

# دورة الذكاء العاطفي في بيئات العمل المدعومة بالذكاء الاصطناعي

31 مايو – 4 يونيو 2027

مدريد

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة الذكاء العاطفي في بيئات العمل المدعومة بالذكاء الاصطناعي

**المرجع:** 125934_307 **التاريخ:** 31 مايو – 4 يونيو 2027 **المكان:** مدريد **الرسوم:** Euro 5700

## نظرة عامة

دورة الذكاء العاطفي في بيئات العمل المدعومة بالذكاء الاصطناعي هي دورة تطبيقية لمدة أسبوع للمديرين وقادة الفرق والمشرفين ومهنيي المشاريع والموارد البشرية وخدمة العملاء، ويعود المشاركون منها بخطة تفاعل إنساني مع الذكاء الاصطناعي. يطبق المشاركون الوعي بالذات وإدارة المشاعر والتعاطف والحكم البشري على التواصل المتأثر بالأدوات الذكية. وتتناول الدورة الثقة والتحيز والمحادثات الصعبة والسلامة النفسية وردود الفعل تجاه التغيير. تقدم أجايل للتدريب دورة في الذكاء العاطفي لبيئات العمل الذكية.

## الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن قيادة الأفراد خلال التغيير المدعوم بالذكاء الاصطناعي
- الفرق المسؤولة عن التعاون والتغذية الراجعة والمحادثات الصعبة
- الفرق المسؤولة عن تجربة الموظف والثقة والسلامة النفسية
- الفرق المسؤولة عن المشاريع التي تجمع القرارات البشرية والدعم الذكي
- الفرق المسؤولة عن تواصل العملاء وجودة العلاقات

تفترض الدورة أن المشاركين يديرون علاقات العمل أو التواصل المتأثر بالذكاء الاصطناعي، ولا تتناول علم النفس السريري أو العلاج أو تطوير النماذج أو الثقافة العامة بالذكاء الاصطناعي.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة العمل المتمحور حول الإنسان في قطاعات الخدمات والتقنية والرعاية الصحية والمال والخدمة العامة والصناعة.

- القيادة والإشراف وتسليم المشاريع
- الموارد البشرية والتعلم والتطوير المؤسسي
- خدمة العملاء والمبيعات والخدمات المهنية
- التقنية والتحول الرقمي والعمليات
- الرعاية الصحية والمال والخدمة العامة والفرق الصناعية

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل المحفزات العاطفية وأنماط الاستجابة الشخصية
- تطبيق إدارة المشاعر خلال التغيير المدعوم بالذكاء الاصطناعي
- تقييم الإشارات العاطفية دون الاعتماد على الاستنتاج الآلي
- استخدام التعاطف والوعي الاجتماعي في المحادثات الصعبة
- بناء الثقة والسلامة النفسية في الفرق المدعومة بالتقنية
- إنشاء خطة تفاعل إنساني مع الذكاء الاصطناعي

## جدول الدورة

### اليوم 1: الوعي بالذات في العمل الذكي

- خريطة المحفزات العاطفية وأنماط الاستجابة
- لوحة تأمل أثر العمل المدعوم بالذكاء الاصطناعي
- قائمة القيم الشخصية والحكم البشري
- سجل ملاحظة المشاعر والأفكار والسلوك
- بطاقة هدف ممارسة الوعي بالذات

### اليوم 2: إدارة المشاعر والتغيير

- منهج رسم ردود الفعل تجاه التغيير والمخاوف
- روتين التوقف والاختيار لإدارة المشاعر
- سجل إشارات الضغط وحدود الاستجابة
- ورقة إعداد محادثة عدم اليقين المرتبط بالذكاء الاصطناعي
- دليل حدود القرار البشري الأخلاقي

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: التعاطف والتواصل المدعوم بالذكاء الاصطناعي

- خريطة منظور أصحاب المصلحة والتعاطف
- قائمة الإشارات العاطفية في الرسائل الرقمية
- بروتوكول مراجعة التواصل المصاغ بالذكاء الاصطناعي
- أسئلة تحدي التحيز والافتراضات
- نموذج ممارسة الاستماع والاستقصاء والتأكيد

## اليوم 4: الثقة والخلاف والسلامة النفسية

- إطار تخطيط المحادثات الصعبة
- اتفاق سلوكيات الثقة والموثوقية
- شبكة ملاحظة السلامة النفسية للفريق
- مصفوفة مسؤوليات التعاون بين الإنسان والذكاء الاصطناعي
- مسار الاستجابة للخلاف والتصعيد

## اليوم 5: ممارسة التفاعل الإنساني مع الذكاء الاصطناعي

- تمرين مقترح: رسم المحفزات وخيارات إدارة المشاعر
- تمرين مقترح: مراجعة رسالة صعبة صاغها الذكاء الاصطناعي
- تمرين مقترح: ممارسة التعاطف والاستقصاء
- تمرين مقترح: تصميم حدود الثقة للفريق
- المشروع الختامي: خطة تفاعل إنساني مع الذكاء الاصطناعي

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لتحويل مفاهيم الذكاء العاطفي إلى خيارات تفاعل في مكان العمل.

- نشاط مقترح: تحديد المحفزات وأنماط الاستجابة والقيم وخيارات إدارة المشاعر أثناء التغيير
- نشاط مقترح: مراجعة الرسائل الرقمية بحثا عن الافتراضات والسياق المفقود والإشارات العاطفية والمساءلة البشرية
- نشاط مقترح: تخطيط محادثة صعبة باستخدام التعاطف والاستقصاء وسلوكيات الثقة وحدود التصعيد
- نشاط مقترح: إعداد خطة تفاعل تغطي المواقف والسلوكيات والضوابط والمالكين ومقاييس التأمل

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن يناسب تدريب الذكاء العاطفي في العمل المدعوم بالذكاء الاصطناعي، وماذا يفترض؟

يناسب التدريب المديرين وقادة الفرق ومهنيي المشاريع وشركاء الموارد البشرية والمشرفين وفرق خدمة العملاء. ويفترض أن المشاركين يديرون علاقات أو تواصلا يتأثر بأدوات الذكاء الاصطناعي.

### كيف يختلف الذكاء العاطفي للعمل الذكي عن الثقافة العامة بالذكاء الاصطناعي؟

يركز الذكاء العاطفي للعمل الذكي على إدارة الذات والتعاطف والثقة والتواصل والحكم البشري والمساءلة في العلاقات، بينما تركز الثقافة العامة بالذكاء الاصطناعي على المفاهيم والقدرات والقيود واستخدام الأدوات.

### هل يستطيع الذكاء الاصطناعي تفسير الإشارات العاطفية في العمل بموثوقية؟

قد تقترح المخرجات الآلية أنماطا، لكن لا ينبغي معاملتها كقراءة حاسمة لمشاعر الآخرين. ويظل السياق والموافقة والتحيز وعدم اليقين والمحادثة البشرية المباشرة عناصر ضرورية.

### كيف يدعم الذكاء العاطفي المحادثات الصعبة المرتبطة بالذكاء الاصطناعي؟

يدعم الذكاء العاطفي الإعداد وإدارة الذات وتبني المنظور والاستماع والاستقصاء والتأكيد ووضع الحدود والمتابعة المسؤولة عند مناقشة تغير الأدوار أو المخرجات أو الثقة أو الأخطاء.

### كيف تحافظ الفرق على السلامة النفسية عند استخدام الذكاء الاصطناعي؟

تحافظ الفرق على السلامة النفسية بتوضيح المسؤوليات وتشجيع الأسئلة والإقرار بعدم اليقين ومراجعة الآثار وتجنب الأحكام الآلية على الأفراد والاستجابة البناءة للمخاوف وتوفير مسارات تصعيد بشرية.

## الخاتمة

يعود المشاركون بخطة تفاعل إنساني مع الذكاء الاصطناعي تربط المواقف والمحفزات وخيارات التواصل وسلوكيات الثقة والحدود الأخلاقية والمسؤوليات ومقاييس التأمل. تجعل الخطة المساءلة البشرية ظاهرة في العمل المدعوم بالتقنية. وتدعم استجابات أكثر تأنيا للتغيير والمحادثات الصعبة والتعاون دون اعتبار التقنية بديلا عن التعاطف أو الحكم البشري.