JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة الذكاء العاطفي في بيئات العمل المؤتمتة

28 ديسمبر 2026 – 1 يناير 2027

الدار البيضاء

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة الذكاء العاطفي في بيئات العمل المؤتمتة

**المرجع:** 49707_1326 **التاريخ:** 28 ديسمبر 2026 – 1 يناير 2027 **المكان:** الدار البيضاء **الرسوم:** GBP 4900

الذكاء العاطفي في بيئات العمل المؤتمتة دورة تدريبية مدتها أسبوع للمديرين والمهنيين الذين يعملون يوميا إلى جانب المساعدات الحوارية وخوارزميات الجدولة وأدوات القرار الآلية، ويخرجون منها بخطة شخصية لتنمية الذكاء العاطفي. فمع انتقال المهام الروتينية إلى البرمجيات، صارت قراءة الناس وكسب الثقة وتهدئة الزملاء القلقين هي ما يحدد أداء الفرق. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في الذكاء العاطفي في بيئات العمل المؤتمتة.

## لماذا يهم الذكاء العاطفي في بيئات العمل المؤتمتة الآن

ثلاثة ضغوط تلتقي في بيئة العمل اليوم. فالأتمتة تعيد تشكيل الأدوار أسرع من تحديث الأوصاف الوظيفية، فيشعر كثير من الموظفين بعدم اليقين ويقاومون الأنظمة الجديدة. والعملاء والزملاء ما زالوا ينتظرون الدفء وحسن التقدير حين تتصاعد محادثة تتجاوز قدرة الروبوت. والقادة مطالبون بشرح القرارات المدعومة بالآلة بطريقة يراها الناس منصفة. والجهات التي تتجاهل هذه الإشارات الإنسانية تواجه فتور الحماس والالتفاف الصامت على الأنظمة، أما التي تبنيها فتحافظ على الثقة خلال التغيير. وتربط الدورة هذه المحاور بالمعيار الدولي ISO/IEC 42001 لنظام إدارة الذكاء الاصطناعي، وإطار NIST AI RMF NIST AI Risk Management Framework، وكلاهما يؤكد الإشراف البشري.

## المستفيدون من الذكاء العاطفي في بيئات العمل المؤتمتة

- المديرون المباشرون الذين يقودون فرقهم خلال وصول أدوات آلية جديدة
- المهنيون في الخطوط الأمامية الذين يتسلمون المحادثات التي يحيلها روبوت المحادثة
- قادة المشاريع والتغيير الذين يقدمون مسارات العمل الرقمية لزملاء متشككين
- الأخصائيون الذين يفسرون توصيات الخوارزميات لصناع القرار
- منسقو الفرق الذين يلاحظون مبكرا علامات الضغط أو الانسحاب أو الخلاف

تستفيد أكثر إدارة تستعد لإطلاق نظام آلي جديد حين يحضر مديرها مع عدد من موظفي الخطوط الأمامية معا.

## قدرات الذكاء العاطفي في بيئات العمل المؤتمتة

يتدرب المشاركون على ملاحظة المشاعر وتسميتها وتنظيمها في اللحظات التي يلتقي فيها الإنسان بالآلة.

- يقيمون محفزاتهم العاطفية حين تؤتمت مهامهم المعتادة — خيارات إدارة الذات
- يطبقون الإصغاء الفعال على المخاوف من فقدان الوظيفة — حوارات الفريق
- يوضحون القرارات المدعومة بالخوارزميات بتعاطف وشفافية — الزملاء والعملاء المتأثرون
- يبنون ثقة معايرة في اقتراحات الذكاء الاصطناعي دون اعتماد مفرط — الأحكام اليومية
- يصممون استجابات لاستعادة الموقف في تعاملات العملاء المحالة — جودة الخدمة
- يوازنون نقاط قوتهم الشخصية مقابل المهارات التي يصعب أتمتتها — الاتجاه المهني

## مصطلحات الذكاء العاطفي في بيئات العمل المؤتمتة الأساسية

- الذكاء العاطفي — القدرة على التعرف إلى المشاعر الذاتية وفهمها وإدارتها، وقراءة مشاعر الآخرين والتأثير فيها.
- الوعي الذاتي — إدراك دقيق للحالة المزاجية والمحفزات ونقاط القوة والحدود وأثرها على الآخرين.
- التعاطف — استشعار ما يشعر به الآخر والاستجابة بطريقة تبين أن شعوره مفهوم.
- قلق الأتمتة — خوف من فقدان الدور أو المكانة أو الكفاءة مع انتقال المهام إلى الآلات.
- الثقة المعايرة — الاعتماد على النظام الآلي بقدر ما تبرره دقته المثبتة، دون زيادة أو نقصان.
- الأمان النفسي — اعتقاد مشترك بأن الزملاء يستطيعون طرح الشكوك أو الاعتراف بالأخطاء دون حرج أو عقاب.

## الذكاء العاطفي في بيئات العمل المؤتمتة يوما بيوم

### اليوم 1: نقاط القوة الإنسانية في بيئة عمل تساندها الآلة

- نماذج كفاءات الذكاء العاطفي — رسم المهارات التي لا تحاكيها الآلات
- رسم أتمتة المهام في دورك الوظيفي — تحول مصدر القيمة
- يوميات الوعي الذاتي وتتبع المزاج — التعرف إلى المحفزات الشخصية
- ملف التقييم الذاتي للذكاء العاطفي — خط الأساس للنمو الشخصي
- قصص الأتمتة في التجزئة والبنوك — دروس في ردود الفعل الإنسانية

### اليوم 2: إدارة المشاعر خلال تغيير الأتمتة

- منحنى التغيير واستجابات الفقد — دعم الأفراد خلال تحول الأدوار
- أساليب إعادة التأطير المعرفي — تحويل الخوف من الأتمتة إلى فضول
- تنظيم الضغط وتمارين التنفس — الهدوء تحت الضغط
- دليل حوار قلق الأتمتة — معالجة مخاوف الأمان الوظيفي
- عادات المرونة النفسية في التغيير المستمر — الحفاظ على الطاقة والتركيز

### اليوم 3: التعاطف والثقة بين الإنسان والآلة

- الإصغاء الفعال وتسمية المشاعر — تهدئة المحادثات المتوترة
- سيناريوهات الإحالة من الروبوت إلى الموظف — استعادة ثقة العميل
- الثقة المعايرة في توصيات الذكاء الاصطناعي — تجنب القبول أو الرفض الأعمى
- شرح القرارات المدعومة بالخوارزميات — الإنصاف والشفافية مع الزملاء
- مبادئ الإشراف البشري في NIST AI RMF — الحكم المسؤول في الممارسة

### اليوم 4: العلاقات والتأثير في الفرق الهجينة

- ممارسات الأمان النفسي — تشجيع الأسئلة حول الأنظمة الجديدة
- إشارات لغة الجسد الرقمية وعن بعد — قراءة المشاعر عبر الإنترنت
- أطر الاختلاف البناء — حل الخلافات حول اختيار الأدوات
- أساليب التأثير دون سلطة — كسب الدعم لطرق العمل الجديدة
- حوارات التغذية الراجعة بنموذج الموقف والسلوك والأثر — التوجيه نحو النمو

### اليوم 5: ممارسة الخطة الشخصية لتنمية الذكاء العاطفي

- مراجعة ملف التقييم الذاتي — تطبيق نتائج خط الأساس من اليوم 1
- تمرين حوار قلق الأتمتة — توظيف دليل اليوم 2
- لعب أدوار الإحالة والتغذية الراجعة — الاستناد إلى مهارات اليوم 3 واليوم 4
- تعهدات التوجيه بين الأقران — شركاء المساءلة للممارسة
- الخطة الشخصية لتنمية الذكاء العاطفي — الأهداف والعادات والمحطات

## تطبيق الذكاء العاطفي في بيئات العمل المؤتمتة بعد الدورة

- عقد لقاءات فردية حول تغيير آلي حديث باستخدام الإصغاء الفعال وتسمية المشاعر.
- تدوين يوميات المحفزات لأسبوعين ومراجعة أنماطها مع شريك المساءلة.

## أسئلة حول الذكاء العاطفي في بيئات العمل المؤتمتة

### ما الذكاء العاطفي في بيئات العمل المؤتمتة ولماذا يهم الآن؟

هو مهارة إدارة المشاعر والعلاقات حيث يعمل الناس إلى جانب الأدوات الآلية. ويهم الآن لأن الأتمتة تغير الأدوار بسرعة، والثقة والتعاطف والهدوء هي ما يحدد تقبل الفرق للتغيير أو مقاومته.

## ما الأدوار الأكثر استفادة من دورة الذكاء العاطفي في بيئات العمل المؤتمتة؟

يستفيد أكثر المديرون المباشرون ومهنيو الخطوط الأمامية وقادة التغيير والأخصائيون التحليليون ومنسقو الفرق. فكل منهم يتعامل مع لحظات يتفاعل فيها الناس بقوة مع الآلات.

## كيف يختلف الذكاء العاطفي في بيئات العمل المؤتمتة عن دورة عامة في الذكاء العاطفي؟

يطبق الذكاء العاطفي على ضغوط الأتمتة تحديدا. فالدورات العامة تتناول الوعي الذاتي والتعاطف باتساع، أما هذه فتركز على قلق الأتمتة والثقة المعايرة في الذكاء الاصطناعي والإحالة من الروبوت إلى الإنسان.

## ماذا تعود به من الذكاء العاطفي في بيئات العمل المؤتمتة؟

تعود بخطة شخصية لتنمية ذكائك العاطفي. تحدد أهدافا من تقييمك الذاتي، وتسرد عادات يومية، وتسمي شريك مساءلة، وتضع محطات للأشهر القادمة.

## الذكاء العاطفي في بيئات العمل المؤتمتة: الطريق إلى الأمام

توجه الخطة الشخصية لتنمية الذكاء العاطفي أول اختيار يتخذه كل مشارك بعد الدورة: أي عادة يمارسها خلال التغيير القادم في الأنظمة. ويستخدمها المشاركون ومديروهم في اللقاءات الفردية لمتابعة التقدم. وبعد أول إطلاق آلي يستحق التقييم الذاتي نظرة أخرى، لأن ردود الفعل الحقيقية تحت الضغط تكشف غالبا محفزات لا تظهر في قاعة التدريب.