



تطبيق الذكاء العاطفي لتقديم تجربة متعامل متعاطفة ومؤثرة



الإمارات العربية المتحدة - دبي

2026 / 01 / 22 – 18



مقدمة:

في ظل الرؤية السيادية لدولة الإمارات الساعية لتحقيق "تصفير البيروقراطية" وجعل سعادة المتعاملين نبضاً استراتيجياً للمؤسسات الحكومية، لم يعد تقديم الخدمة مجرد إجراء إداري صامت، بل أصبح "تفاعلاً إنسانياً ذكياً" يركز على النزاهة والاحترافية. إن تطبيق الذكاء العاطفي في تجربة المتعامل هو الضمانة الأكيدة لتحويل التحديات إلى فرص لبناء الولاء المؤسسي، وتصفير الفجوات الشعورية التي قد تعيق التميز والريادة. يهدف هذا البرنامج إلى تمكين الكوادر من أدوات التعاطف الاستراتيجي والإدراك الذاتي، لضمان تقديم تجربة متعامل معصومة من الجمود، مما يرسخ ريادة المؤسسة كبيئة عمل نابضة بالمصداقية وتدعم التميز والسيادة الوطنية الشاملة والنمو المستدام.

أهداف الدورة:

- استيعاب فلسفة "التعاطف السيادي" وعلاقتها بالرشاقة المؤسسية وتصفير البيروقراطية في مراكز سعادة المتعاملين والنمو.
- تطوير مهارات الوعي الذاتي والإدارة الانفعالية لضمان النزاهة والوضوح التامة في أصعب مواقف الخدمة والريادة.
- إتقان فن مواءمة "الذكاء الاجتماعي" مع مستهدفات التميز والريادة الوطنية لضمان بناء جسور الثقة والمصداقية.
- حوكمة "البصمة العاطفية" للمؤسسة لضمان حصانتها ضد سوء الفهم أو الانطباعات السلبية والنزاهة والشفافية.
- اكتساب مهارات تصفير فجوات التواصل عبر تقنيات "الاستماع النشط والتعاطفي" ورصد نبض المتعامل اللحظي والسيادة.
- تعزيز السيادة النفسية للموظف من خلال تحصين المرونة العاطفية ومنع الاحتراق الوظيفي في بيئات العمل الحساسة والنمو.
- تطبيق استراتيجيات "تصميم رحلة المتعامل المتعاطفة" لتعزيز كفاءة الأداء وتصفير الهدر الشعوري والزمني والتميز الشامل.
- تطوير مهارات إدارة المعضلات الأخلاقية المرتبطة بقرارات "الذكاء الاصطناعي في الخدمة" مقابل لمسة التعاطف البشري.
- صياغة خارطة طريق شاملة لتحويل "تجربة المتعامل" إلى درع إنساني محصن يدعم الريادة والتميز والسيادة والنزاهة.



محتويات الورشة:

اليوم الأول:

فلسفة الذكاء العاطفي وتصفير البيروقراطية في الخدمة

من "الموظف الإجرائي" إلى "القائد العاطفي النابض والرشاقة الاستراتيجية"

- مفهوم الذكاء العاطفي كقوة سيادية: لماذا نحتاج لـ "قلب المؤسسة" لضمان نمو الدولة والتميز والريادة الوطنية؟
- مواءمة رحلة المتعامل مع استراتيجية تصفير البيروقراطية: إلغاء عوائق الجمود الشعوري عبر "الاستجابة للحظية الواعية".
- تحليل العلاقة بين "الاتزان الانفعالي" وبين بناء الثقة والمصادقية الوطنية في جودة الخدمات الحكومية والنمو.
- تمرين هندسة النبض الذاتي: تحديد محفزات التوتر في بيئة الخدمة وتصميم مسارات هدوء سيادية بنزاهة ووضوح تامة.

النزاهة والسيادة في بناء "التفاعل الموثوق والحصين"

- مفهوم السيادة على "الانطباع الأول": حماية سمعة المؤسسة الوطنية من التلاعب العاطفي أو الانفعال والتميز الرقمي.
- دور القائد في حماية سلامة المخرجات عبر ممارسات النزاهة في برمجة معايير "التعامل اللائق" والشفافية والسيادة.
- سيكولوجية اليقين الخدمي: بناء المصادقية عبر الشفافية في عرض الحلول الممكنة للمتعامل بنزاهة ووضوح وريادة.
- صياغة ميثاق أخلاقيات "التعامل السيادي" لضمان توافق سلوك الفرق مع القيم الوطنية والنمو المستدام والريادة الشاملة.



اليوم الثاني:

الهندسة التقنية للتعاطف والسيادة في فهم المتعامل

الأمان العاطفي والربط البيئي لأنظمة "الإدراك والتحليل الشعوري"

- هندسة "خريطة التعاطف (Empathy Map)" وكيفية حوكمة بيانات المتعامل لضمان السيادة المعلوماتية والوضوح والتميز.
- الأمان العاطفي كركيزة للخدمة: حماية "أعصاب المؤسسة" من هجمات الإحباط والتوتر المعدي والنزاهة والشفافية التامة.
- إدارة الهوية العاطفية للموظف وأثرها على موثوقية القرارات والنزاهة الإجرائية والنمو والريادة الوطنية الشاملة.
- تمرين تقني: تصميم بروتوكول تصفير النزاعات في مراكز الخدمة بنزاهة وشفافية تامة والتميز والوضوح والريادة.

أخلاقيات التفاعل مع أنظمة "الذكاء الاصطناعي في تحليل المشاعر"

- حدود استخدام الذكاء الاصطناعي في "قراءة لغة الجسد الرقمية" دون انتهاك السرية السيادية لبيانات الأفراد والتميز.
- حوكمة مخرجات أنظمة "تخصيص الردود التلقائية": الضمان الأخلاقي للعدالة في توزيع الاهتمام والسيادة والنمو الشامل.
- مفهوم الأمانة في التواصل: تجنب الاعتماد الكلي على "النصوص الجاهزة" دون وجود حكمة تعاطفية قيادية بشرية والنزاهة.
- ورشة عمل: وضع ضوابط أخلاقية لاستخدام البيانات الضخمة في تطوير كفاءة تجربة المتعامل والريادة والنمو الشامل.

اليوم الثالث:

الحياد والعدالة في بيئة العمل المعززة بالذكاء العاطفي

النزاهة العاطفية ومكافحة الانحياز في "إدارة الشكاوى وتقييم الرضا"

- أخلاقيات العدالة المهنية العاطفية: ضمان نزاهة تقييم احتياجات المتعاملين بناءً على تحليل الواقع الفعلي والنمو.
- الرقابة الأخلاقية على أنظمة "التقييم الآلي للسعادة": كيف نضمن الشفافية والنزاهة في رصد انضباط مقدم الخدمة؟
- تطبيق قاعدة الإرادة البشرية القيادية: التدخل لتجاوز قرار آلي قد يضر بمبدأ السيادة أو الروح المعنوية والريادة والنمو.
- حساب معامل الثقة في "مؤشرات السعادة" لتقليل احتمالات الخطأ الناتج عن الهلوسة الرقمية للبيانات والنمو الشامل.



حوكمة المسؤولية عن مخرجات "التفاعلات الخدمية المؤتمتة"

- المسؤولية المهنية للقائد عند حدوث "فشل في التواصل" أدى لتأخر مهمة سيادية أو استياء عام والنزاهة والتميز والنمو.
- إدارة العلاقة مع مزودي تكنولوجيا "روبوتات الخدمة": ضمان السيادة والشفافية في الملكية الفكرية والنمو والريادة والنزاهة.
- بناء أنظمة التحقق المزدوج لضمان عدم غياب الحكمة البشرية في العمليات السيادية الحساسة والتميز والوضوح والنمو.
- تمرين محاكاة: إدارة أزمة تواصل ناتجة عن خلل في سجلات "النبض العاطفي" وكيفية علاجه بنزاهة استراتيجية وتامة.

اليوم الرابع:

المسؤولية المهنية وإدارة السمعة في عصر "الخدمة الاستباقية"

القيادة الاتصالية وحماية السمعة في البيانات الرقمية والريادة

- أخلاقيات إدارة السمعة عبر الابتكار في التعاطف: الموازنة بين فخر التكنولوجيا ووقار السيادة والتميز والنمو والنزاهة.
- الرقابة على البصمة العاطفية للأنظمة وأثرها على حيادية ومصادقية القرار السيادي والريادة والتميز والنمو الشامل.
- بناء نظام الإفصاح الاستباقي للحلول: ضمان الشفافية لتفسير فرص انتشار شائعات تعطل الخدمات أو فشلها والسيادة.
- التدقيق الأخلاقي على سلاسل التوريد التقني) برمجيات الـ (CRM لضمان خلوها من الممارسات المضللة والسيادة والنزاهة.

أخلاقيات الاستجابة للأزمات والانتهاكات في أنظمة بيانات المتعاملين

- المسؤولية الأخلاقية في التبليغ عن الثغرات التقنية التي قد تهدد الأمن القومي والسيادة والتميز والنمو الشامل والريادة.
- فن التواصل الأخلاقي أثناء تعطل أنظمة الخدمة: حماية الثقة عبر بيانات صادقة ونزيهة دون تضليل والريادة والنمو الشامل.
- إدارة التعافي المؤسسي: إجراءات إعادة بناء الصورة بعد رصد انحراف في أداء خوارزميات الخدمة والسيادة والتميز والنمو.
- بناء خطة الحصانة العاطفية للمنظومة: تحصين الشبكة ضد الهجمات السيبرانية أو الإهمال المنهجي والتقني والنمو الشامل.



اليوم الخامس:

مختبر الابتكار المهني وصناعة نموذج "القائد المتعاطف"

التطبيق العملي وتصفير البيروقراطية في أنظمة الأداء والتميز المؤسسي

- تطوير خارطة الطريق التنفيذية لدمج الذكاء العاطفي في العمليات اليومية بمرونة ورشاقة والنمو والتميز والسيادة.
- تصميم بروتوكولات الحوكمة الذكية الخاصة بـ "إدارة سعادة المتعامل" لتصفير المسارات البيروقراطية والريادة والنمو.
- منهجية صياغة ملفات التميز للمنافسة في الجوائز الوطنية مع التركيز على الابتكار في تصفير هدر الوقت والمشاعر.
- تمرين مختبر المحاكاة لإدارة العضلات الشعورية والأخلاقية (مثل التعامل مع متعامل غاضب جداً) وصياغة الحلول الناجحة.

المخرجات الرئيسية للدورة:

- امتلاك استراتيجية حصانة التفاعل تضمن نزاهة التعامل مع المتعاملين بنسبة 100% والريادة والنمو والتميز والسيادة.
- القدرة على هندسة بيئات عمل "متعاطفة وسيادية" بمرونة وتوافق مع متطلبات الريادة والتميز العالمي والسيادة الوطنية.
- إتقان أدوات الرقابة الأخلاقية على أنظمة الأتمتة لضمان الشفافية وتصفير مخاطر الانحياز الرقمي والتميز والنمو والوضوح.
- بناء سجل ممارسات فضلى في إدارة بيانات السعادة يدعم اتخاذ القرار القيادي الآمن والمستدام والنمو الشامل والنزاهة.
- تحقيق جاهزية كاملة للمؤسسة والمسؤول للمنافسة في فئات التميز والريادة في الابتكار والسيادة والنزاهة والوضوح والنمو.



الفئة المستهدفة:

- القيادات ومدراء إدارات سعادة المتعاملين، الاتصال الحكومي، التحول الرقمي، الاستراتيجية، والسيادة والتميز والنزاهة.
- موظفو الخطوط الأمامية، مسؤولو مراكز الاتصال، وخبراء الاستراتيجية في المنشآت الحكومية والسيادية والاتحادية والنمو.
- مسؤولو التميز المؤسسي، مستشارو الحوكمة، وفرق تصفير البيروقراطية في قطاع الخدمات والتكنولوجيا والسيادة الوطنية.
- رؤساء فرق مشاريع "المدينة الذكية والخدمات الاستباقية" والكوادر المعنية بتطوير منظومات الأداء والريادة والنمو والتميز.
- الكوادر الطموحة الساعية لامتلاك جدارات قائد التجربة الإنسانية في عصر الذكاء الاصطناعي والسيادة الرقمية والنزاهة.

أساليب التدريب:

يتم استخدام بعض من الأساليب التالية أو الكل حسب المتطلبات لكل تخصص :

- دراسة الحالة المعقدة (Complex Case Studies)
- المحاكاة والألعاب الاستراتيجية (Simulation and War Gaming)
- ورش العمل القائمة على التفكير التصميمي (Design Thinking Workshops)
- حلقات النقاش مع خبير من القطاعين العام والخاص. (Expert Panels)
- المختبرات التكنولوجية التفاعلية (Interactive Technology Labs)
- التعلم من الأقران عبر الجهات الحكومية (Inter-Agency Peer Learning)
- نهج التعلم المدمج والمستمر (Blended & Continuous Learning Approach)