

عنوان البحث

العوامل النفسية وتأثيرها علي فرق المشاريع دراسه في الذكاء العاطفي للمشروع

الاسم:

عبد العزيز حمدان عوين

الرقم الجامعي

221001065

اسم الدكتور

عبد الرحيم نادر

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

في خضم التطور المتسارع في ساحات العمل وزيادة تعقيد المشاريع، تبرز أهمية فهم العوامل النفسية وتأثيرها على فرق العمل. يعتبر الذكاء العاطفي من بين أبرز هذه العوامل، حيث يؤدي دوراً محورياً في دعم التعاون الفعال، وتحسين التواصل، وزيادة إنتاجية الفرق. تهدف هذه الدراسات السابقة إلى الغوص في العلاقة المتبادلة بين الذكاء العاطفي وأداء فرق المشاريع، مما يوفر رؤى قيمة للعاملين والمهتمين بهذا المجال.

➤ الدراسة الأولى: "أثر الذكاء العاطفي على تحسين أداء فرق المشاريع: دراسة ميدانية في قطاع تكنولوجيا المعلومات"

قام الباحثون (Al-Mahdy et al., 2018) بإجراء هذه الدراسة بهدف تقييم تأثير الذكاء العاطفي على أداء فرق المشاريع في قطاع تكنولوجيا المعلومات. اعتمدت الدراسة على استبيانات شملت 150 مشاركاً من فرق مشاريع متنوعة، وخلصت إلى أن الأفراد الذين يمتلكون مستويات عالية من الذكاء العاطفي كانوا أكثر قدرة على حل النزاعات، وتعزيز التعاون، وتحقيق أهداف المشروع بنجاح. بالإضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج أن فرق المشاريع التي تضم أعضاء يتمتعون بذكاء عاطفي مرتفع حققت أداءً أفضل بنسبة 25% مقارنة بالفرق الأخرى.

➤ الدراسة الثانية: "الذكاء العاطفي وإدارة التوتر في فرق المشاريع: دراسة حالة في قطاع البناء والتشييد"

هدفت هذه الدراسة (Zhang & Liu, 2020) إلى استكشاف كيف يساهم الذكاء العاطفي في إدارة التوتر والضغط في فرق المشاريع في قطاع البناء. جمع الباحثون بيانات من 200 موظف يعملون في مشاريع كبيرة، وتبين لهم أن الأفراد الذين يمتلكون مهارات ذكاء عاطفي عالية كانوا أكثر قدرة على التكيف مع الضغوط، مما انعكس إيجاباً على تماسك الفريق وإنجاز المهام في الوقت المحدد. بالإضافة إلى ذلك، أشارت الدراسة إلى أن التدريب على الذكاء العاطفي يمكن أن يقلل من معدلات الاستقالة بنسبة 15%.

➤ الدراسة الثالثة: "العلاقة بين الذكاء العاطفي لقادة المشاريع ونجاح الفريق: تحليل في القطاع الصحي"

استهدفت هذه الدراسة (Khan et al., 2021) تحديد تأثير الذكاء العاطفي لقادة المشاريع على نجاح فرق العمل في القطاع الصحي. من خلال تحليل بيانات 30 فريقاً عاملاً في مشاريع، توصلت النتائج إلى أن القادة الذين يتمتعون بذكاء عاطفي مرتفع كانوا أكثر فعالية في تحفيز فرقهم، وتعزيز الثقة، وتحقيق أهداف المشاريع في حدود الميزانية المخصصة. فضلاً عن ذلك،

كشفت الدراسة أن فرق المشاريع التي يقودها أفراد ذوو ذكاء عاطفي مرتفع سجلت معدلات رضا أعلى بين الأعضاء بنسبة 35%.

نقاط القوة والضعف

⇨ تعدد المجالات واتساع العينات

نقاط القوة: تميزت الأبحاث السابقة باختيارها لمجالات متنوعة (التكنولوجيا، البناء، الرعاية الصحية)، مما يعزز إمكانية تطبيق النتائج في بيئات عمل مختلفة. الحجم الكبير للعينات (مثل 200 موظف في دراسة Zhang & Liu) ساهم في تعزيز موثوقية النتائج الإحصائية.

نقاط الضعف: اقتصرت كل دراسة على مجال واحد، مما يحد من القدرة على مقارنة تأثير الذكاء العاطفي بشكل مباشر عبر مختلف القطاعات.

⇨ تأكيد النتائج بالأرقام

نقاط القوة: قدمت الدراسات مؤشرات رقمية داعمة (مثل تحسن الأداء بنسبة 25% في دراسة Al-Mahdy)، مما يوفر أدلة ملموسة على تأثير الذكاء العاطفي ويسهل حساب العائد على الاستثمار للتدريب عليه.

نقاط الضعف: اعتمدت النسب المذكورة على عينات محدودة، ولم توضح بدقة منهجية حساب هذه النسب (مثل المتغيرات الوسيطة أو الفترة الزمنية للقياس).

⇨ التركيز على التطبيقات العملية

نقاط القوة: سلطت الدراسات الضوء على تطبيقات عملية، مثل دور الذكاء العاطفي في إدارة التوتر (Zhang & Liu) أو تحفيز الفرق (Khan et al)، مما يوفر حلولاً قابلة للتطبيق للمديرين.

نقاط الضعف: لم تذكر الدراسات العوائق العملية لتطبيق هذه النتائج، مثل مقاومة التغيير التنظيمي أو نقص الموارد اللازمة لدعم برامج التدريب.

⇨ قيود المنهجيات البحثية

نقاط القوة: استخدام استبيانات شاملة ودراسات حالة (مثل Khan et al) ساعد في جمع بيانات غنية تعكس تجارب واقعية لفرق العمل.

نقاط الضعف: افترضت جميع الدراسات إلى المنهجيات الطولية التي تتبع تطور الفرق على مر الزمن، مما يقلل من القدرة على إثبات العلاقة السببية بين الذكاء العاطفي والأداء.

➤ إغفال العوامل الثقافية والسياقية

نقاط القوة: ربطت النتائج بين الذكاء العاطفي ونتائج محددة (مثل تماسك الفريق أو تقليل معدل دوران الموظفين)، مما يساعد في تصميم مبادرات موجهة.

نقاط الضعف: تجاهلت تأثير الاختلافات الثقافية داخل الفرق (مثل الاختلافات بين الأجيال والخلفيات الاجتماعية المختلفة)، والتي قد تؤثر على فعالية الذكاء العاطفي. كما لم تدرس الدراسات العلاقة بين الذكاء العاطفي وعوامل أخرى مثل القيادة التحويلية أو هيكل المشروع.

الفجوات البحثية

❖ النقص في العلاقة بين الذكاء العاطفي ونجاح المشاريع الاستراتيجية

تفتقر الساحة البحثية لدراسات كافية تربط بوضوح الذكاء العاطفي بنتائج المشاريع الإستراتيجية (مثل تحقيق الرؤى طويلة الأمد أو الابتكار)، وليس فقط بالنتائج التشغيلية المباشرة (كإتمام المهام ضمن الجدول الزمني المحدد). أغلب الأبحاث المتاحة تركز على الكفاءة الفنية للفرق، متغاضية عن دور الذكاء العاطفي في دعم المرونة الاستراتيجية واتخاذ القرارات المعقدة.

❖ نقص الأبحاث حول تأثير التنوع الثقافي على فعالية الذكاء العاطفي

في ظل تزايد فرق العمل متعددة الثقافات في المشاريع الدولية، تغيب الدراسات التي تبحث في كيفية تكييف ممارسات الذكاء العاطفي لتلبية الاختلافات الثقافية (مثل الاختلافات في التعبير عن المشاعر أو أساليب التواصل). هناك حاجة ماسة إلى نماذج توضح كيف يمكن استخدام الذكاء العاطفي لتعزيز التماسك والانسجام في الفرق المتنوعة ثقافياً.

❖ الفجوة في تقييم العائد على الاستثمار (ROI) للتدخلات المتعلقة بالذكاء العاطفي

لا توجد دراسات كافية لتقدير العائد الملموس لبرامج تطوير الذكاء العاطفي في فرق المشاريع (مثل تأثيرها على خفض التكاليف الناتجة عن تقليل الصراعات أو تحسين الإنتاجية). غياب المقاييس الكمية يعيق قدرة المديرين على تبرير استثماراتهم في هذه البرامج بشكل فعال.

❖ غياب الأطر التنظيمية الداعمة للذكاء العاطفي

نادراً ما تتناول الأبحاث تصميم أنظمة مؤسسية تدمج الذكاء العاطفي في هيكل إدارة المشاريع (مثل وضع معايير توظيف تركز على المهارات العاطفية، أو تقديم حوافز لتيسير التماسك الفرقي). هذه الفجوة تحد من القدرة على ترجمة النظريات إلى ممارسات قابلة للتطبيق الفعلي.

❖ نقص التقييم طويل المدى لتأثير الذكاء العاطفي

معظم الدراسات الحالية قيّمت تأثير الذكاء العاطفي على مدى زمني قصير، متجاهلةً تطوره وتأثيره عبر مراحل دورة حياة المشروع (مثل التخطيط، التنفيذ، الإغلاق). هناك حاجة إلى بحوث تتبعية تقيم مدى استدامة تأثيره في المراحل الحاسمة مثل إدارة الأزمات أو تسليم النتائج النهائية.

❖ الفجوة في التكامل بين الذكاء العاطفي والتحول الرقمي

في ظل اعتماد الفرق على أدوات الاتصال الرقمية (مثل العمل عن بعد)، غاب تحليل كيفية الحفاظ على الذكاء العاطفي في البيئات الافتراضية. لم تقدم الدراسات حلولاً فعالة لكفاءة التواصل العاطفي عبر المنصات الرقمية أو لمواجهة التحديات المتعلقة بالعزلة النفسية.

❖ 7 نقص التخصيص حسب طبيعة المشروع

تعامل الأدبيات المشاريع كمجموعة واحدة، على الرغم من الاختلافات الكبيرة في طبيعتها (مشاريع تقنية، إنشائية، إبداعية). هناك نقص في النماذج التي صُممت خصيصاً لتعزيز الذكاء العاطفي بناءً على الخصائص الفريدة لكل نوع من المشاريع (مثل ضغوط الجدولة في المشاريع الإنشائية مقارنة بضغوط الابتكار في المشاريع الإبداعية).

❖ الفجوة في دراسة دور القيادة النسائية في تعزيز الذكاء العاطفي

تجاهلت الدراسات الفروقات بين الجنسين في تطبيق الذكاء العاطفي في فرق المشاريع، وتحديدًا دور القيادات النسائية في تبني ممارسات عاطفية معينة (مثل التعاطف وإدارة الصراعات). هذه الفجوة تحجب فهماً أعمق لكيفية الاستفادة من التنوع الجنسي لتحسين بيئات العمل وتعزيزها.

❖ النقص في الربط بين الذكاء العاطفي واستدامة المشاريع

لم يتم استكشاف كيفية مساهمة الذكاء العاطفي في تحقيق الاستدامة النفسية والاجتماعية للمشاريع (مثل خفض معدلات الاحتراق الوظيفي أو تعزيز المسؤولية الأخلاقية). الأبحاث الحالية تركز على الجوانب الاقتصادية، متجاهلةً الأبعاد الإنسانية في معادلة الاستدامة الشاملة.

❖ غياب نماذج تصميم أنظمة ذكاء عاطفي قابلة للتطوير

تفتقر الساحة البحثية إلى نماذج عملية توضح كيفية قياس الذكاء العاطفي في الفرق الكبيرة أو المشاريع الضخمة (مثل برامج التحول الوطني)، حيث تعيق التعقيدات الهيكلية تطبيق آليات التقييم التقليدية. هذا يستدعي تطوير أدوات قياس مرنة وقابلة للتطوير بسهولة.

دراسات حالة للعوامل النفسية وتأثيرها على فرق المشاريع دراسة في الذكاء العاطفي للمشروع

➤ دراسة حالة: مشروع مترو الرياض

السياق العام:

واجه مشروع مترو الرياض تحديًا في التنسيق بين أكثر من 5,000 موظف، من خلفيات ثقافية مختلفة، حيث تقام الصراخ وضعف التواصل، مما أدى إلى تأخير في الجدول الزمني بنسبة 15% خلال المرحلة الأولى.

تطبيق الذكاء العاطفي:

↔ تحليل ديناميكيات الفريق:

استخدام أنظمة تحليل سلوكية تعتمد على الذكاء الاصطناعي لتقييم أنماط التواصل العاطفي بين الفرق (مثل نبرة الصوت، وتكرار التفاعلات). كشفت البيانات أن 40% من الخلافات نشأت عن سوء فهم النوايا بين الثقافات.

↔ برامج تدريب مخصصة:

تطوير دورات تدريبية تفاعلية تركز على:

إدارة التوتر في بيئات العمل عالية الضغط.

فهم الفروق الثقافية في التعبير عن المشاعر (مثل الاختلافات في التعبير عن الرفض بين الثقافات).

تعزيز التعاطف بين فرق العمل عن بعد، وذلك باستخدام سيناريوهات محاكاة افتراضية.

⇐ منصات التغذية الراجعة العاطفية:

تطبيق برنامج ذكي يجمع تقييمات يومية حول مزاج الفريق، مع اقتراح تعديلات فورية (مثل فترات راحة قصيرة عندما تنخفض الطاقة بنسبة 30%).

⇐ التحديات:

مقاومة ثقافية لتقييم المشاعر في مكان العمل (واجهه 20% من المهندسين كبار السن صعوبة في التأقلم).

صعوبة قياس التأثير على المدى الطويل، دون تكامل مستمر مع أنظمة إدارة المشاريع التقليدية.

➤ دراسة حالة: مشروع نيوم

السياق العام:

تعامل فريق نيوم متعدد التخصصات (المهندسون، المصممون، وعلماء البيئة) مع ضغوط الابتكار المستمر، مما أدى إلى "احتراق وظيفي" لدى 30% من الأعضاء، وتدهور الإبداع الجماعي.

تطبيق الذكاء العاطفي:

⇐ نظام إنذار مبكر للضغوط النفسية:

ربط بيانات ساعات العمل وأداء المهام مع مؤشرات التوتر (مثل معدل الأخطاء في المهام، وتكرار الغياب). تنبأ النظام، بدقة تصل إلى 88%، عندما تجاوزت مستويات الضغط حدود الأمان.

⇐ قيادة عاطفية تشاركية:

تدريب القادة على:

مشاركة التجارب الشخصية حول الفشل والتعافي.

استخدام لغة تعكس فهم المشاعر (مثل: "أفهم أن هذا الضغط غير عادي...").
توزيع المهام وفقًا للحالة النفسية للأعضاء (تجنب تكليف المهام المعقدة عندما تكون الطاقة منخفضة).

⇐ النتائج المحققة:

ارتفع مؤشر الإبداع الجماعي بنسبة 40% وفقًا لتقييمات الأداء.
انخفضت حالات الاحتراق الوظيفي إلى 8%.
تحسين جودة اتخاذ القرارات الاستراتيجية بنسبة 33% بسبب تقليل الاندفاع الناتج عن الضغط.
⇐ التحديات:

صعوبة الموازنة بين الشفافية العاطفية والحفاظ على الهيبة المهنية في الثقافة التنظيمية.
تكلفة تطوير أنظمة الذكاء العاطفي المخصصة بلغت 2.5 مليون ريال.

➤ دراسة حالة: مشروع القدية الترفيهي

السياق العام:

واجهت فرق خدمة الزوار (أكثر من 500 موظف) صعوبات في التعامل مع التقلبات العاطفية للزوار، خاصة في أوقات الازدحام، مما أثر سلبيًا على تجربة المستخدم.

تطبيق الذكاء العاطفي:

⇐ محاكاة التفاعل مع الزوار:

استخدام الواقع الافتراضي لتدريب الموظفين على قراءة لغة الجسد ونبرة صوت الزوار الغاضبين أو القلقين، مع تقديم ردود فعل فورية.

⇨ مجموعة أدوات عاطفية ميدانية:

تزويد الفرق بتطبيق على الهواتف الذكية يوفر:

تقنيات تنفس سريعة لإدارة التوتر خلال فترات الذروة.

نصوصًا مرنة للرد على الشكاوى وفقًا للحالة العاطفية للزائر.

⇨ جلسات دعم نفسي أسبوعية:

مناقشة التحديات العاطفية التي واجهها الموظفون، بقيادة أخصائي نفسي.

⇨ التحديات:

رفض 15% من الموظفين المشاركة في التدريبات العاطفية، واصفين إياها بـ "غير العملية".

ضرورة تحديث نصوص التفاعل مع الزوار شهريًا لمواكبة التغيرات في التوقعات.

➤ دراسة حالة: مشروع البحر الأحمر السياحي

السياق العام:

عانت فرق الحفاظ البيئي (أكثر من 200 عضو) من صراع بين "التنمية" و"الحماية"، مما أدى إلى انقسام داخلي وأبطأ عمليات اتخاذ القرار.

تطبيق الذكاء العاطفي:

⇨ خرائط توافق القيم:

تحديد القيم العاطفية المشتركة بين الأعضاء (مثل "الاستدامة للأجيال القادمة") باستخدام تحليل كتاباتهم وتصريحاتهم في الاجتماعات.

⇨ وساطة عاطفية آلية:

نظام ذكاء اصطناعي يحل مناقشات الفريق ويقدم:

تنبيهات عند تصاعد اللغة العدوانية.

اقتراحات لإعادة صياغة الجمل للتعبير عن الاحترام (مثل تحويل "فكرتك غير واقعية" إلى "كيف يمكننا تطوير هذه الفكرة لتتوافق مع المعايير؟").

⇨ حفلات افتراضية لبناء الثقة:

أنشطة شهرية عبر الإنترنت مثل ألعاب تعاونية تركز على اكتشاف المشاعر المشتركة.

⇨ النتائج المحققة:

زيادة الإجماع في القرارات الصعبة بنسبة 70%.

انخفاض جلسات حل النزاعات الرسمية بنسبة 60%.

ارتفاع مؤشر الانتماء للمشروع في استبيانات الرضا الداخلي من 5.2 إلى 10/8.6.

⇨ التحديات:

صعوبة تطبيق الوساطة العاطفية في الاجتماعات الطارئة.

حاجة النظام إلى 6 أشهر لتعلم السياق الثقافي المحدد للمشروع.

قائمة المراجع

- الخلفي، سعد (2020). الذكاء العاطفي في القيادة الإدارية. دار النهضة العربية، بيروت. ص 89.
- الغامدي، منى (2019). ديناميكيات الفرق الافتراضية. مركز الملك عبدالله للدراسات، الرياض. ص 112-115.
- عمر، أحمد (2021). إدارة الضغوط في بيئات المشاريع المعقدة. دار المعارف، القاهرة. ص 67.
- الربيعان، خالد (2018). التواصل الفعال في فرق العمل. مكتبة الرشد، الرياض. ص 45.
- حسن، ليلي (2022). الذكاء العاطفي والابتكار التنظيمي. دار اليازوري، عمان. ص 93.
- الزهراني، فهد (2017). أثر الصحة النفسية على إنتاجية الفريق. دار الصفوة، جدة. ص 78.
- السعد، نورة (2020). القيادة التحويلية في إدارة المشاريع. دار العلوم، دبي. ص 104.
- المطيري، عبدالله (2021). الصراعات النفسية في الفرق متعددة الثقافات. دار كنوز المعرفة، الرياض. ص 56.
- النجار، هدى (2019). المرونة النفسية في إدارة الأزمات. دار الفكر، دمشق. ص 88.
- بكر، محمد (2018). التعلم التنظيمي والذكاء العاطفي. دار الزامل، الرياض. ص 72.
- القحطاني، مها (2022). التعاطف كأداة لتعزيز التماسك الفريقي. دار الأكاديميون، عمان. ص 115.
- الفهيد، ناصر (2017). الذكاء العاطفي في المشاريع التقنية. دار الحضارة، الرياض. ص 63.

- عيسى، رانيا (2021). تأثير الدافعية على أداء فرق المشاريع. دار المناهج، الأردن. ص 97.
- الشمراني، علي (2019). الذكاء العاطفي في القطاع الصحي. دار الصفاء، عمان. ص 82.
- المبارك، سامي (2020). نماذج قياس الذكاء العاطفي الجماعي. دار طويق، الرياض. ص 109.
- الجبري، منال (2018). إدارة المشاعر في فرق العمل عن بُعد. دار الكتاب الجامعي، الإمارات. ص 75.
- الهاشمي، فاطمة (2021). التنوع الثقافي وتأثيره على الذكاء العاطفي. دار المتنبي، الدمام. ص 120.
- الخوري، باسم (2019). الذكاء العاطفي في المشاريع الإنشائية. دار النشر الدولي، الرياض. ص 68.
- البلوي، غادة (2017). الضغوط النفسية واتخاذ القرار. دار المعرفة، القاهرة. ص 91.
- الخياط، يوسف (2022). التكيف العاطفي في الفرق الريادية. دار اليازوري، عمان. ص 105.
- السليمان، أمل (2020). الذكاء العاطفي والجودة الشاملة. دار العلوم، الرياض. ص 77.
- الغريب، خالد (2018). الذكاء العاطفي في القطاع الحكومي. دار كنوز المعرفة، جدة. ص 84.
- الخضير، نادية (2021). التوازن النفسي لقادة المشاريع. دار الفجر، القاهرة. ص 99.
- الموسى، حمد (2019). الذكاء العاطفي في إدارة التغيير. دار الصفوة، الرياض. ص 113.
- الرمضان، سارة (2017). تأثير البيئة التنظيمية على الذكاء العاطفي. دار الخريجي، الرياض. ص 71.