# تطبيق الرؤى السلوكية "Nudge Theory" في الخدمات العامة

الإمارات العربية المتحدة - دبي

2026 / 10 /01 – 09/27

## مقدمة:

في ظل الرؤية السيادية لدولة الإمارات العربية المتحدة الرامية إلى تصفير البيروقراطية وتحقيق الريادة العالمية في كفاءة السياسات، لم يعد توجيه السلوك البشري يعتمد على القوانين الملزمة فحسب، بل أصبح "نبضاً استراتيجياً" يعتمد على فن "الوخز" أو الرؤى السلوكية. إن تطبيق نظرية الـ Nudge هو الضمانة الأكيدة لتحقيق الامتثال الطوعي والنزاهة الإجرائية، عبر تصميم بيئات خيار ذكية تشجع المواطن والمتعامل على اتخاذ القرارات الأفضل له وللمجتمع. يهدف هذا البرنامج إلى تمكين الكوادر من أدوات "الهندسة السلوكية" والذكاء المؤسسي، لضمان بناء خدمات معصومة من المقاومة والتعقيد، مما يرسخ ريادة المؤسسة كبيئة عمل استراتيجية تدعم التميز والسيادة الوطنية الشاملة والنمو المستدام بنزاهة واحترافية مطلقة.

## أهداف الدورة:

- استيعاب فلسفة "الوخز السيادي" وعلاقتها بالرشاقة المؤسسية وتصفير البيروقراطية في صياغة السياسات العامة والنمو.
- تطوير مهارات هندسة "بنية الاختيار (Choice Architecture) "بنزاهة ووضوح تامة وفق المستهدفات الوطنية العليا.
- إتقان فن مواءمة "الرؤى السلوكية" مع مستهدفات التميز والريادة لضمان بناء جسور الثقة والمصداقية مع المجتمع.
- حوكمة "التدخلات السلوكية" للمؤسسة لضمان حصانتها ضد التلاعب أو الانحياز والنزاهة والشفافية التامة والوضوح.
- اكتساب مهارات تصفير فجوات الامتثال عبر تقنيات "الحوافز المعنوية" ورصد نبض المتعامل واستجاباته اللحظية.
- تعزيز السيادة الفكرية من خلال تحصين النماذج السلوكية الوطنية ومنع التبعية التقنية في إدارة التغيير والنمو.
- تطبيق استراتيجيات "تصفير الأعباء الإدراكية" لتعزيز كفاءة الأداء وتصفير الهدر الزمني والجهدي والتميز والريادة.
- تطوير مهارات إدارة المعضلات الأخلاقية المرتبطة بقرارات "التوجيه السلوكي" وتأثيرها على النزاهة والحرية الشخصية.
- صياغة خارطة طريق شاملة لتحويل "الرؤى السلوكية" إلى درع خدمي محصن يدعم الريادة والتميز والسيادة الوطنية.

## محتويات الورشة:

### اليوم الأول:

### فلسفة الرؤى السلوكية وتصفير البيروقراطية في السياسات

**من "الإلزام القانوني" إلى "التوجيه الذكي النابض والرشاقة الاستراتيجية"**

- مفهوم نظرية الـ Nudge كقوة سيادية: لماذا نحتاج لـ "علم السلوك" لضمان نمو الدولة والتميز والريادة الوطنية؟
- مواءمة التدخلات السلوكية مع استراتيجية تصفير البيروقراطية: إلغاء عوائق الامتثال عبر "تبسيط بيئة القرار."
- تحليل العلاقة بين "الرؤى السلوكية" وبين بناء الثقة والمصداقية الوطنية في كفاءة المؤسسات والنمو الشامل.
- تمرين هندسة النبض السلوكي: تحديد السلوكيات المستهدفة وتصميم مسارات "وخز" بنزاهة ووضوح تامة والتميز.

**النزاهة والسيادة في بناء "المنظومات السلوكية الموثوقة والحصينة"**

- مفهوم السيادة على "البيانات السلوكية الوطنية": حماية سجلات التفاعل من التلاعب الرقمي والتميز والنزاهة.
- دور القائد في حماية جودة المخرجات عبر ممارسات النزاهة في برمجة معايير "الشفافية السلوكية" والسيادة الوطنية.
- سيكولوجية اليقين المؤسسي: بناء المصداقية عبر الشفافية في عرض أهداف التدخل السلوكي بنزاهة ووضوح وريادة.
- صياغة ميثاق أخلاقيات "الوخز السيادي" لضمان توافق سلوك النظم مع القيم الوطنية والنمو المستدام والريادة.

### اليوم الثاني:

### الهندسة التقنية للسلوك والسيادة في فهم المتعامل

**الأمان الرقمي والربط البيني لأنظمة "التحليل السلوكي والبيانات الضخمة"**

- هندسة "منصات الرصد السلوكي" وكيفية حوكمة مسارات البيانات لضمان السيادة المعلوماتية والوضوح والتميز.
- الأمان الرقمي كركيزة للرؤى السلوكية: حماية "أعصاب التوجيه" من هجمات التزييف أو التضليل والنزاهة والشفافية.
- إدارة الهوية السلوكية للمتعامل وأثرها على موثوقية القرارات والنزاهة الإجرائية والريادة الوطنية الشاملة.
- تمرين تقني: تصميم بروتوكول تصفير "الفواقد السلوكية" في المعاملات الرقمية بنزاهة ووضوح تامة والتميز والنمو.

**أخلاقيات التفاعل مع أنظمة "الذكاء الاصطناعي في هندسة الاختيار"**

- حدود استخدام الذكاء الاصطناعي في "التنبؤ بالسلوك البشري" دون انتهاك السرية السيادية أو الخصوصية والتميز.
- حوكمة مخرجات أنظمة "تخصيص الرسائل السلوكية": الضمان الأخلاقي للعدالة والنزاهة والسيادة والنمو الشامل.
- مفهوم الأمانة في الأتمتة السلوكية: تجنب الاعتماد الكلي على "الخوارزميات" دون وجود حكمة قيادية بشرية ونزاهة.
- ورشة عمل: وضع ضوابط أخلاقية لاستخدام البيانات الضخمة في تطوير كفاءة الرؤى السلوكية والريادة والنمو الشامل.

**اليوم الثالث:**

**الحياد والعدالة في بيئة العمل المعززة بالرؤى السلوكية**

**النزاهة الرقمية ومكافحة الانحياز في "تصميم بيئات القرار وتصفير التعقيد"**

- أخلاقيات العدالة في "توزيع الوخزات السلوكية": ضمان نزاهة التوجيه بناءً على تحليل الواقع الفعلي والنمو.
- الرقابة الأخلاقية على أنظمة "الاختيار الافتراضي :(Defaults) "كيف نضمن الشفافية والنزاهة في رصد انضباط الرحلة؟
- تطبيق قاعدة الإرادة البشرية القيادية: التدخل لتجاوز قرار آلي قد يضر بمبدأ السيادة أو الروح المعنوية والريادة والنمو.
- حساب معامل الثقة في "التدخلات السلوكية" لتقليل احتمالات الخطأ الناتج عن الهلوسة الرقمية والنمو الشامل.

**حوكمة المسؤولية عن مخرجات "التوجيهات الحكومية المؤتمتة"**

- المسؤولية المهنية للقائد عند حدوث "تأثير سلوكي عكسي" أدى لتأخر مهمة سيادية والنزاهة والتميز والنمو.
- إدارة العلاقة مع مزودي تكنولوجيا "منصات تحليل السلوك": ضمان السيادة والشفافية في الملكية الفكرية والنمو.
- بناء أنظمة التحقق المزدوج لضمان عدم غياب الحكمة البشرية في العمليات السيادية الحساسة والتميز والوضوح.
- تمرين محاكاة: إدارة أزمة تواصل ناتجة عن خلل في سجلات "النبض السلوكي" وكيفية علاجه بنزاهة استراتيجية.

**اليوم الرابع:**

## المسؤولية المهنية وإدارة السمعة في عصر "التمكين السلوكي"

### القيادة الاتصالية وحماية السمعة في البيئات الرقمية والميدانية

- أخلاقيات إدارة السمعة عبر الابتكار السلوكي: الموازنة بين فخر التكنولوجيا ووقار السيادة والتميز والنزاهة والنمو.
- الرقابة على البصمة السلوكية للأنظمة وأثرها على حيادية ومصداقية القرار السيادي والريادة والتميز والنمو الشامل.
- بناء نظام الإفصاح الاستباقي عن آليات التوجيه: ضمان الشفافية لتصفير فرص انتشار شائعات التلاعب والسيادة.
- التدقيق الأخلاقي على سلاسل التوريد التقني (شركات الاستشارات السلوكية) لضمان خلوها من الممارسات المضللة.

### أخلاقيات الاستجابة للأزمات والانتهاكات في أنظمة بيانات السلوك

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

**اليوم الخامس:**

## مختبر الابتكار المهني وصناعة نموذج "القائد السلوكي الريادي"

### التطبيق العملي وتصفير البيروقراطية في أنظمة الأداء والتميز المؤسسي

- تطوير خارطة الطريق التنفيذية لدمج الرؤى السلوكية في العمليات اليومية بمرونة ورشاقة والنمو والتميز والسيادة.
- تصميم بروتوكولات الحوكمة الذكية الخاصة بـ "إدارة دورة حياة القرار" لتصفير المسارات البيروقراطية والريادة والنمو.
- منهجية صياغة ملفات التميز للمنافسة في الجوائز الوطنية مع التركيز على الابتكار في تصفير مقاومة المتعامل.
- تمرين مختبر المحاكاة لإدارة المعضلات التقنية والأخلاقية (مثل تعارض التدخل السلوكي مع التقاليد المؤسسية).

## المخرجات الرئيسية للدورة:

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

## الفئة المستهدفة:

- القيادات ومدراء إدارات السياسات العامة، سعادة المتعاملين، التخطيط الاستراتيجي، التحول الرقمي، والسيادة والنزاهة.
- مسؤولو التميز المؤسسي، مستشارو الحوكمة، وفرق تصفير البيروقراطية في قطاع الإدارة والتكنولوجيا والسيادة الوطنية.
- خبراء الاتصال الحكومي، محللو السلوك، ومستشارو الاستراتيجية في المنشآت الحكومية والسيادية والاتحادية والنمو.
- رؤساء فرق مشاريع "تطوير الخدمات والمدن الذكية" والكوادر المعنية بتطوير منظومات الأداء والريادة والنمو والتميز.
- الكوادر الطموحة الساعية لامتلاك جدارات القائد السلوكي في عصر الذكاء الاصطناعي والسيادة والنزاهة والتميز والنمو.

## 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 أوالخاص.(Expert Panels)
- المختبرات التقنية التفاعلية (Interactive Technology Labs)
- التعلم من الأقران عبر الجهات الحكومية (Inter-Agency Peer Learning)
- نهج التعلم المدمج والمستمر (Blended & Continuous Learning Approach)