دورة رفاهية الموظفين في بيئات العمل المدعومة بالذكاء الاصطناعي: عبء العمل والمراقبة والثقة

19 – 23 يوليو 2027

جنيف

دورة رفاهية الموظفين في بيئات العمل المدعومة بالذكاء الاصطناعي: عبء العمل والمراقبة والثقة

المرجع: 754_36126 **التاريخ:** 19 – 23 يوليو 2027 **المكان:** جنيف **الرسوم:** GBP 5500

ملخص البرنامج

رفاهية الموظفين في بيئات العمل المدعومة بالذكاء الاصطناعي محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لكبار مسؤولي الموارد البشرية ورؤساء الوظائف ومديري شؤون الموظفين على المستوى الإداري، ويخرج منها كل مشارك بوثيقة تشغيلية للرفاهية والذكاء الاصطناعي لوحدة تنظيمية واحدة. تستخدم المنظمات الذكاء الاصطناعي في توزيع المهام وتتبع الإنتاج ودعم القرارات المتعلقة بالعاملين، وكثيرا ما يسبق ذلك اختبار أثره في عبء العمل والإيقاع والثقة. وينتقل البرنامج من مسح المخاطر النفسية الاجتماعية إلى عبء العمل والمراقبة وقيادة التغيير، ثم وثيقة مجربة. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في رفاهية الموظفين في بيئات العمل المدعومة بالذكاء الاصطناعي لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

تتبنى الفرق أدوات الذكاء الاصطناعي في الجدولة وتتبع الأداء ومعالجة طلبات العملاء ضمن مشاريع منفصلة. فيواجه العاملون إيقاعا أسرع وقواعد غير واضحة للمراقبة وشكوكا في طريقة استخدام بياناتهم. والقيادات التي تختبر هذه الآثار قبل الإطلاق وبعده تحتفظ بمكاسب الإنتاجية وتحمي من يحققونها.

- الغياب ودوران العمل: ينخفضان حين يراجع عبء العمل والإيقاع مع كل قرار للأتمتة.
- ضغط عبء العمل: يضيق حين تعاد صياغة الأدوار والتسليم وقواعد المقاطعة مع العاملين.
- الثقة ومخاطر البيانات: تتحسن حين تتفق أغراض المراقبة والإشعارات وفحوص العدالة مسبقا.

المبادئ والأساس المعرفي

- ISO 45003 معيار الصحة والسلامة النفسية الاجتماعية في العمل: يوفر الإرشاد بشأن المخاطر النفسية الاجتماعية المطبق في مسح الجلستين 1 و2.
- نموذج متطلبات الوظيفة ومواردها Job Demands-Resources: يفسر أثر المتطلبات والموارد في الضغط والانخراط، ويستخدم لرسم آثار الذكاء الاصطناعي في الجلستين 1 و2.
- ISO/IEC 42001 معيار أنظمة إدارة الذكاء الاصطناعي: يحدد أدوار الإشراف والتوثيق التي تراجع في الجلستين 3 و5.
- ISO 31000 معيار إدارة المخاطر: ينظم بنود المخاطر وخيارات المعالجة المستخدمة في الجلستين 1 و4.

المشاركون المستهدفون

- قيادات الأفراد التي تملك سياسات عبء العمل والمراقبة ودعم العاملين.
- رؤساء الوظائف الذين يدخلون أدوات الذكاء الاصطناعي في العمل اليومي لفرقهم.
- القيادات الرقمية والتشغيلية التي تختار الأدوات التي تتتبع العمل أو توزعه وتهيئها.
- قيادات الصحة والسلامة المهنية التي تشرف على المخاطر النفسية الاجتماعية.

تشمل البيئات المعتادة الخدمات المالية والرعاية الصحية والخدمات اللوجستية والمؤسسات العامة.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص المواضع التي يشكل فيها الذكاء الاصطناعي عبء العمل والإيقاع والمراقبة في منظماتهم.
2. سيكون المشاركون قادرين على تقييم المخاطر النفسية الاجتماعية الناشئة عن الأتمتة بالاستناد إلى معيار إرشادي معترف به.
3. سيكون المشاركون قادرين على إعداد إعادة تصميم لعبء العمل تبقي الأدوار والتسليم واضحة.
4. سيكون المشاركون قادرين على تقدير ممارسات المراقبة بحسب الغرض المعلن والتناسب والعدالة.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب إجراءات التغيير والدعم للعاملين المتأثرين بأدوات الذكاء الاصطناعي.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير وثيقة تشغيلية للرفاهية والذكاء الاصطناعي أمام لجنة تنفيذية.

هيكل البرنامج

اليوم 1: رفاهية الموظفين في بيئات العمل المدعومة بالذكاء الاصطناعي: الضغوط والرقابة

أين يشكل الذكاء الاصطناعي العمل اليوم، وما الضغط الذي ينتجه؟

- جرد استخدامات الذكاء الاصطناعي في إدارة الأفراد
- رسم المتطلبات والموارد وفق نموذج Job Demands-Resources
- قائمة فحص إشارات الإجهاد التقني
- مسح المخاطر النفسية الاجتماعية
- مخطط صلاحيات القرار

اليوم 2: عبء العمل والإيقاع في ظل الأتمتة

أي المهام والإيقاعات والمقاطعات تتغير حين يدخل الذكاء الاصطناعي في دور وظيفي؟

- مراجعة توزيع المهام
- لوحة إعادة تصميم عبء العمل
- تدقيق الإيقاع والمقاطعات
- بيان وضوح الدور
- جدول الموازنة بين الإنتاجية والضغط

اليوم 3: المراقبة والبيانات والثقة

ما الذي يجوز تتبعه، ولأي غرض، وبأي ضمانات؟

- اختبار غرض المراقبة
- سجل استخدام بيانات الموظفين
- مسودة إشعار الشفافية
- فحص العدالة في القرارات الخوارزمية
- خطة التشاور مع العاملين

اليوم 4: قيادة الأفراد عبر التغيير

كيف يدعم المديرون والعاملون مع تغير عملهم بفعل الذكاء الاصطناعي؟

- خريطة أثر التغيير
- دليل محادثة المدير
- مخطط مسار إعادة التأهيل المهني
- مخطط مسارات الدعم
- مجموعة مؤشرات الرفاهية

اليوم 5: وثيقة التشغيل لوحدة تنظيمية واحدة

هل تشكل الأدوات السابقة وثيقة واحدة تستطيع لجنة اعتمادها؟

- تطبيق مسح المخاطر النفسية الاجتماعية من الجلسة 1
- مراجعة لوحة إعادة تصميم عبء العمل من الجلسة 2
- اختبار غرض المراقبة من الجلسة 3
- فحص مجموعة مؤشرات الرفاهية من الجلسة 4
- إنجاز وثيقة التشغيل ومذكرة الاعتماد

المنهجية

يقوم البرنامج على تحليل حالات من ملف جاهز لمنظمة خدمية ومنظمة تشغيلية، في كل منهما صورة للفريق وجداول نموذجية صاغها الذكاء الاصطناعي ووصف للمراقبة ومقتطفات من مسوح العاملين. يراجع المشاركون الملف في مجموعات صغيرة ويدافعون عن قراراتهم أمام زملاء يؤدون دور لجنة تنفيذية.

- نشاط مقترح: مراجعة جدول صاغه الذكاء الاصطناعي لرصد مخاطر الإيقاع والمقاطعة.
- نشاط مقترح: اختبار مقترح للمراقبة مقابل غرضه المعلن.
- نشاط مقترح: صياغة محادثة لمدير مع فريق يواجه أدوات ذكاء اصطناعي جديدة.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك وثيقة تشغيلية للرفاهية والذكاء الاصطناعي لوحدة تنظيمية واحدة. وتضم الوثيقة جردا لاستخدامات الذكاء الاصطناعي ومسحا للمخاطر النفسية الاجتماعية وإعادة تصميم لعبء العمل ومجموعة قواعد للمراقبة ومؤشرات للرفاهية. وتستخدم في العمل لإحاطة لجنة تنفيذية ووضع شروط للأدوات الجديدة وتخطيط التشاور مع العاملين.

الأسئلة الشائعة

هل تناسب رفاهية الموظفين في بيئات العمل المدعومة بالذكاء الاصطناعي القيادات دون خلفية تقنية؟

نعم، إذ تدرس رفاهية الموظفين في بيئات العمل المدعومة بالذكاء الاصطناعي عبر ملف وحدة جاهز وقوالب. ويفترض خبرة في إدارة الأفراد أو العمليات أو المخاطر، دون خلفية في علم البيانات أو عمل سابق مع أدوات الذكاء الاصطناعي.

على أي معايير تقوم رفاهية الموظفين في بيئات العمل المدعومة بالذكاء الاصطناعي؟

تقوم رفاهية الموظفين في بيئات العمل المدعومة بالذكاء الاصطناعي على ISO 45003 للمخاطر النفسية الاجتماعية ونموذج Job Demands-Resources وISO/IEC 42001 لأنظمة إدارة الذكاء الاصطناعي وISO 31000 لإدارة المخاطر.

كيف تستخدم الوثيقة الناتجة عن رفاهية الموظفين في بيئات العمل المدعومة بالذكاء الاصطناعي في العمل؟

تستخدم الوثيقة التشغيلية لإحاطة لجنة تنفيذية ووضع شروط لأدوات الذكاء الاصطناعي الجديدة وتخطيط التشاور مع العاملين قبل الإطلاق.

بماذا تختلف رفاهية الموظفين في بيئات العمل المدعومة بالذكاء الاصطناعي عن دورة القيادة العامة؟

تركز رفاهية الموظفين في بيئات العمل المدعومة بالذكاء الاصطناعي على عبء العمل والمراقبة والثقة حين تشكل أدوات الذكاء الاصطناعي العمل اليومي، بينما تغطي دورة القيادة العامة مهارات إدارية أوسع دون هذا التركيز.