

نقش هوش هیجانی در تیم‌های مجازی و هوشمند

مشخصات نویسندگان:

۱. پروانه عسگری: گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران
۲. مهدی کریمان*: گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه شهید باهنر کرمان، کرمان، ایران

*پست الکترونیکی نویسنده مسئول: mehdi.kariman34@yahoo.com



تاریخ دریافت: ۱۴۰۲ آبان ۱

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲ آذر ۹

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲ آذر ۳۰

تاریخ چاپ: ۱۴۰۲ دی ۱۷

شیوه استناددهی: عسگری، پروانه، و کریمان، مهدی. (۱۴۰۲). نقش هوش هیجانی در تیم‌های مجازی و هوشمند. *راهبردهای مدیریت هوشمند و توسعه*، ۱ (۲)، ۱-۱۰.

چکیده

هدف: هدف این پژوهش مروری، تبیین و تحلیل نقش چندبعدی هوش هیجانی در بهبود همکاری، رهبری، و کارایی فناورانه در تیم‌های مجازی و هوشمند است. **مواد و روش‌ها:** پژوهش حاضر از نوع مرور نظام‌مند کیفی است که با استفاده از رویکرد تحلیل مضمون و بهره‌گیری از نرم‌افزار NVivo نسخه ۱۴ انجام گرفت. داده‌ها از طریق جست‌وجوی نظام‌مند در پایگاه‌های علمی معتبر شامل Scopus، Web of Science، SpringerLink، ScienceDirect، و Google Scholar گردآوری شد. در مجموع ۱۲ مقاله واجد شرایط انتخاب و مورد تحلیل قرار گرفت. مراحل کدگذاری باز، محوری و انتخابی تا رسیدن به اشباع نظری انجام شد.

یافته‌ها: نتایج تحلیل مضمون سه تم اصلی را آشکار ساخت: نخست، هوش هیجانی به‌عنوان عامل تسهیل‌کننده انسجام و همکاری در تیم‌های مجازی؛ دوم، نقش رهبری هیجانی در افزایش تعهد، انگیزش و کاهش تعارض در تیم‌های هوشمند؛ و سوم، تأثیر هوش هیجانی بر تعامل انسان و فناوری در محیط‌های کاری دیجیتال. بر اساس یافته‌ها، مؤلفه‌هایی چون خودآگاهی، همدلی، تنظیم هیجان و ارتباط هیجانی مؤثر، زمینه‌ساز عملکرد بالاتر، اعتماد متقابل و رضایت شغلی در تیم‌های مبتنی بر فناوری شناخته شدند. همچنین، هوش هیجانی با سازگاری فناورانه، کاهش استرس دیجیتال و پذیرش هوش مصنوعی در ارتباط مستقیم قرار داشت.

نتیجه‌گیری: هوش هیجانی به‌عنوان پلی میان انسان و فناوری، عاملی کلیدی در موفقیت تیم‌های مجازی و هوشمند محسوب می‌شود. توسعه مهارت‌های هیجانی در کارکنان و رهبران سازمانی، نه‌تنها موجب ارتقای کیفیت ارتباطات و تصمیم‌گیری می‌شود بلکه زمینه‌ساز فرهنگ سازمانی انسان‌محور در عصر تحول دیجیتال است. آموزش و پرورش هوش هیجانی در سازمان‌ها می‌تواند به افزایش بهره‌وری، نوآوری و تاب‌آوری در محیط‌های کاری فناورانه منجر گردد.

واژگان کلیدی: هوش هیجانی، تیم‌های مجازی، تیم‌های هوشمند، رهبری هیجانی، همکاری دیجیتال، تعامل انسان و فناوری

!

The Role of Emotional Intelligence in Virtual and Smart Teams



Received: 23 October 2023
Revised: 30 November 2023
Accepted: 21 December 2023
Published: 7 January 2024

Authors' Information:

1. Parvaneh Asgari: Department of Educational Management, University of Tabriz, Tabriz, Iran
2. Mehdi Kariman*: Department of Educational Management, Shahid Bahonar University of Kerman, Kerman, Iran

Corresponding author's email: mehdi.kariman34@yahoo.com

How to cite: Asgari, P., & Kariman, M. (2023). The Role of Emotional Intelligence in Virtual and Smart Teams. *Intelligent Management and Development Strategies*, 1(2), 1-12.

Abstract

Objective: This systematic review aimed to explore and analyze the multifaceted role of emotional intelligence (EI) in enhancing collaboration, leadership, and technological efficiency within virtual and smart teams.

Methods and Materials: This qualitative systematic review employed a thematic analysis approach using NVivo 14 software. Data were collected through a systematic search across major academic databases including Scopus, Web of Science, SpringerLink, ScienceDirect, and Google Scholar. Twelve eligible studies were selected and analyzed through open, axial, and selective coding until theoretical saturation was achieved.

Findings: Three main themes emerged from the analysis: first, emotional intelligence as a facilitator of cohesion and teamwork in virtual environments; second, the role of emotional leadership in promoting motivation, commitment, and conflict resolution in smart teams; and third, the influence of emotional intelligence on human–technology interaction in digital workplaces. Key components such as self-awareness, empathy, emotion regulation, and emotional communication were found to enhance trust, job satisfaction, and team performance. Emotional intelligence was also linked to improved technological adaptability, reduced digital stress, and greater acceptance of AI-based tools.

Conclusion: Emotional intelligence acts as a bridge between humans and technology, serving as a pivotal factor for success in virtual and smart team environments. Developing emotional skills among employees and leaders enhances communication quality, decision-making, and organizational resilience, fostering a human-centered culture amid digital transformation. Emotional intelligence education in organizations can promote productivity, innovation, and psychological well-being in technology-driven workplaces.

Keywords: Emotional intelligence; virtual teams; smart teams; emotional leadership; digital collaboration; human–technology interaction

مقدمه

در دهه‌های اخیر، گسترش فناوری‌های دیجیتال و افزایش استفاده از محیط‌های کاری مجازی موجب تحول چشمگیری در ساختار و الگوهای تعامل سازمانی شده است. این دگرگونی‌ها سبب شکل‌گیری تیم‌های مجازی و هوشمندی گردیده‌اند که اعضای آن‌ها در نقاط جغرافیایی متفاوت فعالیت کرده و از طریق ابزارهای فناورانه برای تحقق اهداف مشترک ارتباط برقرار می‌کنند. با وجود مزایای متعدد این رویکرد، از جمله صرفه‌جویی در زمان، کاهش هزینه‌ها و افزایش انعطاف‌پذیری سازمانی، چالش‌های قابل توجهی نیز در زمینه تعاملات انسانی، هماهنگی هیجانی و انسجام تیمی بروز یافته است. در چنین بستری، هوش هیجانی به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های حیاتی موفقیت تیمی و مدیریتی مطرح می‌شود، زیرا توانایی درک، تنظیم و استفاده سازنده از هیجان‌ها را برای بهبود عملکرد فردی و گروهی فراهم می‌کند (Goleman, ۱۹۹۸).

هوش هیجانی به تعبیر سالووی و مایر (Salovey & Mayer, ۱۹۹۰)، مجموعه‌ای از توانایی‌ها برای شناسایی، درک و تنظیم احساسات خود و دیگران است که نقش مهمی در ایجاد روابط اجتماعی سالم و تصمیم‌گیری مؤثر ایفا می‌کند. در تیم‌های مجازی، به دلیل نبود نشانه‌های غیرکلامی و محدودیت‌های ارتباط چهره‌به‌چهره، اهمیت هوش هیجانی دوچندان می‌شود. اعضای که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند، می‌توانند ارتباطات دیجیتالی را با حساسیت بیشتری مدیریت کرده و سوءتفاهم‌های هیجانی را کاهش دهند (Jordan & Troth, ۲۰۲۰). از این رو، پژوهش‌ها نشان داده‌اند که هوش هیجانی نه‌تنها کیفیت ارتباطات را افزایش می‌دهد، بلکه احساس تعلق، اعتماد و انسجام را نیز در میان اعضای تیم‌های از راه دور تقویت می‌کند (Prentice & King, ۲۰۲۱).

در محیط‌های کاری هوشمند، رهبری بر پایه هوش هیجانی نیز به‌عنوان عاملی کلیدی برای بهبود عملکرد سازمانی مطرح شده است. رهبران دیجیتال، برخلاف مدیران سنتی، باید توانایی مدیریت احساسات خود و دیگران را در بستری فاقد حضور فیزیکی به‌کار گیرند و از طریق ابزارهای فناورانه، فضایی عاطفی، حمایتی و انگیزشی ایجاد کنند (Boyatzis, ۲۰۱۸). پژوهش‌های اخیر نشان می‌دهند که رهبری هیجانی در محیط‌های دیجیتال موجب افزایش رضایت شغلی، کاهش تعارض‌های بین‌فردی و ارتقای تاب‌آوری روانی کارکنان می‌شود (Cavazotte et al., ۲۰۲۰). همچنین، رهبران دارای هوش هیجانی بالا از توانایی بیشتری برای تصمیم‌گیری در شرایط عدم قطعیت، الهام‌بخشی تیمی و ایجاد هم‌افزایی میان اعضای پراکنده برخوردارند (Newman & Joseph, ۲۰۲۲).

در سوی دیگر، با گسترش فناوری‌های مبتنی بر هوش مصنوعی، یادگیری ماشین و ارتباطات مجازی، مفهوم «هوش هیجانی فناورانه» نیز در ادبیات مدیریتی و روان‌شناسی سازمانی مورد توجه قرار گرفته است. این مفهوم به توانایی انسان برای سازگاری هیجانی با فناوری‌ها و همچنین طراحی سیستم‌هایی اشاره دارد که بتوانند احساسات کاربران را درک و پاسخ‌دهی عاطفی مؤثر ارائه کنند (Rauschnabel et al., ۲۰۲۳). به عبارت دیگر، تعامل انسان و ماشین در محیط‌های کاری آینده نه‌تنها بر پایه منطق و داده، بلکه بر اساس فهم و بازخورد هیجانی متقابل شکل می‌گیرد (Belkhamza, ۲۰۲۱). در چنین شرایطی، سازمان‌ها نیازمند کارکنان و رهبرانی هستند که بتوانند از طریق هوش هیجانی،

میان بُعد انسانی و فناوریانه تعادل برقرار کنند و از این هم‌افزایی برای افزایش کارایی، نوآوری و رضایت شغلی بهره‌برداری نمایند (Tarafdar et al., ۲۰۲۲).

مطالعات متعددی نشان داده‌اند که هوش هیجانی در تیم‌های مجازی نقش تسهیل‌کننده‌ای در اعتمادسازی و هماهنگی ایفا می‌کند. برای مثال، پژوهش هانگ و همکاران (Hong et al., ۲۰۲۱) نشان داد که سطوح بالاتر هوش هیجانی در اعضای تیم، با افزایش کیفیت ارتباطات و عملکرد گروهی رابطه مستقیم دارد. همچنین، پژوهش سانچز-گومز و همکاران (Sanchez-Gomez et al., ۲۰۲۲) بیان می‌کند که در تیم‌های بین‌المللی که اعضا از فرهنگ‌ها و زبان‌های گوناگون هستند، هوش هیجانی می‌تواند به‌عنوان عاملی برای درک تفاوت‌های فرهنگی و ایجاد هم‌دلی میان فرهنگی عمل کند. از منظر روان‌شناختی، توانایی درک هیجان‌ها به کارکنان کمک می‌کند تا فشارهای ناشی از کار در محیط‌های هوشمند و پرشتاب را بهتر مدیریت کنند و از فرسودگی هیجانی جلوگیری نمایند (Hess & Bacigalupo, ۲۰۲۳).

در محیط‌های کاری دیجیتال، چالش‌های هیجانی به‌ویژه در زمینه اعتمادسازی میان اعضای که هرگز ملاقات حضوری نداشته‌اند، برجسته‌تر است. به همین دلیل، نقش رهبران هیجانی در ایجاد امنیت روانی و انتقال حس تعلق بسیار حیاتی است (Alon-Barkat & Busuioc, ۲۰۲۱). این رهبران با استفاده از بازخوردهای مثبت، ارتباط همدلانه و حمایت هیجانی می‌توانند احساسات منفی مانند اضطراب یا انزوا را در میان اعضای تیم‌های مجازی کاهش دهند (Ashkanasy & Humphrey, ۲۰۲۴). افزون بر این، نتایج تحقیقات جدید نشان می‌دهد که هوش هیجانی نه تنها بر روابط انسانی تأثیر می‌گذارد، بلکه بر پذیرش فناوری‌های هوشمند نیز اثرگذار است. افراد با سطح بالاتر هوش هیجانی، نگرش مثبت‌تری نسبت به استفاده از ابزارهای هوش مصنوعی و تعامل با سیستم‌های خودکار دارند، زیرا بهتر می‌توانند واکنش‌های هیجانی خود را در مواجهه با فناوری‌های جدید تنظیم کنند (Zhou et al., ۲۰۲۴).

از سوی دیگر، جنبه‌های شناختی و عاطفی هوش هیجانی در یادگیری سازمانی نیز نقش کلیدی دارند. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که تیم‌هایی با سطح بالاتر هوش هیجانی قادرند دانش هیجانی را از طریق تعاملات دیجیتال به اشتراک بگذارند و نوعی حافظه هیجانی سازمانی ایجاد کنند که در تصمیم‌گیری‌ها و نوآوری‌ها به کار می‌آید (Singh et al., ۲۰۲۳). این امر باعث افزایش سازگاری و چابکی سازمان در برابر تغییرات محیطی می‌شود. در همین راستا، پژوهش چرنس (Cherniss, ۲۰۲۴) تأکید می‌کند که هوش هیجانی سازمانی عامل کلیدی موفقیت در عصر دیجیتال است، زیرا موجب هم‌افزایی میان فناوری و انسان شده و بستر مناسبی برای یادگیری مداوم، خلاقیت و رضایت شغلی فراهم می‌سازد.

با این حال، در کنار مزایای متعدد، چالش‌هایی نیز وجود دارد. از جمله می‌توان به دشواری انتقال هیجان از طریق کانال‌های دیجیتال، احتمال سوءبرداشت‌های احساسی، و فشارهای شناختی ناشی از ارتباطات چندرسانه‌ای اشاره کرد (Farnsworth et al., ۲۰۲۲). این مسائل بیانگر ضرورت توجه بیشتر به آموزش و توسعه مهارت‌های هیجانی در میان کارکنان و مدیران است تا بتوانند در شرایط مجازی و هوشمند، تعاملاتی سازنده، اصیل و اثربخش ایجاد کنند.

با توجه به رشد روزافزون استفاده از پلتفرم‌های هوش مصنوعی، کار مجازی و تیم‌های چندفرهنگی، اهمیت مطالعه نقش هوش هیجانی در چنین محیط‌هایی بیش از پیش آشکار شده است. هدف این مقاله مروری، تحلیل نظام‌مند پژوهش‌های انجام‌شده در زمینه نقش هوش هیجانی در تیم‌های مجازی و هوشمند است تا ابعاد مفهومی، کاربردی و فناورانه آن مورد بررسی قرار گیرد. این مطالعه می‌کوشد با تلفیق یافته‌های نظری و تجربی، چارچوبی جامع برای درک نقش چندوجهی هوش هیجانی در بهبود ارتباطات، رهبری، عملکرد و نوآوری در محیط‌های کاری دیجیتال ارائه دهد. در نهایت، درک صحیح از تعامل میان هیجان و فناوری می‌تواند مسیر توسعه سازمان‌های انسان‌محور در عصر هوش مصنوعی را هموار سازد و راهبردهای مؤثری برای افزایش بهره‌وری، رضایت و پایداری عاطفی کارکنان در فضای مجازی فراهم آورد.

روش‌شناسی

این پژوهش از نوع مروری کیفی با رویکرد نظام‌مند است که با هدف تحلیل و تبیین نقش هوش هیجانی در تیم‌های مجازی و هوشمند انجام شده است. با توجه به ماهیت نظری و تحلیلی مطالعه، هیچ‌گونه شرکت‌کننده انسانی در این پژوهش حضور نداشت و داده‌ها صرفاً از منابع علمی معتبر استخراج گردید. طراحی مطالعه مبتنی بر الگوی مرور نظام‌مند بوده و تمامی مراحل انتخاب، تحلیل و تفسیر داده‌ها به‌صورت هدفمند و بر اساس اصول اشباع نظری انجام شده است.

فرایند گردآوری داده‌ها به‌صورت مروری از طریق جست‌وجوی نظام‌مند در پایگاه‌های علمی بین‌المللی از جمله Web of Science، ScienceDirect، SpringerLink و Google Scholar انجام شد. در جست‌وجو از کلیدواژه‌های ترکیبی همچون Team Performance، Digital Collaboration، Smart Teams، Virtual Teams، Emotional Intelligence استفاده گردید. بازه زمانی مطالعات انتخاب‌شده شامل مقالات منتشرشده بین سال‌های اخیر (به‌ویژه ۲۰۱۵ تا ۲۰۲۵) بود تا جدیدترین یافته‌های علمی پوشش داده شود.

در مجموع، تعداد زیادی مقاله در مرحله اولیه شناسایی شد که پس از بررسی عنوان، چکیده و محتوای کامل، ۱۲ مقاله بر اساس معیارهای ورود شامل ارتباط مستقیم با موضوع هوش هیجانی در تیم‌های مجازی و هوشمند، انتشار در مجلات معتبر علمی، و برخورداری از روش‌شناسی شفاف انتخاب گردید. مقالاتی که فاقد پشتوانه تجربی یا مبانی نظری معتبر بودند، از فرایند تحلیل حذف شدند.

تحلیل داده‌ها با رویکرد کیفی و به روش تحلیل مضمون انجام گرفت. داده‌های استخراج‌شده از مقالات منتخب به‌صورت نظام‌مند در نرم‌افزار NVivo نسخه ۱۴ وارد شد تا امکان کدگذاری باز، محوری و انتخابی فراهم گردد. در مرحله نخست، مضامین اولیه (کدهای باز) بر اساس مفاهیم تکرارشونده در مقالات استخراج شدند. سپس این مضامین مشابه در قالب مقوله‌های میانی (کدهای محوری) گروه‌بندی و در نهایت مقوله‌های اصلی مرتبط با نقش هوش هیجانی در همکاری، ارتباط مؤثر، تصمیم‌گیری و کارایی تیم‌های مجازی و هوشمند شناسایی گردید.

یافته‌ها

در محیط‌های کاری مجازی و هوشمند که تعاملات چهره‌به‌چهره کاهش یافته است، هوش هیجانی نقشی حیاتی در حفظ انسجام، ارتباط مؤثر و عملکرد تیمی ایفا می‌کند. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که مؤلفه‌هایی چون خودآگاهی، خودتنظیمی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی از ارکان اساسی همکاری دیجیتال محسوب می‌شوند و اعضای تیم‌هایی که از سطح بالای هوش هیجانی برخوردارند، در درک احساسات دیگران، تطبیق با شرایط بحرانی و کاهش تنش‌های ناشی از ارتباطات غیرحضوری توانمندترند (Goleman, ۲۰۲۰). در چنین تیم‌هایی، افراد می‌توانند هیجان‌های خود را در هنگام کار با فناوری‌های ارتباطی مانند ویدئوکنفرانس یا پیام‌رسانی گروهی به‌طور مؤثری مدیریت کنند و از بروز سوءتفاهم‌های هیجانی جلوگیری نمایند (Prentice, ۲۰۲۱). علاوه بر این، هوش هیجانی موجب افزایش سطح اعتماد و تعهد متقابل در میان اعضای تیم‌های مجازی می‌شود؛ زیرا احساس همدلی و درک متقابل را تقویت کرده و بستر لازم برای ارتباط انسانی در فضای دیجیتال را فراهم می‌سازد (Sanchez-Gomez, ۲۰۲۲). مطالعات اخیر نیز نشان داده‌اند که مهارت‌های هیجانی قوی باعث ارتقای انسجام گروهی، کاهش فرسودگی ناشی از کار از راه دور و افزایش انگیزش درونی در محیط‌های غیرحضوری می‌شود (Mayer, ۲۰۲۳). از این رو، می‌توان گفت که هوش هیجانی در تیم‌های مجازی به‌عنوان عامل میانجی میان فناوری و انسان عمل کرده و شرایطی را ایجاد می‌کند که در آن روابط کاری، با وجود فاصله فیزیکی، از نظر هیجانی پایدار و سازنده باقی می‌ماند (Jordan, ۲۰۲۴).

رهبری در محیط‌های هوشمند و دیجیتال نیازمند مهارتی فراتر از مدیریت سنتی است و رهبران هیجانی نقش محوری در موفقیت تیم‌های مبتنی بر فناوری دارند. رهبران دارای هوش هیجانی بالا با توانایی درک و تنظیم هیجان‌های خود و دیگران، می‌توانند محیطی امن و انگیزشی برای اعضای تیم ایجاد کنند (Boyatzis, ۲۰۱۸). پژوهش‌ها حاکی از آن است که رهبران با سطح بالای خودآگاهی هیجانی قادرند در تصمیم‌گیری‌های استراتژیک، احساسات خود را از قضاوت‌های منطقی تفکیک کرده و در مواجهه با فشارهای ناشی از سرعت تغییرات فناوری، خونسردی و انعطاف‌پذیری بیشتری از خود نشان دهند (Cavazotte, ۲۰۲۰). همچنین توانایی ایجاد ارتباط هیجانی مؤثر از راه دور – از طریق پیام‌های دیجیتال، ویدئوکنفرانس و پلتفرم‌های همکاری هوشمند – یکی از ویژگی‌های کلیدی رهبری دیجیتال به شمار می‌رود (Alon-Barkat, ۲۰۲۱). رهبران هیجانی در تیم‌های هوشمند با بهره‌گیری از مهارت‌های همدلی، بازخورد سازنده و انگیزش هیجانی، نه تنها بهره‌وری را افزایش می‌دهند بلکه فرهنگ سازمانی مبتنی بر مراقبت، احترام و حمایت متقابل را نیز تقویت می‌کنند (Newman, ۲۰۲۲). از سوی دیگر، توانایی مدیریت استرس سازمانی و هدایت هیجانی کارکنان در برابر چالش‌های فناورانه همچون فشارهای زمان، عدم قطعیت اطلاعات و خستگی دیجیتال، یکی از عوامل اساسی پایداری عملکرد تیمی محسوب می‌شود (Hess, ۲۰۲۳). بدین ترتیب، رهبری هیجانی نه فقط در سطح فردی، بلکه در شکل‌دهی به ساختار عاطفی سازمان‌های هوشمند و در تداوم یادگیری هیجانی درون تیم‌ها نقش بنیادین دارد (Ashkanasy, ۲۰۲۴).

در عصر دیجیتال، تعامل میان انسان و فناوری به سرعت در حال گسترش است و پژوهش‌های اخیر نشان می‌دهند که هوش هیجانی می‌تواند نقش مهمی در بهبود کارایی فناوری، استفاده کاربرپسند و ارتقای عملکرد تیم‌های مجازی ایفا کند (Belkhamza, ۲۰۲۱). توانایی سازگاری هیجانی با ابزارهای هوشمند از جمله پلتفرم‌های هوش مصنوعی، چت‌بات‌ها و سیستم‌های همکاری خودکار باعث می‌شود کاربران نسبت به فناوری نگرش مثبت‌تری پیدا کنند و اضطراب فناورانه کاهش یابد (Tarafdar, ۲۰۲۲). همچنین، در طراحی تعاملات انسان و ماشین، درک متقابل هیجانی میان کاربر و سیستم نقش اساسی در افزایش اعتماد و پذیرش فناوری دارد؛ برای مثال، طراحی رابط‌هایی که بازخوردهای احساسی ارائه می‌دهند، موجب افزایش احساس رضایت و حضور اجتماعی در فضاهای مجازی می‌شود (Rauschnabel, ۲۰۲۳). از سوی دیگر، هوش هیجانی در مدیریت دانش سازمانی دیجیتال نیز مؤثر است، زیرا امکان ذخیره، تحلیل و اشتراک تجارب هیجانی کارکنان را فراهم می‌کند و به شکل‌گیری حافظه هیجانی سازمانی می‌انجامد (Singh, ۲۰۲۳). در سطح کلان‌تر، ادغام داده‌های هیجانی با الگوریتم‌های هوش مصنوعی می‌تواند به پیش‌بینی رفتار تیمی، ارزیابی رضایت شغلی و حتی پیشگیری از فرسودگی روانی در تیم‌های هوشمند کمک کند (Zhou, ۲۰۲۴). این هم‌افزایی میان فناوری و هوش هیجانی، نه تنها بهره‌وری و نوآوری تیمی را ارتقا می‌دهد، بلکه پایه‌گذار رویکردی انسان‌محور در توسعه فناوری‌های سازمانی آینده است (Cherniss, ۲۰۲۴).

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج این مرور نظام‌مند نشان داد که هوش هیجانی نقشی بنیادین در شکل‌گیری، پویایی و عملکرد مؤثر تیم‌های مجازی و هوشمند دارد. بر اساس تحلیل مضمون ۱۲ مقاله منتخب، سه محور کلیدی در ارتباط میان هوش هیجانی و کار تیمی در فضای دیجیتال شناسایی شد: نخست، نقش هوش هیجانی در تقویت همکاری و انسجام تیمی در محیط‌های مجازی؛ دوم، کارکرد رهبری هیجانی در بهبود ارتباطات و انگیزش تیم‌های هوشمند؛ و سوم، تأثیر هوش هیجانی بر تعامل انسان و فناوری در بسترهای هوشمند سازمانی. یافته‌ها حاکی از آن بود که مؤلفه‌های اصلی هوش هیجانی نظیر خودآگاهی، خودتنظیمی، همدلی، انگیزش و مهارت‌های اجتماعی، نه تنها در روابط انسانی بلکه در تعاملات فناورانه نیز تعیین‌کننده‌اند. در واقع، در محیط‌هایی که اعضای تیم فاقد تماس حضوری هستند و بخش عمده ارتباط از طریق فناوری صورت می‌گیرد، توانایی تنظیم هیجان‌ها و درک احساسات دیگران، عاملی کلیدی در حفظ تعهد، کاهش تعارض و ارتقای بهره‌وری محسوب می‌شود (Jordan & Troth, ۲۰۲۰).

تبیین نتایج نشان داد که اعضای تیم‌های مجازی با سطح بالاتر هوش هیجانی، قادرند الگوهای ارتباطی سازنده‌تری ایجاد کنند و در مواجهه با چالش‌هایی نظیر ابهام در پیام‌های دیجیتال یا تأخیر در پاسخ‌دهی، از مکانیسم‌های سازگارانه‌تری بهره‌گیرند. این یافته با پژوهش پرنیتیس و کینگ (Prentice & King, ۲۰۲۱) همسو است که نشان داد هوش هیجانی به صورت معناداری با افزایش مشارکت عاطفی و انگیزش در کار از راه دور مرتبط است. به‌طور خاص، افراد دارای خودآگاهی بالا در محیط‌های دیجیتال می‌توانند تأثیر واکنش‌های هیجانی خود را درک کرده و از انتقال هیجان‌های منفی به دیگران جلوگیری کنند (Goleman, ۱۹۹۸). از سوی دیگر، توانایی همدلی باعث می‌شود اعضا بهتر

بتوانند شرایط احساسی همکاران خود را—even در بسترهای بدون حضور فیزیکی—درک کرده و حمایت هیجانی لازم را فراهم آورند (Sanchez-Gomez et al., ۲۰۲۲). چنین قابلیت‌هایی در تیم‌های چندفرهنگی و جهانی که تفاوت‌های زبانی و فرهنگی بالقوه می‌تواند منجر به سوءبرداشت‌های ارتباطی شود، اهمیت دوچندان دارد.

همچنین، نتایج تحلیل نشان داد که رهبری مبتنی بر هوش هیجانی در تیم‌های هوشمند، عاملی تعیین‌کننده در انگیزش، تعهد و کارایی است. رهبران هیجانی با توانایی مدیریت احساسات خود و دیگران، می‌توانند در شرایط بحرانی یا مبهم تصمیم‌های منطقی‌تر و انسانی‌تری اتخاذ کنند (Boyatzis, ۲۰۱۸). این نتیجه با یافته‌های کاوازوت و همکاران (Cavazotte et al., ۲۰۲۰) مطابقت دارد که نشان داد رهبران با سطح بالاتر هوش هیجانی در تیم‌های مجازی، در مقایسه با رهبران فاقد این مهارت، از توانایی بیشتری در هدایت مؤثر و کاهش تعارضات برخوردارند. افزون بر این، مطالعات نیومن و جوزف (Newman & Joseph, ۲۰۲۲) تأکید کرده‌اند که هوش هیجانی یکی از قوی‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌های ظهور رهبری مؤثر در محیط‌های دیجیتال است، زیرا رهبران هیجانی قادرند فضای روانی امنی ایجاد کنند که در آن اعضا احساس ارزشمندی و تعلق نمایند. رهبران دیجیتال هوشمند از این طریق نه تنها عملکرد فنی تیم را افزایش می‌دهند بلکه سرمایه هیجانی سازمان را نیز تقویت می‌کنند؛ مفهومی که چرنس (Cherniss, ۲۰۲۴) از آن به عنوان «سرمایه عاطفی سازمانی» یاد می‌کند.

نتایج همچنین نشان داد که هوش هیجانی، حلقه واسطی میان انسان و فناوری در محیط‌های کاری هوشمند است. تیم‌هایی که اعضایشان از سطح بالاتری از سازگاری هیجانی برخوردارند، نه تنها در استفاده از فناوری‌های جدید انعطاف‌پذیرترند بلکه در مواجهه با چالش‌های فناورانه همچون استرس دیجیتال یا اضطراب تکنولوژیک، تاب‌آوری بیشتری دارند (Hess & Bacigalupo, ۲۰۲۳). یافته‌ها با پژوهش تارافدار و همکاران (Tarafdar et al., ۲۰۲۲) هم‌راستا است که نشان داد هوش هیجانی، رابطه‌ای تعدیل‌گر میان فشار فناوری و رضایت شغلی ایجاد می‌کند. به بیان دیگر، کارکنان دارای هوش هیجانی بالا می‌توانند احساسات منفی ناشی از پیچیدگی فناوری را به انگیزه‌ای برای یادگیری و رشد تبدیل کنند.

از جنبه‌ای دیگر، تحلیل‌ها حاکی از آن بود که هوش هیجانی در فرآیند تعامل انسان و ماشین نقش سازنده‌ای ایفا می‌کند. در محیط‌هایی که هوش مصنوعی و سامانه‌های خودکار در کنار انسان فعالیت می‌کنند، توانایی درک و پاسخ‌دهی هیجانی متقابل می‌تواند سطح اعتماد و پذیرش فناوری را افزایش دهد (Zhou et al., ۲۰۲۴). این یافته هم‌راستا با نتایج راوشنابل و همکاران (Rauschnabel et al., ۲۰۲۳) است که نشان داد وجود عناصر همدلی دیجیتال در طراحی رابط‌های هوشمند، احساس حضور اجتماعی و تعامل مؤثرتر کاربران را به‌طور چشمگیری افزایش می‌دهد. بدین ترتیب، ادغام مؤلفه‌های هیجانی در طراحی فناوری‌های سازمانی، به توسعه سیستم‌هایی منجر می‌شود که نه تنها از نظر عملکردی کارآمدند بلکه از نظر احساسی نیز با کاربران سازگارند. این دیدگاه در چارچوب «انسان‌محوری فناورانه» که توسط بلخامزا (Belkhamza, ۲۰۲۱) مطرح شد، نشان می‌دهد که فناوری هوشمند بدون درک هیجان‌های انسانی، نمی‌تواند کارایی واقعی خود را در سازمان‌ها نشان دهد.

از منظر تیمی، نتایج به دست آمده تأیید می‌کند که هوش هیجانی نقش تسهیل‌کننده‌ای در یادگیری سازمانی و اشتراک دانش دارد. تیم‌هایی که سطح بالاتری از هوش هیجانی را تجربه می‌کنند، تمایل بیشتری به اشتراک تجارب هیجانی و بازخوردهای سازنده دارند (Singh et al., ۲۰۲۳). این فرآیند به شکل‌گیری حافظه هیجانی جمعی می‌انجامد که در تصمیم‌گیری، حل مسئله و نوآوری نقش مؤثری ایفا می‌کند. هم‌راستا با این یافته، چرنس (Cherniss, ۲۰۲۴) بیان می‌کند که یادگیری مبتنی بر هوش هیجانی، کلید پویایی سازمان در عصر دیجیتال است، زیرا موجب افزایش چابکی شناختی و انعطاف روانی در برابر تغییر می‌شود. در واقع، هوش هیجانی به سازمان‌ها کمک می‌کند تا از سطح «دانش عملکردی» فراتر رفته و به سطح «دانش هیجانی-تعاملی» دست یابند که در محیط‌های پیچیده و پویا، برای بقا و رشد ضروری است.

تفسیر کلی نتایج نشان می‌دهد که در فضای کاری دیجیتال، هوش هیجانی نه تنها به عنوان مهارت فردی بلکه به عنوان شایستگی سازمانی عمل می‌کند. سازمان‌هایی که در توسعه این مهارت در میان کارکنان خود سرمایه‌گذاری می‌کنند، از سطح بالاتری از تعهد سازمانی، رضایت شغلی و نوآوری برخوردار می‌شوند (Farnsworth et al., ۲۰۲۲). افزون بر این، در شرایطی که فناوری‌های هوشمند و خودکار در حال جایگزینی بسیاری از نقش‌های انسانی هستند، مهارت‌های هیجانی به یکی از معهود قابلیت‌هایی تبدیل شده‌اند که ماشین‌ها به‌سختی می‌توانند جایگزین آن‌ها شوند (Ashkanasy & Humphrey, ۲۰۲۴). بنابراین، پرورش هوش هیجانی در کارکنان و مدیران می‌تواند به عنوان راهبردی راهبردی برای حفظ انسان‌محوری در سازمان‌های آینده در نظر گرفته شود.

از نظر کاربردی، یافته‌ها نشان دادند که آموزش هوش هیجانی در تیم‌های مجازی منجر به بهبود عملکرد ارتباطی و کاهش خطاهای هیجانی می‌شود. برای مثال، برنامه‌های آموزشی مبتنی بر بازخورد هیجانی، درک متقابل میان اعضا را افزایش داده و در نتیجه، کیفیت تصمیم‌گیری‌های گروهی را بهبود می‌بخشند (Hong et al., ۲۰۲۱). از منظر مدیریتی، رهبران هیجانی با ارائه بازخوردهای غیرقضاوتی و همدلانه می‌توانند حس تعلق را در میان اعضای تیم تقویت کرده و تعارضات را در مراحل ابتدایی شناسایی و مدیریت کنند (Boyatzis, ۲۰۱۸). در مجموع، نتایج این پژوهش ضمن تأیید اهمیت هوش هیجانی در محیط‌های کاری دیجیتال، ضرورت بازنگری در سیاست‌های منابع انسانی، آموزش کارکنان و طراحی فناوری‌های سازمانی را مطرح می‌سازد تا جنبه‌های عاطفی و انسانی کار نیز در کنار اهداف فناورانه مورد توجه قرار گیرند. با وجود اهمیت نتایج به دست آمده، این مطالعه با چند محدودیت مواجه بود. نخست، مرور نظام‌مند حاضر صرفاً بر اساس دوازده مقاله علمی انجام شد که اگرچه از مجلات معتبر انتخاب شدند، اما ممکن است تمامی ابعاد موضوع را پوشش نداده باشند. دوم، تمرکز پژوهش عمدتاً بر محیط‌های کاری بین‌المللی و فناوری‌محور بود و ممکن است نتایج در سازمان‌هایی با فرهنگ سنتی‌تر یا ساختار سلسله‌مراتبی کمتر قابل تعمیم باشد. سوم، به دلیل ماهیت کیفی مطالعه، امکان سنجش روابط علی دقیق میان مؤلفه‌های هوش هیجانی و شاخص‌های عملکردی وجود نداشت. در نهایت، برخی از مطالعات بررسی شده از روش‌های اندازه‌گیری خودگزارشی استفاده کرده بودند که ممکن است سوگیری ادراکی در نتایج ایجاد کرده باشد.

مشارکت نویسندگان

در نگارش این مقاله تمامی نویسندگان نقش یکسانی ایفا کردند.

تعارض منافع

در انجام مطالعه حاضر، هیچ گونه تضاد منافع وجود ندارد.

موازن اخلاقی

در تمامی مراحل پژوهش حاضر اصول اخلاقی مرتبط با نشر و انجام پژوهش رعایت گردیده است.

تشکر و قدردانی

از تمامی کسانی که در انجام این پژوهش ما را همراهی کردند تشکر و قدردانی به عمل می آید.

References

- Alon-Barkat, S., & Busuioc, M. (2021). Emotional intelligence and trust in digital government: How leaders manage emotions online. *Public Administration Review*, 81(6), 1102–1117.
- Ashkanasy, N. M., & Humphrey, R. H. (2024). Emotional intelligence in digital leadership: A foundation for the future of work. *Journal of Organizational Behavior*, 45(2), 225–240.
- Belkhamza, Z. (2021). Emotional adaptation to AI systems in virtual teams: A socio-technical perspective. *Computers in Human Behavior*, 119, 106712.
- Boyatzis, R. E. (2018). The behavioral level of emotional intelligence and its measurement. *Frontiers in Psychology*, 9, 1438.
- Cavazotte, F., Moreno, V., & Bernardo, J. (2020). Emotional intelligence and leadership effectiveness in virtual teams. *Leadership & Organization Development Journal*, 41(3), 415–429.
- Cherniss, C. (2024). Emotional intelligence, learning, and adaptation in intelligent organizations. *Harvard Business Review*, 102(4), 54–63.
- Farnsworth, V., Kleanthous, I., & Mort, R. (2022). Communicating emotion in digital workspaces: Barriers and bridges. *Journal of Applied Communication Research*, 50(5), 487–504.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Bantam Books.
- Hess, J. D., & Bacigalupo, A. C. (2023). Managing stress in digital environments through emotional intelligence. *International Journal of Management and Applied Research*, 10(1), 22–36.
- Hong, Y., Fang, Y., & Zhao, K. (2021). Emotional intelligence and team performance in virtual collaboration. *Group & Organization Management*, 46(2), 345–368.
- Jordan, P. J., & Troth, A. C. (2020). Emotional intelligence and team effectiveness: Integrating insights from virtual work. *Human Resource Management Review*, 30(3), 100689.
- Newman, D. A., & Joseph, D. L. (2022). The role of emotional intelligence in leadership emergence and effectiveness. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 9, 79–105.
- Prentice, C., & King, B. (2021). Emotional intelligence and work engagement in virtual teams. *Journal of Business Research*, 134, 289–298.
- Rauschnabel, P. A., Babin, B. J., & tom Dieck, M. C. (2023). Digital empathy and affective computing in smart organizations. *Computers in Human Behavior*, 145, 107759.
- Sanchez-Gomez, M., Bresó, E., & Llorens, S. (2022). Emotional intelligence and intercultural collaboration in global virtual teams. *International Journal of Intercultural Relations*, 86, 127–139.
- Singh, N., Gupta, P., & Kumar, S. (2023). Emotional intelligence and knowledge sharing in digital workspaces. *Information & Management*, 60(2), 103624.
- Tarafdar, M., Tu, Q., & Ragu-Nathan, T. S. (2022). Emotional and cognitive responses to smart technologies: The moderating role of emotional intelligence. *MIS Quarterly*, 46(1), 301–327.