4091	62201
6	أعزز بناء الثقة مع أصحاب المصلحة والزملاء	22	19	3	0	0	4.4318	62497
7	أشارك أصحاب المصلحة تفاصيل وأنجازات المشروع	19	16	4	4	1	4.0909	1.05253

جدول (5) يوضح عناصر إدارة العلاقات

المؤشر العام لإدارة العلاقات يوضح ان مجتمع البحث يدرك مفهوم إدارة العلاقات بشكل جيد

تحليل عناصر القيادة:

الرقم	العنصر المتغير	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
القيادة: يشير إلى كيفية إدارة فريق عملك في التواصل والعمل الجماعي وحل النزاعات والتحفيز								
1	أستخدم قنوات رسمية وغير رسمية مع زملائي	14	23	5	2	0	4.1136	.78402
2	أستخدم قنوات التواصل بكفاءة عالية	18	20	5	1	0	4.2500	.75097
3	أعزز العمل الجماعي	22	18	4	0	0	4.4091	.65833
4	أوجه وأعين زملائي	23	16	3	1	1	4.3409	.88772
5	أساعد على خلق بيئة صحية	25	14	5	0	0	4.4545	.69732
6	أهتم بحل الخلافات والوصول إلى الحلول	24	16	4	0	0	4.4545	.66313
7	أهتم بتحقيق الأهداف المشتركة مع زملائي وأصحاب المصلحة	26	15	3	0	0	4.5227	.62835

8	أساعد على التغيير الإيجابي	29	13	2	0	0	4.6136	.57933
---	----------------------------	----	----	---	---	---	--------	--------

جدول (6) يوضح عناصر القيادة

المؤشر العام للقيادة يوضح ان مجتمع البحث يدرك مفهوم للقيادة بشكل جيد

الرقم	العنصر المتغير	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أداء إدارة المشاريع								
1	أنجز المشاريع وفق الوقت المحدد	20	20	3	1	0	4.3409	.71343
2	أتبع الموازنة المحددة للمشروع	15	22	7	0	0	4.1818	.69123
3	أعمل على أنجاز أهداف المشروع	24	18	2	0	0	4.5000	.59062
4	أهتم بإرضاء زملائي في إدارة وتنفيذ المشروع	18	20	3	3	0	4.2045	.85125
5	أهتم بإرضاء أصحاب المصلحة في ما يخص نتائج ومخرجات المشروع	18	22	4	0	0	4.3182	.63878
6	أهتم بتحقيق رضى العميل في ما يخص نتائج ومخرجات المشروع	23	19	2	0	0	4.4773	.59018
7	أهتم بإرضاء الموردين المساندين في المشروع	15	25	4	0	0	4.2500	.61474
8	جميع مشاريعي حققت النتائج المرجوة	13	23	6	2	0	4.0682	.78940

جدول (7) يوضح عناصر أداء المشاريع

المؤشر العام لتقييم إداء المشاريع يوضح ان مجتمع البحث لديه الامكانيات والخبرات لإدارة المشاريع والمشاريع تككلت بالنجاح

النتائج:

هناك عدة استنتاجات سيتخرجها الباحث من هذا البحث وهي الآتي:

- أدنى مؤهل تعليمي هو "أخرى" وهو قد يشير إلى دبلوم، ثانوية عامة أو شهادة PMP، ونستنتج بأن الخبرة لها عامل اقوى لنجاح المشاريع
- معظم مجتمع البحث وعددهم 35 مؤهلهم التعليمي بكالوريوس، فنجد انهم مؤهلين علميًا لإدارة المشاريع ونستنتج بأن المؤهل العلمي عامل مهم في مجال إدارة المشاريع وهناك رابط قوي جدا بين اداء المشاريع والمؤهل العلمي وله تأثير كبير في مخرجات المشاريع ونجاحها
- محور الوعي الذاتي، نجد ان مجتمع الدراسة لديه مستوى عالي في الوعي الذاتي ونجد ان الوعي الذاتي له دور كبير في تطور وخبرة ومهارات مدراء المشاريع
- محاور الوعي الذاتي، التنظيم الذاتي، إدارة العلاقات الوعي الاجتماعي والقيادة لها اثر عظيم في اداء المشاريع وادارتها
- الذكاء العاطفي تأثيره قوي على المدراء المشاريع

التوصيات:

ركز هذا البحث على التعمق في الذكاء العاطفي وربطه على أداء إدارة المشاريع، وعلاقته بمدير المشاريع الذي يقود المشروع إلى النجاح. يساعد هذا البحث على تحسين أداء المشاريع التي تفتقر إلى الأداء من الجانب العاطفي والمنطقي. الذكاء العاطفي موضوع متشعب ولا زال هناك وعي غير كاف في الذكاء العاطفي في المجتمعات العربية.

يوصي الباحث بضرورة زيادة الوعي عند المؤسسات والشركات وتأهيل مدراء المشاريع عبر عمل دورات مهنية وجلسات نفسية لمدراء المشاريع حتى يزيد وعيهم والاتصال بمشاعرهم الداخلية ومعرفة تأثيرها مع الآخرين وخصوصاً في إطار العمل.

الخاتمة:

وصلنا إلى نهاية البحث العلمي لأثر الذكاء العاطفي في إدارة مشاريع بوبا العربية فرع مدينة جدة في المملكة العربية السعودية، وهو ما فضلت اختياره من بحوث، لما لذلك من أهمية الكبيرة للذكاء العاطفي في عصرنا الحالي، التي أصبح فيها الذكاء العاطفي عنصر جوهري لدى مدراء المشاريع.

حاولت قدر المستطاع تحليل وتفصيل اثر الذكاء العاطفي في ادارة المشاريع، وتحقيق المخرجات المطلوبة وربطه بتفوق نجاح المشاريع.

الملخص:

هدف البحث إلى معرفة علاقة بين الذكاء العاطفي واداء مدراء المشاريع وتأثيره على ادائه في شركة بوبا العربية في مدينة جدة في المملكة العربية السعودية واهميته في نجاح المشاريع، تم البحث على شريحة من موظفي مدراء المشاريع في بوبا العربية لقياس معدل الذكاء العاطفي من خلال المحاور (الوعي الذاتي، التنظيم الذاتي، إدارة العلاقات، الوعي الاجتماعي، القيادة) وربطها بنجاح المشاريع في جميع المستويات. اعتمد الباحث على التحليل الوصفي، تم عمل استبيان الكتروني وتوزيعه على مدراء مشاريع شركة بوبا العربية وحظي الباحث على 44 رد على الاستبيان، اظهر البحث على ان الذكاء العاطفي تأثيره قوي على المدراء المشاريع ومدراء المشاريع مؤهلين علمياً لإدارة المشاريع والوعي الذاتي له اثر كبير على مدراء المشاريع ونجاح مشاريعهم.

أوصى البحث على ضرورة نشر الوعي في الذكاء العاطفي وتأهيل مدراء المشاريع عبر عمل دورات مهنية وجلسات نفسية من قبل المؤسسات والشركات.

Summary:

The aim of the research is to find the relationship between emotional intelligence and the performance of project managers and its impact on its performance at Bupa Arabia in Jeddah in Saudi Arabia and its importance in the success of projects. A number of project managers at Bupa Arabia went through an assessment to measure their emotional intelligence through (self-awareness, self-regulation, relationship management, social awareness, and leadership) and linking it to the success of projects at all levels. Based on descriptive analysis, an online questionnaire was made and shared to Bupa Arabia's project managers. The researcher received 44 responses to the questionnaire. The research showed that emotional intelligence has a strong impact on project managers and project managers are academically qualified to manage projects, and self-awareness has a significant impact on project managers and the success of their projects.

The research recommended the need to spread awareness in emotional intelligence and qualify project managers through professional courses and psychological sessions by organizations and companies.

المراجع:

1. خولة، عبدالرحيم. مويمة، دادو (2021). تأثير الذكاء العاطفي على جودة الاختيار (ط 1). الجزائر: جامعة أحمد دراية أدرار.
2. نوال، لزرق (2019). أهمية الذكاء العاطفي في الممارسات القيادية (ط 1). الجزائر: جامعة اسطنبولي معسكر.
3. فايد، ليلي. مختاري، أمال (2022). الذكاء العاطفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة قسم علم النفس بجامعة محمد بوضياف (ط 1). الجزائر: جامعة محمد بوضياف.
4. سقائله، وجد (2022). الذكاء الاجتماعي وأثره على إدارة المشروعات الصغيرة (ط 1). الأردن: المجلة العربية للنشر العلمي.
5. الجعيدي، نبيل. دقيق، عائشة (2017). الذكاء العاطفي في منظمات الأعمال: النظرية والاستخدامات (ط 1). ليبيا: جامعة مصراتة.
6. حبوش، ثائر. الهاشمي، فارس (2021) أثر الذكاء العاطفي على أداء مديري ادارة المشاريع في المملكة العربية السعودية. السعودية: المنهل.
7. Trejo, Art (2014). Emotional Intelligence and Project Outcomes in Technology. *International Management Review* 10.
8. Obradovic, Vladimir. Jovanovic, Petar. Petrovic, Dejan. Mihic, Marko. Mitrovic, Zorica (2012) Project Managers' Emotional Intelligence – A Ticket to Success. *ScienceDirect*.
9. Livesey, P. V. (2017). Goleman-Boyatzis Model of Emotional Intelligence for Dealing with Problems in Project Management. *Construction Economics and Building*, 17(1), 20-45.
10. El Khatib, M., Almtairi, M., & Al Qasemi, S. A. (2021). The Correlation between Emotional Intelligence and Project Management Success. *iBusiness*, 13, 18-29.

11. Ghboun, Rula. Abu Khayran, Ashraf. Shuibat, Mohammad. (2020). Emotional Intelligence and its relation to leadership skills of Schools Principals in Bethlehem Governate. *Journal of Educational and Psychological Sciences*. 4, pg. 174 – 201.
12. Chew, B.H., Zain, A.M. & Hassan, F. (2013). Emotional intelligence and academic performance in first and final year medical students: a cross-sectional study. *BMC Med Educ* 13, 44
13. Romanelli F, Cain J, Smith KM. (2006) Emotional intelligence as a predictor of academic and/or professional success. *Am J Pharm Educ*. Jun 15;70(3):69. doi: 10.5688/aj700369.
14. Mehta, Sandhya & Singh, Namrata. (2013). A Review paper on emotional intelligence: Models and relationship with other constructs. *International Journal Of Management & Information Technology*. 4. 342-353.
15. Shouket Ahmad Tilwani, Muhammad Asif, Zahida Hussain, Indrajit Patra, Leeda Sarabani (2022) The Impact of Emotional Intelligence on Cognitive Strategy Uses of Saudi English Foreign Language Students' Vocabulary Knowledge. *Hindawi*.
16. Stéphane Côté (2014), Emotional Intelligence in Organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior* 1:1, 459-488.
17. John D. Mayer, Richard D. Roberts, Sigal G. Barsade (2008), Human Abilities: Emotional Intelligence. *Annual Review of Psychology*, 59:1, 507-536.
18. Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2016). The Ability Model of Emotional Intelligence: Principles and Updates. *Emotion Review*, 8(4), 290–300.
19. Schutte, N. S., & Malouff, J. M. (2016). Comment on Developments in Trait Emotional Intelligence Research: A Broad Perspective on Trait Emotional Intelligence. *Emotion Review*, 8(4), 343–344.

20. Lopes, P. N. (2016). Emotional Intelligence in Organizations: Bridging Research and Practice. *Emotion Review*, 8(4), 316–321.
21. Ashkanasy, N. M., & Humphrey, R. H. (2011). Current Emotion Research in Organizational Behavior. *Emotion Review*, 3(2), 214–224.
22. Kotsou, I., Mikolajczak, M., Heeren, A., Grégoire, J., & Leys, C. (2019). Improving Emotional Intelligence: A Systematic Review of Existing Work and Future Challenges. *Emotion Review*, 11(2), 151–165.
23. Casper, C. M. (2002). Using emotional intelligence to improve project performance. *Project Management Institute Annual Seminars & Symposium*.
24. Fangwei Zhu, Xinnan Wang, Linzhuo Wang, Miao Yu (2021) Project manager's emotional intelligence and project performance: The mediating role of project commitment. *International Journal of Project Management*, Volume 39, Issue 7.
25. Zhang, Q., Hao, S. and Chung, K.S.K (2023), The impact of project manager's emotional intelligence on project performance: a meta-analysis. *Chinese Management Studies*, Vol. 17 No. 3, pp. 461-487.
26. Dirk Lindebaum & Peter J. Jordan (2012) Relevant but exaggerated: the effects of emotional intelligence on project manager performance in construction, *Construction Management and Economics*, 30:7, 575-583.

الملاحق

استبيان أثر الذكاء العاطفي في إدارة مشاريع بوبا العربية في مدينة جدة	
الوعي الذاتي: يشير إلى معرفة مشاعرك الداخلية	
1. أدرك نقاط الضعف والقوة لدي 2. أتفهم مشاعري وأعبّر عنها 3. أدرك أهميتي وقدراتي	الوعي الذاتي
التنظيم الذاتي: يشير إلى إدارة مشاعرك الداخلية	
1. أسيطر على ردود أفعالي 2. ألتزم بالنزاهة والقيم 3. ألتزم بأهدافي رغم الصعوبات والتحديات 4. مرن عند تعاملتي مع الغير 5. أسعى للتحسين والتفوق 6. مستعد للعمل دومًا وحسب الفرص	الانضباط النفسي
الوعي الاجتماعي: يشير إلى كيفية تعاملك مع العلاقات ووعيك لمشاعر واهتمامات وإحتياجات الآخرين	العلاقات
1. أستشعر مشاعر الآخرين وأتفهم وجهات نظرهم وأهتم بمخاوفهم 2. أستشعر التوجه العاطفي والترابط مع زملائي	الاجتماعية
إدارة العلاقات: يشير إلى معرفة مهاراتك في إحداث الردود المرغوبة من الآخرين	
1. أدرس احتياجات العملاء 2. أستشعر احتياجات الآخرين 3. أعتد الصدق والأمانة عند الإقناع 4. أشارك خبرتي ومعرفتي مع زملائي 5. ألتزم الاحترافية مع زملائي 6. أعزز بناء الثقة مع أصحاب المصلحة والزملاء 7. أشارك أصحاب المصلحة تفاصيل وأنجازات المشروع	العلاقة مع اصحاب المصالح والزملاء

القيادة: يشير إلى كيفية إدارة فريق عملك في التواصل والعمل الجماعي وحل النزاعات والتحفيز	التحفيز القيادي
1. أستخدم قنوات رسمية وغير رسمية مع زملائي 2. أستخدم قنوات التواصل بكفاءة عالية 3. أعزز العمل الجماعي 4. أوجه وأعين زملائي 5. أساعد على خلق بيئة صحية 6. أهتم بحل الخلافات والوصول إلى الحلول 7. أهتم بتحقيق الأهداف المشتركة مع زملائي وأصحاب المصلحة	
أداء إدارة المشاريع	
1. أنجز المشاريع وفق الوقت المحدد 2. أتبع الموازنة المحددة للمشروع 3. أعمل على أنجاز أهداف المشروع 4. أهتم بإرضاء زملائي في إدارة وتنفيذ المشروع 5. أهتم بإرضاء أصحاب المصلحة في ما يخص نتائج ومخرجات المشروع 6. أهتم بتحقيق رضى العميل في ما يخص نتائج ومخرجات المشروع 7. أهتم بإرضاء الموردين المساندين في المشروع 8. جميع مشاريعي حققت النتائج المرجوة	

أثر الذكاء العاطفي في إدارة مشاريع بوبا العربية

في مدينة جدة

Impact of Emotional Intelligence in Project Management at Bupa Arabia, Jeddah

رانيه انور صالح بن حسينون

213000845

المشرف:

دكتور وليد عبدالجواد

2022/2023