

أثر الذكاء الصناعي والعاطفي على اتخاذ القرار في شركة غصن الاثير التجارية  
في مدينة جدة  
(دراسة حاله)

أسماء هاشم السيد المحضار

2021204379

مشروع تخرج – 1

كلية الادارة-جامعة ميدأوشن

اشراف

د.منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس-كلية الادارة-جامعة ميدأوشن

## جدول المحتويات

|         |                                                          |
|---------|----------------------------------------------------------|
| 4.....  | المقدمة                                                  |
| 6.....  | مشكلة البحث                                              |
| 6.....  | الفجوات على المستوى النظري                               |
| 6.....  | الفجوات على المستوى العملي                               |
| 8.....  | أهمية البحث                                              |
| 8.....  | الفجوات على المستوى النظري                               |
| 9.....  | الفجوات على المستوى العملي                               |
| 10..... | أسئلة البحث                                              |
| 10..... | اهداف البحث                                              |
| 11..... | فرضيات البحث                                             |
| 11..... | نموذج البحث                                              |
| 12..... | منهجية البحث                                             |
| 13..... | الدراسة الميدانية                                        |
| 14..... | مخطط البحث                                               |
| 15..... | الفصل الثاني: الدراسات السابقة                           |
| 16..... | المقدمة                                                  |
| 18..... | المتغير المستقل: الذكاء الصناعي والعاطفي                 |
| 24..... | المتغير التابع: اتخاذ القرار                             |
| 28..... | العلاقة بين الذكاء العاطفي والذكاء الصناعي واتخاذ القرار |
| 35..... | قائمة المراجع                                            |
| 37..... | قائمة الملاحق                                            |

## الفصل الاول : الاطار العام للدراسة

## المقدمة

اتخاذ القرارات هو جزء لا يتجزأ من حياتنا اليومية ويغطي كل شيء من أبسط الخيارات إلى أكثر القرارات تعقيداً.

وفهم عملية اتخاذ القرارات يمكن أن يحسن من حياتنا بشكل كبير سواء على المستوى الشخصي أو المهني ولكن كيف يمكن أن نستغل الإمكانيات التي يقدمها الذكاء الصناعي والذكاء العاطفي لتحسين عملية اتخاذ القرار؟

الدراسات الخاصة بالذكاء الصناعي وتأثيره على اتخاذ القرار في تحليل البيانات والتنبؤات: - دراسة من حول "تأثير نماذج التعلم الآلي على دقة التنبؤ بالأسواق المالية" أظهرت كيف يمكن MIT جامعة بعنوان "تأثير الأتمتة Stanford جامعة للذكاء الصناعي تحسين دقة التنبؤات وتقليل المخاطر المدعومة بالذكاء الصناعي على الإنتاجية واتخاذ القرار في الشركات التكنولوجية". أظهرت الدراسة أن الذكاء الصناعي يمكن أن يساهم في تسريع عملية صنع القرار من خلال توفير تحليلات فورية ودقيقة.

تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في صنع القرار يثير العديد من الفجوات النظرية والعملية التي تستدعي الدراسة والتحليل.

### الفجوات النظرية:

**التكامل بين الذكاءين:** من الصعب تطوير نماذج نظرية تجمع بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي بشكل متكامل. تختلف طبيعة كلا الذكاءين؛ الذكاء الاصطناعي يعتمد على الحوسبة والخوارزميات، بينما الذكاء العاطفي أكثر ارتباطاً بالعواطف والاحساس البشري.

**محدودية الأدبيات العلمية:** معظم البحوث تركز على أحد الذكاءين بشكل منفصل. هناك حاجة إلى مزيد من الأبحاث التي تدرس تأثير وتكامل كلا الذكاءين بشكل متزامن على جودة اتخاذ القرار.

**التأثيرات الإنسانية والأخلاقية:** تحتاج النظرية إلى المزيد من الفهم حول التأثيرات الأخلاقية والاجتماعية لتطبيق الذكاء الاصطناعي في صنع القرارات العاطفية، لا سيما في المجالات الحساسة مثل الطب والتعليم.

**التنبؤ والاستدلال العاطفي:** ما زال هناك جدل نظري حول قدرة الذكاء الاصطناعي على التنبؤ بالعواطف وفهمها بشكل دقيق مثل البشر وكيفية دمج هذه القدرة بشكل مفيد في العمليات القرار .

### **الفجوات العملية:**

**التنفيذ والتطبيق:** توجد تحديات كبيرة في تطبيق النماذج النظرية للذكاء العاطفي ضمن أنظمة الذكاء الاصطناعي. يتطلب بناء أنظمة قائمة على الذكاء العاطفي فهماً عميقاً ومعقدًا للعواطف البشرية وتجربتها في مواقف واقعية.

**البيانات ونوعية البيانات:** تنقصنا بيانات عالية الجودة والمتعلقة بالعواطف البشرية التي يمكن استخلاصها واستخدامها لتدريب نماذج الذكاء الاصطناعي. كما أن البيانات العاطفية تكون غالباً غنية بالنصوص وغير هيكلية، مما يصعب تحليلها.

**التفاعل بين الإنسان والآلة:** كيفية تفاعل الأفراد مع الأنظمة التي تجمع بين الذكاء الاصطناعي والعاطفي قد تكون غير متوقعة. هناك مخاوف من قبول الأفراد للقرارات التي تتضمن تدخلات عاطفية من أنظمة غير بشرية.

**التحديات التقنية:** دمج القدرات العاطفية مع الأنظمة الذكية يتطلب تقنيات متطورة في معالجة اللغات الطبيعية، الترجمة الآلية، والتعلم العميق، وهذا يمثل تحديًا تقنيًا كبيرًا.

**الأمان والخصوصية:** جمع وتحليل البيانات العاطفية يثير مخاوف كبيرة بشأن الخصوصية والأمان. كيفية حماية هذه البيانات من الانتهاك والاستغلال تتطلب استراتيجيات أمنية معقدة ومدرسة.

مع استمرار التطورات في مجالات الذكاء الاصطناعي والعاطفي، يتوقع أن تتقلص بعض هذه الفجوات، ولكنها تظل موضوعًا هامًا للأبحاث والدراسات المستمرة، ولكن على الرغم من التقدم في تقنيات الذكاء الصناعي إلا أن تحليل العواطف بدقة وسياقها يمكن أن يكون محدودا وقد تفسر الأنظمة العاطفية بشكل غير صحيح مما يؤدي إلى قرارات غير ملائمة.

وتكون اهمية دراسة أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار تشمل مجموعة متنوعة من الجوانب التي تهدف إلى تحسين فهمنا لكيفية تأثير هذه التقنيات على عمليات القرار في مختلف

السياقات مثل كيف يمكن للذكاء العاطفي أن يعزز الفاعلية والنتائج الإيجابية لعملية صنع القرار . وكيف يمكن للذكاء الاصطناعي تسريع عملية اتخاذ القرار دون التضحية بالجودة.

### مشكلة البحث:

تطبيق الذكاء الصناعي والذكاء العاطفي لتحسين جودة اتخاذ القرار يواجه مجموعة من المشكلات والفجوات النظرية والعملية. هذه المشكلات يمكن أن تعيق تحقيق الأثر المرجو وتحتاج إلى معالجة دقيقة. فيما يلي بعض المشكلات والفجوات الرئيسية:

#### 1 الفجوات على المستوى النظري:

- مفهوم وقياس الذكاء العاطفي: تباين التعريفات هناك اختلافات كبيرة في كيفية تعريف الذكاء العاطفي وما يتضمنه بالضبط. هذا يؤدي إلى صعوبة في تطوير نماذج موحدة يمكن استخدامها بشكل شامل.

- قياس الذكاء العاطفي: توجد تحديات في وضع أساليب دقيقة وموضوعية لقياس الذكاء العاطفي وتحديد مستوى تأثيره على عملية اتخاذ القرار .

- التكامل بين الذكاء العاطفي والصناعي: نماذج الجمع بين الذكاءين تفتقر الأدبيات العلمية إلى نماذج متقدمة توضح كيفية دمج مكونات الذكاء العاطفي مع تطبيقات الذكاء الصناعي بطرق متكاملة لتعزيز جودة القرارات.

- فهم تأثير العواطف على الذكاء الصناعي: إدراك العواطف وتفسيرها حيث لا تزال هناك فجوة في فهم كيفية تأثير العواطف والتفاعل العاطفي على نماذج الذكاء الصناعي والتنبؤ بخرج النتائج.

#### 2 الفجوات على المستوى العملي:

- التحيز في البيانات ونماذج التعلم: التحيز في البيانات: قد تحتوي البيانات التي تستخدم لتدريب نماذج الذكاء الصناعي على تحيزات تؤدي إلى قرارات غير عادلة أو غير دقيقة.

- جودة البيانات: الحصول على بيانات عاطفية دقيقة وجودتها يمكن أن يكون تحديًا كبيرًا نظراً لكون العواطف ذات طبيعة معقدة ومتغيرة.

-التكامل التقني: دمج نظم الذكاء الصناعي ومكونات الذكاء العاطفي يتطلب بنية تحتية متقدمة وبرمجيات قد تكون معقدة ومكلفة.

-التكيف مع السياقات المختلفة: تصميم أنظمة قادرة على التكيف مع مختلف السياقات والمواقف بفعالية يعتبر تحدياً تقنياً.

-ثقة المستخدم: الثقة في الأنظمة الذكية والتفاعل معها قد تكون محدودة خاصة في القرارات ذات الطابع العاطفي أو الحساس.

-سهولة الاستخدام: الحاجة إلى تصميم واجهات تسمح بالتفاعل البديهي والسهل من قبل المستخدمين.

-حفظ الخصوصية: جمع بيانات عاطفية وتحليلها قد يؤدي إلى تجاوزات تتعلق بالخصوصية والأخلاقيات.

-أخلاقيات التطبيق: وضع معايير أخلاقية شفافة ومقبولة لتوجيه استخدام الذكاء الصناعي والعاطفي.

- التعليم والتدريب المستمر: التدريب على الأنظمة، هناك حاجة لتدريب المستخدمين على الاستفادة من الأنظمة بشكل فعال ومهني، وهناك تطوير متواصل وهي الحاجة إلى التحديثات المستمرة للتقنيات والأنظمة لضمان ملائمتها مع التطورات الحالية.

بالقاء الضوء على هذه الفجوات " هل يمكن توجيه الدراسات المستقبلية وتطوير السياسات والممارسات العملية التي تساهم في تحسين التفاعل بين الانسان والآلة في عملية اتخاذ القرار؟ "

### أهمية البحث:

أهمية دراسة أثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار تشمل مجموعة متنوعة من الجوانب التي تهدف إلى تحسين فهمنا لكيفية تأثير هذه التقنيات على عمليات القرار في مختلف السياقات.

## 1 الأهمية على المستوى النظري

- **التحديات والمخاطر:** وهي المخاطر المحتملة حيث تحليل المخاطر والتحديات المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي والعاطفي في صنع القرارات، وتطوير استراتيجيات الوقاية وهي اقتراح طرق وإستراتيجيات للتغلب على هذه التحديات وضمان الاستخدام الآمن والأخلاقي.
- **التقبل الاجتماعي:** دراسة تأثير دمج الذكاء الاصطناعي والعاطفي على التقبل الاجتماعي والثقة في القرارات المتخذة.
- **الصحة العقلية:** فهم كيف يمكن للذكاء العاطفي تقليل الضغط النفسي وتعزيز الرفاهية أثناء عملية اتخاذ القرار.
- **التفاعل البشري:** دراسة كيفية تحسين التفاعل والتعاون بين الذكاء الاصطناعي والبشر في اتخاذ القرارات.
- **الموازنة:** تطوير استراتيجيات لدمج الذكاء العاطفي في الأنظمة الذكية لتحقيق توازن بين العوامل التقنية والعاطفية.
- **تحليل التأثيرات:** فحص كيف يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين دقة القرارات وتقليل الأخطاء البشرية.
- **تقييم الأداء:** دراسة كيف يمكن للذكاء العاطفي أن يعزز الفاعلية والنتائج الإيجابية لعملية صنع القرار.

## 2 الأهمية على المستوى العملي

- **الوقت والكفاءة:** تقييم كيف يمكن للذكاء الاصطناعي تسريع عملية اتخاذ القرار دون التضحية بالجودة.
- **تأثير العواطف:** فهم كيف يمكن للذكاء العاطفي تقليل التوتر وتسريع اتخاذ القرارات في البيئات الضاغطة.
- **الإبداعية في القرارات:** تقييم كيفية تأثير الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على القدرة على اتخاذ قرارات مبتكرة وخلاقة.
- **تحليل التأثيرات:** فحص كيف يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين دقة القرارات وتقليل الأخطاء البشرية.

-تقييم الأداء: دراسة كيف يمكن للذكاء العاطفي أن يعزز الفاعلية والنتائج الإيجابية لعملية صنع القرار.

-القطاعات المستهدفة: تحديد المجالات المختلفة (مثل التعليم، الصحة، الأعمال) التي يمكن أن تستفيد بشكل أكبر من دمج الذكاء الاصطناعي والعاطفي.

-الدراسات التطبيقية: تطبيق النتائج على سيناريوهات حقيقية لتحسين القرارات في مجالات معينة.

-تطوير المناهج: إنشاء برامج تعليمية وتدريبية تساعد الأفراد على تطبيق الذكاء الاصطناعي والعاطفي بفعالية.

-بناء المهارات: تعزيز المهارات في الذكاء الاصطناعي والعاطفي لتمكين الأفراد من اتخاذ قرارات أفضل

ومن خلال تحقيق هذه الأهداف، يمكن تحسين جودة اتخاذ القرار بشكل شامل، مما يؤدي إلى فوائد قابلة للقياس في الأداء التنظيمي والشخصي.

### أسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي: كيف يؤثر الذكاء الصناعي والعاطفي في اتخاذ القرار؟

السؤال الفرعي 1: ما هي التطبيقات العملية التي تظهر تفاعل الذكاء الصناعي والعاطفي في اتخاذ القرار؟

السؤال الفرعي 2: ما هي الفوائد الناتجة عن دمج الذكاء الصناعي مع الذكاء العاطفي في اتخاذ القرار؟

السؤال الفرعي 3: كيف يمكن للأشخاص ذوي الذكاء العاطفي المرتفع استخدام تقنيات الذكاء الصناعي بشكل أكثر فعالية في صنع القرار؟

### اهداف البحث:

سؤال البحث الرئيسي: تحديد التحديات التي تواجهها المؤسسات في دمج الذكاء الصناعي مع الذكاء العاطفي خلال عملية اتخاذ القرار.

الهدف الفرعي 1: كيفية تفسير وتحليل البيانات التي يقدمها الذكاء الصناعي ومدى تأثير الذكاء العاطفي عليها

الهدف الفرعي 2: استكشاف التأثير العاطفي ومستوى القلق والإجهاد لدى صانعي القرارات.

الهدف الفرعي 3: تحديد المخاطر المحتملة المرتبطة بالاعتماد المفرط على الذكاء الصناعي في اتخاذ القرار

### فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة احصائية للتحديات التي تواجهها المؤسسات في دمج الذكاء الصناعي مع الذكاء العاطفي خلال عملية اتخاذ القرار.

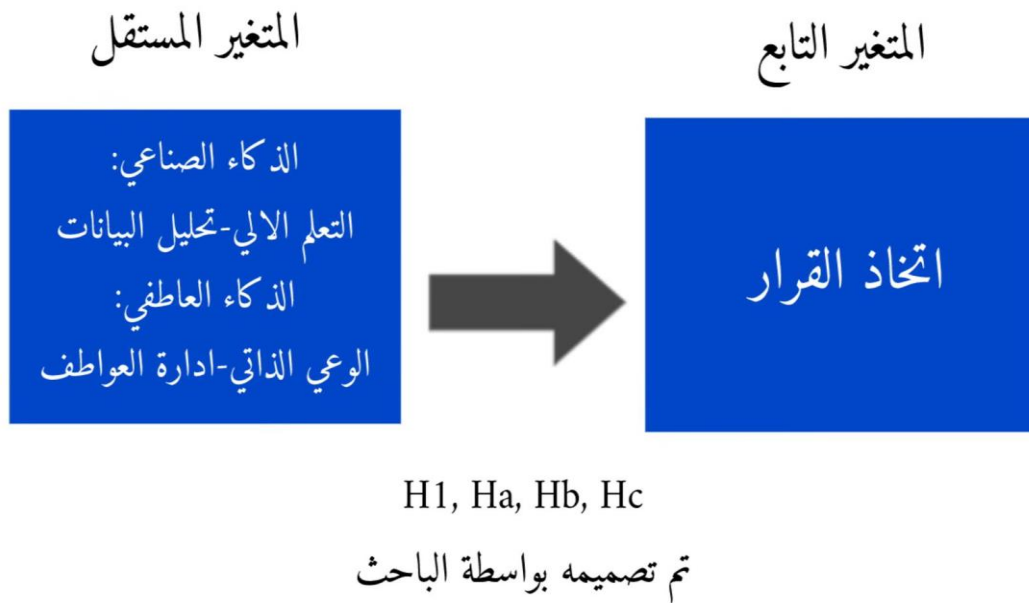
الفرضية الأولى: توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة احصائية لكيفية تفسير وتحليل البيانات التي يقدمها الذكاء الصناعي ومدى تأثير الذكاء العاطفي عليها

الفرضية الثانية: توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة احصائية للتأثير العاطفي وانخفاض مستوى القلق والإجهاد لدى صانعي القرارات.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة احصائية للمخاطر المحتملة المرتبطة بالاعتماد المفرط على الذكاء الصناعي في اتخاذ القرار.

### نموذج البحث:

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي:



### منهجية البحث:

فلسفة البحث: الوضعية

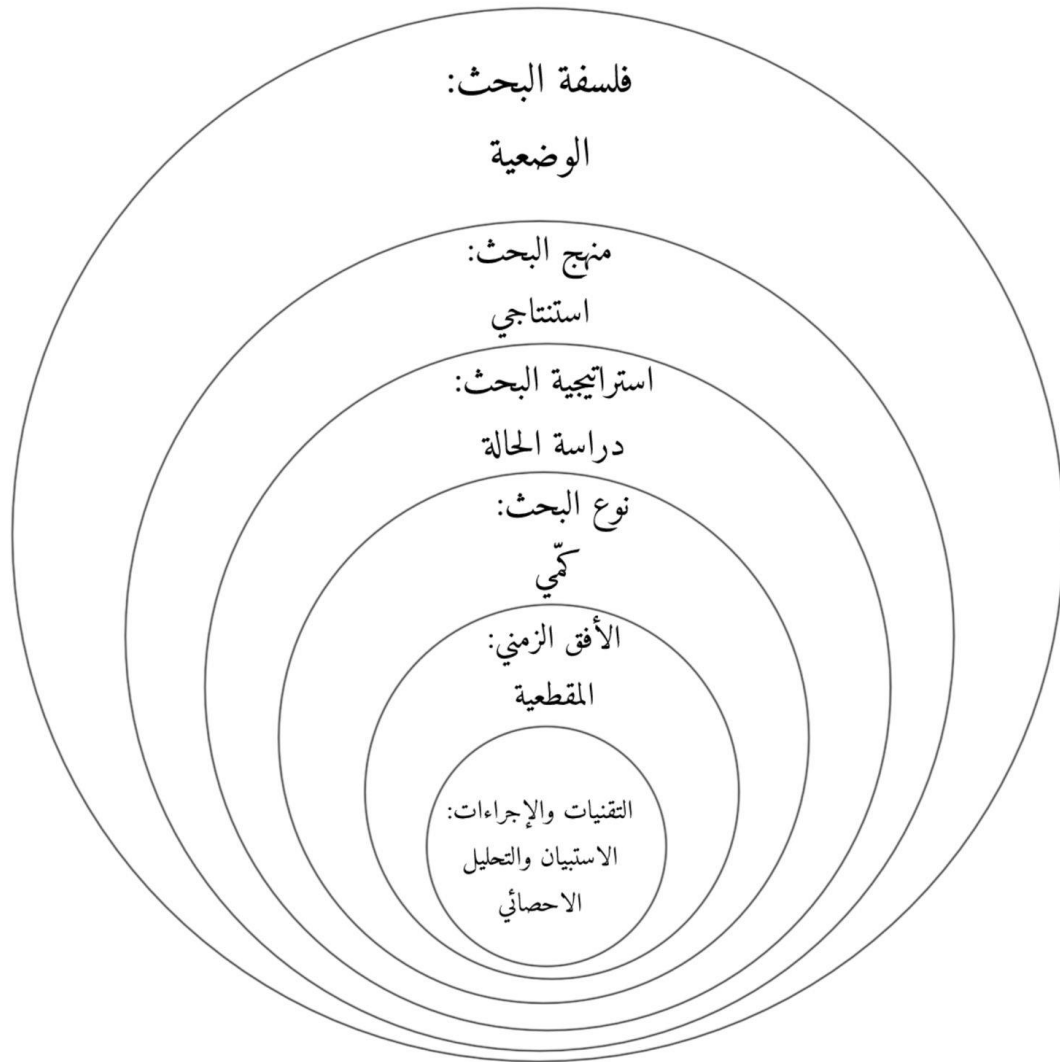
منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة الحالة

نوع البحث: كمّي

الأفق الزمني: المقطعية

## التقنيات والإجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي



### الدراسة الميدانية:

تهدف هذه الدراسة الى تحليل كيفية تأثير أسلوب القيادة الاستراتيجية على فاعلية الفريق والعلاقة بين القيادة الاستراتيجية ومؤشرات الأداء مثل الإنتاجية، التعاون، والابتكار، حيث ان فهم كيفية إدارة القائد الاستراتيجي

للتغيرات البيئية والتكنولوجية يؤثر ذلك على أداء الفرق. بتحديد هذه الأهداف، يمكن للدراسة الميدانية أن توفر رؤية قيمة حول العوامل التي تعزز فاعلية فرق العمل من خلال القيادة الاستراتيجية

تأسست شركة غصن الأثير التجارية سنة ٢٠١٠م بواسطة خبيرة العطور السعودية (زينب عثمان) وبسبب شغفها في العطور التي ورثتها من عائلتها استطاعت وبجدارة ادارة الشركة طيلة الاربع عشرة عاما الماضية. استوحت اسم شركتها من اسم والدتها (اثير) التي كانت الداعمة الاولى لها استطاعت بواسطتها مساعدتها في تركيب العطور لدى "دار خليفة للعود" طيلة الثلاث سنوات.

وافتحت لها اول براند سعودي مختص بعطور النيش "لاكور".

توفر براد لاكور نخبة من أجمل العطور الجامعة بين الحضارة السعودية والثقافة الفرنسية بأروع العطور ذات نفاذ وفوحان كبير .

#### معلومات عن شركة غصن الأثير:

- مالكة الشركة خبيرة العطور زينب عثمان
- انشأت عام ٢٠١٠م
- تمتلك حتى الان ٦ أفرع في مدينة جدة و ٣ في مدينة الرياض.

## مخطط البحث:

|               |                         |
|---------------|-------------------------|
| الفصل الاول:  | الإطار العام للدراسة    |
| الفصل الثاني: | الإطار النظري           |
| الفصل الثالث: | منهجية البحث            |
| الفصل الرابع: | التحليل الاحصائي        |
| الفصل الخامس: | مناقشة النتائج والخاتمة |

## الفصل الثاني : الدراسات السابقة

## المقدمة :

تعتبر عملية اتخاذ القرار من أهم المهارات التي يحتاجها الأفراد والمنظمات لتحقيق النجاح في بيئات العمل المتغيرة. ومع التطور التكنولوجي السريع، أصبح للذكاء الاصطناعي والعاطفي تأثير كبير على كيفية اتخاذ القرارات.

الذكاء الاصطناعي، بما في ذلك تقنيات مثل تعلم الآلة وتحليل البيانات، يمكنه معالجة كميات هائلة من المعلومات بسرعة فائقة، مما يساعد على تقديم رؤى دقيقة وداعمة للقرارات. يمكن للذكاء الاصطناعي أن يتنبأ بالاتجاهات ويوفر نماذج تستخدم لرؤية النتائج المحتملة للإجراءات المختلفة، مما يسهل اتخاذ قرارات أكثر استنارة.

من ناحية أخرى، يلعب الذكاء العاطفي دورًا حاسمًا في اتخاذ القرار حيث يعزز القدرة على فهم وإدارة المشاعر الشخصية ومشاعر الآخرين. الأفراد الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من الذكاء العاطفي يكونون أكثر قدرة على التواصل بفاعلية، وبناء علاقات جيدة، وتحفيز فرق العمل، مما يؤثر على جودة القرارات المتخذة.

عند دمج الذكاء الاصطناعي مع الذكاء العاطفي، يمكن تحسين عملية اتخاذ القرار بشكل كبير. حيث توفر البيانات والتحليلات الدقيقة السياق والمعلومات، بينما توفر المشاعر والوعي الاجتماعي التوازن والحدس الضروريين لتقييم الخيارات بشكل شامل. وهذا التكامل يعد مفتاحًا لنجاح الأفراد والمنظمات في عالم يشهد تحولاً رقمياً مستمراً.

إجراء الدراسات السابقة حول أثر الذكاء الصناعي والعاطفي على اتخاذ القرار يحمل أهمية كبيرة، وله عدة أبعاد تتعلق بتحسين الفهم والتطبيق في هذا المجال. فيما يلي بعض النقاط التي توضح أهمية هذه الدراسات

- 1- **توفير أساس علمي:** تساعد الدراسات السابقة في إنشاء قاعدة معرفية حول كيفية تأثير الذكاء الصناعي والعاطفي على اتخاذ القرار. هذا يفيد الباحثين والمهنيين في فهم المبادئ الأساسية التي تحكم هذه العلاقة.
- 2- **تحديد الفجوات البحثية:** من خلال مراجعة الأدبيات السابقة، يمكن التعرف على النقاط التي لم يتم دراستها بشكل كافٍ. هذا يساهم في توجيه الأبحاث المستقبلية لتلبية الاحتياجات الأكاديمية والمهنية.
- 3- **تطوير نماذج قائمة على البيانات :** تساعد الدراسات السابقة في تطوير نماذج نظرية قائمة على البيانات لتحليل كيف يمكن للذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي أن يتفاعلوا. ويؤثروا بشكل مشترك على عملية اتخاذ القرار.
- 4- **رؤى عملية :** من خلال فهم كيفية تأثير هذين النوعين من الذكاء على قرارات الأفراد والمنظمات، يمكن تقديم توصيات عملية لتحسين الأداء في البيئات العملية.
- 5- **القدرة على التكيف :** تعزز هذه الدراسات من قدرة المؤسسات على التكيف مع الابتكارات التكنولوجية والمتطلبات العاطفية للموظفين والعملاء، مما يساعد على تحسين بيئة العمل وزيادة رضا العملاء.
- 6- **النتائج والأثر :** تتيح الدراسات السابقة تقييم نتائج تنفيذ الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في اتخاذ القرار، مما يساعد في قياس فعالية هذه الاستراتيجيات وتحسينها.
- 7- **التكامل بين المجالات :** تساهم الدراسات في تحقيق تكامل بين مجالات متعددة، مثل علم النفس، وتكنولوجيا المعلومات، وإدارة الأعمال، مما يعزز الفهم الشامل للتأثيرات والنقاط المشتركة بين هذه المجالات.

8- **الصنّاع القرار** : من خلال فهم كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي والعاطفي بشكل فعال، يمكن للمؤسسات إعداد قادة وصنّاع قرار أكثر كفاءة وقدرة على مواجهة التحديات المعقدة في بيئات العمل الحديثة.

باختصار، فإن الدراسات السابقة حول أثر الذكاء الصناعي والعاطفي على اتخاذ القرار ليست فقط ضرورية للجوانب الأكاديمية، بل لها آثار عملية كبيرة تسهم في تحسين استراتيجيات اتخاذ القرار على جميع المستويات.

### المتغير المستقل : الذكاء الصناعي والعاطفي

**تعريفه** : الذكاء الصناعي هو فرع من علوم الكمبيوتر يركز على تطوير أنظمة وبرامج قادرة على أداء المهام التي تتطلب عادةً ذكاءً بشرياً. يشمل ذلك القدرة على التعلم، الفهم، التحليل، والتحليل المنطقي، بالإضافة إلى القدرة على حل المشكلات والتفاعل مع البيئة.

يمكن أن يشمل الذكاء الصناعي تقنيات مثل تعلم الآلة، الشبكات العصبية الاصطناعية، معالجة اللغة الطبيعية، والرؤية الحاسوبية. يسعى الذكاء الصناعي إلى تحسين كفاءة العمل، وتحليل البيانات، وتقديم الحلول الذكية في مجموعة واسعة من المجالات مثل الصحة، الصناعة، والمالية .

#### الذكاء العاطفي :

الذكاء العاطفي هو القدرة على التعرف على المشاعر وفهمها وإدارتها، سواء كانت مشاعر الشخص نفسه أو مشاعر الآخرين. يتضمن الذكاء العاطفي مجموعات من المهارات مثل :

. الوعي الذاتي: القدرة على التعرف على مشاعرك الخاصة وتأثيرها على الأفكار والسلوكيات

. التحكم الذاتي : القدرة على إدارة مشاعرك والتحكم في الاستجابة لها  
. التعاطف : القدرة على فهم ومشاركة مشاعر الآخرين، مما يسهل بناء علاقات صحية  
. المهارات الاجتماعية : القدرة على التفاعل بفعالية مع الآخرين وبناء علاقات متينة  
إن الذكاء العاطفي يلعب دورًا هامًا في تعزيز التواصل الفعّال، القيادة، والتعاون في  
بذلك، يجمع الذكاء الصناعي بين التحليل والتفكير الحوسبي، السياقات الاجتماعية والمهنية  
بينما يركز الذكاء العاطفي على فهم وإدارة المشاعر، مما يقود إلى نتائج أكثر فعالية في  
مواقف اتخاذ القرار والتفاعل الاجتماعي

#### تطورات الذكاء الصناعي :

- 1- تعلم الآلة : تطور تقنيات تعلم الآلة من استخدام خوارزميات بسيطة إلى نماذج أكثر تعقيدًا ، مما أدى إلى تحسين دقة الأنظمة في (Deep Learning) مثل الشبكات العصبية العميقة التعرف على الأنماط
- 2- معالجة اللغة الطبيعية : تم تعزيز تقنيات معالجة اللغة الطبيعية، مما مكن الآلات من فهم والتحليل اللغوي ChatGPT اللغة البشرية والتفاعل معها بشكل أكثر طبيعية. تقنيات مثل زادت من قدرة الأنظمة على التواصل
- 3- الروبوتات الذكية : تطور الروبوتات الذكية التي تستخدم الذكاء الصناعي لأداء مهام معقدة في مجالات مثل التصنيع والرعاية الصحية. الروبوتات الآن قادرة على التفاعل مع البشر بطرق أكثر إنسانية
- 4- التحليل الضخم للبيانات : تطوير أدوات تحليل البيانات الضخمة ساهم في تحسين اتخاذ القرارات، حيث يمكن للذكاء الصناعي تحليل كميات هائلة من البيانات واستخراج أنماط ورؤى مفيدة في الوقت الحقيقي
- 5- الأتمتة الذكية : تكامل الذكاء الصناعي في أنظمة الأتمتة لتعزيز الكفاءة وتقليل الأخطاء البشرية في العمليات التجارية

## تطورات الذكاء العاطفي :

- 1- البحوث الأكاديمية : زادت الأبحاث في مجال الذكاء العاطفي بشكل كبير منذ أن قدم الدكتور بيتر سالووي ودانييل غولمان مفهوم الذكاء العاطفي في التسعينيات. تم استكشاف كيفية تأثير الذكاء العاطفي على الأداء المهني والعلاقات الشخصية
  - 2- التقدير والقياس : تم تطوير أدوات وقياسات لتقييم الذكاء العاطفي، مما ساعد الشركات والمديرين في اختيار الموظفين وتطوير برامج تدريبية فعالة
  - 3- تدريب الذكاء العاطفي : تزايد استخدام برامج تدريب الذكاء العاطفي في المؤسسات لتحسين التفاعل بين الموظفين وتعزيز مهارات القيادة لدى المدراء
  - 4- تقنيات الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي : بدأ استخدام الذكاء الاصطناعي لفهم المشاعر بشكل أفضل، مثل تحليل مشاعر العملاء من خلال مراجعاتهم أو تفاعلاتهم على وسائل التواصل الاجتماعي. توفر هذه التقنيات رؤى قيمة تساعد على تحسين تجربة العملاء
  - 5- التركيز على الصحة النفسية : تم الاعتراف بأهمية الذكاء العاطفي في تعزيز الصحة النفسية والرفاهية، مما أدى إلى تبني استراتيجيات لتحسين مستوى الذكاء العاطفي في مختلف السياقات الحياتية
- تتطور مجالي الذكاء الصناعي والعاطفي بشكل مستمر، مما يؤدي إلى تقديم حلول جديدة تعزز من التفاعل بين الإنسان والآلة وتعزز التجارب البشرية في الحياة اليومية.

## أبعاده : أبعاد الذكاء الصناعي :

- 1- التعلم : قدرة الأنظمة على التعلم من البيانات وتحسين أدائها بمرور الوقت. يتضمن ذلك التعلم الخاضع للإشراف والتعلم غير الخاضع للإشراف
- 2- التعريف : قدرة الأنظمة على التعرف على الأنماط أو الكائنات أو الأصوات أو النصوص. يشمل ذلك التعرف على الصور (مثل تمييز الوجوه) والتعرف على الصوت
- 3- التحليل : القدرة على تحليل كميات كبيرة من البيانات واستخراج معلومات قيمة. يتضمن ذلك تحليل البيانات الضخمة واستخدام تقنيات مثل التعلم الآلي

4- التفاعل : قدرة الأنظمة على التواصل مع البشر . يشمل ذلك معالجة اللغة الطبيعية

والتفاعل الصوتي والمرئي (NLP)

5- الأتمتة : استخدام الذكاء الاصطناعي لأتمتة العمليات والمهام، مما يعزز الكفاءة ويقلل

من الحاجة إلى التدخل البشري

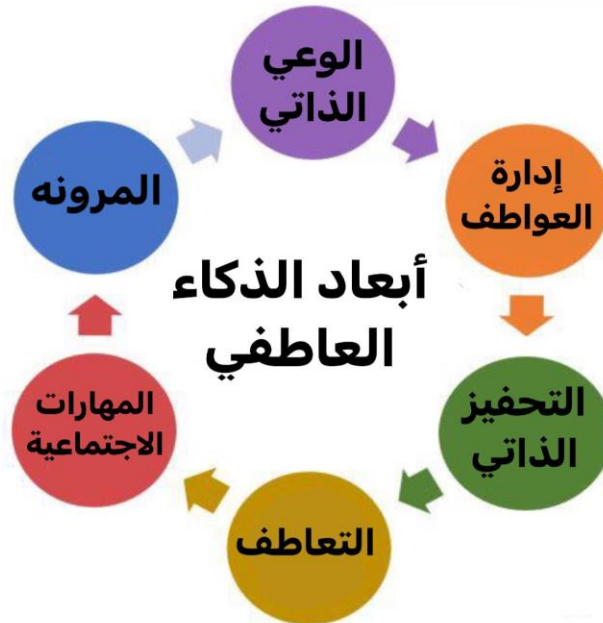
6- التخطيط : قدرة الأنظمة على اتخاذ قرارات وتخطيط الإجراءات استنادًا إلى البيانات

المتاحة. يتضمن ذلك اتخاذ القرارات في بيئات ديناميكية وغير مؤكدة



أبعاد الذكاء العاطفي :

- 1- الوعي الذاتي : القدرة على التعرف على العواطف الشخصية وفهم كيفية تأثيرها على الأفكار والسلوكيات
- 2- ادارة العواطف : القدرة على التحكم في العواطف وإدارتها، سواء كانت عواطف إيجابية أو سلبية، بما يسمح بتوجيه السلوك بشكل فعال
- 3- التحفيز الذاتي : القدرة على استخدام العواطف لتحقيق الأهداف الشخصية والمهنية، والتحفيز الذاتي لمواجهة التحديات
- 4- التعاطف : القدرة على فهم مشاعر الآخرين والتعاطف معهم، مما يساعد على بناء العلاقات وزيادة التعاون
- 5- المهارات الاجتماعية : القدرة على التواصل بفعالية وبناء العلاقات الاجتماعية، بما في ذلك مهارات مثل الاستماع النشط والتفاوض وحل النزاعات
- 6- المرونة : القدرة على التكيف مع التغيرات والضغط، والقدرة على التعافي من التحديات والمشاكل و تساهم هذه الأبعاد في تحسين الأداء الفردي والجماعي، سواء في بيئات العمل أو في العلاقات الاجتماعية، مما يعزز من فهمنا الذاتي والتواصل مع الآخرين.



## نظرياته : نظريات الذكاء الصناعي :

- 1- نظرية الشبكات العصبية : تعتبر هذه النظرية مستوحاة من كيفية عمل الدماغ البشري. تتكون من مجموعات من "العصبونات" الاصطناعية التي ترتبط ببعضها البعض وتتعلم عن طريق تعديل أوزان هذه الروابط بناءً على المدخلات والمخرجات
- 2- نظرية التعلم الآلي : هذه النظرية تركز على كيفية تمكن الأنظمة من "التعلم" من البيانات والتجارب السابقة دون برمجة صريحة. تشمل العدة متعددة مثل التعلم الخاضع للإشراف، التعلم غير الخاضع للإشراف، والتعلم المعزز
- 3- نظرية المعالجة الطبيعية للغة : تركز هذه النظرية على كيفية تمكين الآلات من فهم وتوليد اللغة البشرية. تعتمد على تقنيات مثل تحليل الشروط، والتشفير، والنماذج اللغوية
- 4- نظرية الخوارزميات الجينية : تتبع هذه النظرية من تقليد العمليات البيولوجية الطبيعية مثل الانتقاء الطبيعي. تستخدم لتحسين الأداء من خلال عمليات مثل التولد والاختيار
- 5- نظرية الذكاء الاصطناعي العام : تبحث هذه النظرية في بناء ذكاء اصطناعي يمتلك مستوى من الفهم والقدرة على التعلم والتكيف مشابه للبشر. تهدف إلى تحقيق مستوى متقدم من التفكير والإبداع

## نظريات الذكاء العاطفي :

- 1- نظرية الذكاء العاطفي لغالمان : وضع دانييل غولمان هذه النظرية التي تقسم الذكاء العاطفي إلى خمسة أبعاد: الوعي الذاتي، إدارة العواطف، التحفيز الذاتي، التعاطف، والمهارات الاجتماعية. يشير غولمان إلى أن الذكاء العاطفي يلعب دورًا حاسمًا في النجاح الشخصي والمهني
- 2- نظرية متعددة العوامل للذكاء العاطفي : اقترحها بيتر سالوفاي وجون د. م وتعتبر من أوائل الدراسات التي عرّفت الذكاء العاطفي كقدرة على التعرف على العواطف لدى الذات والآخرين، وتستخدم هذه العواطف لتوجيه التفكير والسلوك
- 3- نظرية القدرة : هذه النظرية تفسر الذكاء العاطفي كقدرة معقدة، تضم مجموعة من المهارات، مثل التعرف على المشاعر، فهم العواطف، وإدارة العلاقات

- 4- نظرية التحليل النفسي : تستند إلى فكرة أن الوعي الذاتي وفهم العواطف يمثلان جوهر الذكاء العاطفي. تؤكد على أهمية فهم الروابط بين عمليات التفكير والعواطف
- 5- النموذج المتكامل للذكاء العاطفي : يجمع هذا النموذج بين عناصر المعرفة الاجتماعية والعواطف وسلوكيات الأفراد، ويوضح كيف تتفاعل هذه العناصر لتشكيل الذكاء العاطفي الكلي للفرد وتساهم هذه النظريات في فهم كيفية تطوير الذكاء الصناعي والعاطفي، وتطبيقاتهما في مختلف المجالات، سواء في الحياة الشخصية أو المهنية

### المتغير التابع : اتخاذ القرار

- تعريفه :** اتخاذ القرار هو عملية اختيار بين بدائل متعددة أو خيارات مختلفة بهدف الوصول إلى نتيجة معينة. تشمل هذه العملية تقييم المواقف، جمع المعلومات، تحليل الخيارات المتاحة، وتحديد العواقب المحتملة لكل خيار والعناصر الأساسية لعملية اتخاذ القرار هي
- 1- تحديد المشكلة : التعرف على الوضع أو المشكلة التي تحتاج إلى قرار
  - 2- جمع المعلومات : البحث عن المعلومات والبيانات الضرورية لفهم الخيارات المتاحة
  - 3- تحديد البدائل : وضع قائمة بالخيارات الممكنة لمواجهة المشكلة
  - 4- تحليل البدائل : تقييم كل خيار بناءً على المعايير المحددة، مما يشمل العواقب الإيجابية والسلبية
  - 5- اختيار البديل : اتخاذ القرار النهائي بالاستناد إلى التحليل السابق
  - 6- تنفيذ القرار : تطبيق الخيار المختار على أرض الواقع
  - 7- تقييم النتائج : بعد فترة، يتم مراجعة النتائج للتأكد من أن القرار كان فعالاً وملائماً، مما يساعد في تحسين عمليات اتخاذ القرار المستقبلية فاتخاذ القرار يعتبر مهارة مهمة في الحياة الشخصية والمهنية، حيث يؤثر بشكل كبير على النتائج والنجاح .

**تطوراته :** تطور اتخاذ القرار عبر الزمن وتأثر بعدة عوامل، منها التغيرات الاجتماعية، الاقتصادية، والتكنولوجية منها

1- الانتقال من الفطرة الى المنهجية : في الماضي، كانت معظم قرارات الأفراد تعتمد على الفطرة والحدس. مع مرور الوقت، بدأت تظهر أساليب منهجية مثل التفكير النقدي والتحليل المنطقي، مما ساعد في تحسين جودة القرارات

2- ظهور النماذج الرياضية والاحصائية : تطورت الأدوات والنماذج الرياضية والإحصائية لتحليل البيانات وتقدير المخاطر. هذه النماذج ساهمت في اتخاذ قرارات قائمة على بيانات وتحليل منطقي

3- زيادة الاعتماد على التكنولوجيا : تطور التكنولوجيا، خاصة الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الكبيرة، أتاح القدرة على معالجة كميات هائلة من المعلومات. أنظمة الدعم في تساعد في تقديم توصيات مبنية على (Decision Support Systems) اتخاذ القرار البيانات

4- التحليل السلوكي : ظهرت مجالات مثل علم النفس السلوكي، الذي يركز على كيفية تأثير العوامل النفسية والاجتماعية على اتخاذ القرار. هذا يساعد الأفراد والشركات على فهم تفاعلاتهم مع الخيارات المتاحة بشكل أفضل

5- القرارات الجماعية : أصبح اتخاذ القرار الجماعي أكثر شيوعاً، حيث يجتمع الناس من خلفيات مختلفة لتبادل الأفكار وتحليل الخيارات بشكل جماعي. هذا النوع من القرارات يمكن أن يوفر وجهات نظر متعددة ويساعد في تقليل التحيز

6- إدماج الاعتبارات الأخلاقية والاجتماعية : في العقود الأخيرة، أصبحت القضايا الأخلاقية والاجتماعية تأخذ مكاناً مهماً في عملية اتخاذ القرار. يتطلب من الشركات والأفراد النظر في التأثيرات الاجتماعية والبيئية لقراراتهم

7- اتخاذ القرارات في الوقت الحقيقي : مع زيادة سرعة التغيرات في الأسواق والتكنولوجيا، أصبح اتخاذ القرارات في الوقت الحقيقي ضرورة. هذا يتطلب القدرة على التكيف السريع والمرونة في التفكير

8- الامتثال للقوانين والتنظيمات : مع زيادة القوانين والتنظيمات في مختلف المجالات، أصبح من الضروري أخذ الاعتبار القانونية في الحسبان أثناء اتخاذ القرارات وتطورات اتخاذ القرار جعلت هذه العملية أكثر تعقيداً ولكنها أيضاً أكثر فعالية. تساعد التقنيات الحديثة والأساليب المنهجية في تحسين جودة القرارات وزيادة فرص النجاح في مختلف الميادين

**ابعاده :** الأبعاد الرئيسية التي يجب أخذها في الاعتبار عند اتخاذ القرار

- 1- البعد الإدراكي : الأبعاد الرئيسية التي يجب أخذها في الاعتبار عند اتخاذ القرار
- 2- البعد العاطفي : يؤثر الشعور والعواطف على اتخاذ القرار. قد تؤدي المشاعر القوية مثل الخوف أو الحماس إلى اتخاذ قرارات متسريعة أو غير مدروسة
- 3- البعد الاجتماعي : يشمل التأثيرات الخارجية من الأفراد أو الجماعات. يمكن أن يتأثر القرار بتوقعات المجتمع، الأصدقاء، أو الزملاء، مما يؤدي إلى ضغوط اجتماعية
- 4- البعد الأخلاقي : يتضمن القيم والمبادئ الأخلاقية التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار. تتعلق هذه الأبعاد بمسؤولية الفرد تجاه المجتمع والأثر الذي قد تتركه القرارات
- 5- البعد الكمي : يتعلق بالتقديرات الرياضية والإحصائية التي تدعم عملية اتخاذ القرار. تشمل التحليل الكمي للبيانات، تقدير المخاطر، واحتساب الفوائد والتكاليف
- 6- البعد الزمني : يشير إلى اعتبار الوقت وتأثيره على القرار. قد يتطلب اتخاذ القرار السريع في بعض الأحيان، بينما يمكن أن تكون هناك حاجة لوقت أطول لجمع المعلومات وتحليلها في حالات أخرى
- 7- البعد الاستراتيجي : يتطلب التفكير في الأهداف بعيدة المدى وكيفية تحقيقها من خلال القرارات التي يتم اتخاذها. يتطلب هذا البعد رؤية واضحة وخطة شاملة
- 8- البعد التنظيمي : يتعلق بالهيكل التنظيمي وثقافة المؤسسة التي يتم داخلها اتخاذ القرار. يمكن أن تؤثر هذه العوامل على كيفية اتخاذ القرار ومدى فعاليته

9- البعد المعلوماتي : يشمل المعلومات المتاحة والموارد المعرفية التي يمكن استخدامها لدعم اتخاذ القرار . المعلومات الصحيحة والمناسبة يمكن أن تعزز الجودة والنجاح في القرارات

10- البعد النفسي : يشمل العوامل النفسية التي تؤثر على التفكير والسلوك أثناء اتخاذ القرارات، مثل التحامل، والحاجة إلى السيطرة، والعوامل النفسية الأخرى التي قد تؤثر في المرونة في الخيار وكل من هذه الأبعاد تلعب دوراً مهماً في عملية اتخاذ القرار، ويجب مراعاتها جميعاً لتحقيق أفضل النتائج. تأثير هذه الأبعاد يمكن أن يختلف بناءً على السياق والبيئة التي يتم اتخاذ القرار فيها.

**نظرياته :** هناك العديد من النظريات التي تشرح كيفية اتخاذ القرارات وتساعد في فهم العمليات العقلية والسلوكية التي تدعم هذه العملية

- 1- نظرية الاختيار العقلاني : تفترض أن الأفراد يتخذون قرارات عقلانية بناءً على تحليل دقيق للبدائل المتاحة، حيث يسعون لتحقيق أكبر قدر من المنفعة.
- 2- نظرية الحدس : تشير إلى أن الأفراد يمكن أن يعتمدوا على الحدس أو المعرفة البديهية بدلاً من التحليل العقلاني. تعتمد هذه النظرية على الخبرة السابقة والشعور الداخلي .
- 3- نظرية التعلم : تركز على كيفية تأثير الخبرات السابقة على اتخاذ القرارات المستقبلية. تتعلم الأفراد من التجارب السابقة وتستخدم المعرفة المكتسبة في قرارات جديدة .
- 4- نظرية الاكتفاء : تقترح أن الأفراد غالباً ما يبحثون عن حل مرضٍ بدلاً من الحل الأمثل. يقومون بقبول الخيار الأكثر توافقاً مع احتياجاتهم، حتى لو لم يكن هو الأفضل تماماً.

5- نظرية المخاطر : تدرس كيفية تعامل الأفراد مع المخاطر وعدم اليقين عند اتخاذ القرارات. تشمل جوانب مثل تحمل المخاطر والأداء المتوقع للخيارات المختلفة

6- نظرية الإدراك : تركز على كيفية إدراك الأفراد للمعلومات والتأثيرات النفسية والاجتماعية على قراراتهم. تؤثر التحيزات الإدراكية (مثل أولويات المعلومات وتركيز الانتباه) على القرارات

7- نظرية الألعاب : تتعامل مع استراتيجيات اتخاذ القرار في سياقات يكون فيها نتائج القرارات تعتمد على قرارات الآخرين. تستخدم بشكل واسع في الاقتصاد وعلم الاجتماع

8- نظرية النمذجة العقلية : تفترض أن الأفراد يستخدمون نماذج عقلية أو خرائط ذهنية لتبسيط المعلومات المعقدة وتسهيل عملية اتخاذ القرار

9- نظرية الهوية الاجتماعية : توضح كيفية تأثير الانتماء إلى مجموعات معينة على خيارات الأفراد وقراراتهم. تعكس هذه النظرية كيف يمكن أن تؤثر الثقافة والمجتمع على سلوك اتخاذ القرار

10- نظرية التأيير : تشير إلى أن الطريقة التي يتم بها تقديم المعلومات قد تؤثر على صياغة القرار. على سبيل المثال، يمكن للأفراد اتخاذ قرارات مختلفة بناءً على ما إذا كانت المعلومات مقدمة بشكل إيجابي أو سلبي وكل من هذه النظريات تقدم إطارًا مختلفًا لفهم كيفية اتخاذ القرار وتأثير العوامل النفسية والاجتماعية على هذه العملية. يمكن استخدام مزيج من هذه النظريات لتحليل وتحسين اتخاذ القرارات في مختلف المجالات.

### العلاقة بين الذكاء العاطفي والذكاء الصناعي واتخاذ القرار

تحليل العلاقة بين الذكاء الصناعي والذكاء العاطفي في سياق اتخاذ القرار يمكن ان يقدم رؤى قيمة حول كيفية تأثير التكنولوجيا على العمليات الإنسانية فيما يلي استعراض للعلاقة بين هذين النوعين من الذكاء مع التركيز على الأنماط والصراعات والفجوات استنادا الى الدراسات السابقة:

## الأنماط :

- 1- التكامل بين الذكاء الصناعي والعاطفي : تشير العديد من الدراسات إلى أن دمج الذكاء العاطفي في نظم الذكاء الصناعي يمكن أن يعزز من قدرات اتخاذ القرار. على سبيل المثال، يمكن للذكاء العاطفي تحسين كيفية استجابة الأنظمة التكنولوجية للمشاعر البشرية، مما يسمح لها بتقديم توصيات أكثر ملاءمة
- 2- تحليل البيانات الضخمة : يستخدم الذكاء الصناعي لتحليل كميات هائلة من البيانات، بما في ذلك المشاعر والاتجاهات. الدراسات تظهر أن الأنظمة التي تحتوي على مكونات عاطفية يمكن أن تتفوق في تحديد احتياجات المستخدمين
- 3- اتخاذ القرار المستند الى القيم : الذكاء العاطفي يلعب دوراً في اتخاذ قرارات قائمة على القيم والمبادئ. حيث يمكن للذكاء الصناعي أن يجمع المعلومات ولكن الذكاء العاطفي يساهم في تحديد كيفية تطبيق هذه المعلومات في الحياة الواقعية

## الصراعات :

- 1- التضارب بين العقلانية والعاطفة : هناك صراع دائم بين القرار العقلاني (الذي يعتمد على البيانات والتحليل) والقرار العاطفي. في بعض الأحيان، يمكن للقرارات المدفوعة بالعاطفة أن تتعارض مع التوصيات المستندة إلى الذكاء الصناعي، مما يؤدي إلى صراعات داخل الفرق أو المؤسسات
- 2- القبول الاجتماعي : بعض الأشخاص قد يترددون في الاعتماد على الذكاء الصناعي في اتخاذ القرارات الحياتية الهامة، معتبرين أن التكنولوجيا ليست قادرة على فهم العواطف البشرية مثلما يفعل البشر
- 3- الأخلاقيات : يمكن أن يؤدي استخدام الذكاء الصناعي إلى اتخاذ قرارات تعتبر غير عاطفية أو غير أخلاقية، مما يثير قضايا حول ممارسات العمل والأثر الاجتماعي للتكنولوجيا

## الفجوات :

- 1- فجوة الفهم بين الفئات : توجد فجوة بين الأفراد الذين يمتلكون مهارات تكنولوجياية عالية والذين يمتلكون مهارات عاطفية عالية. يمكن أن تؤثر هذه الفجوة في كيفية استخدام الذكاء الصناعي في مجالات مثل الصحة النفسية أو التعليم
  - 2- التدريب والتطوير : هناك حاجة ملحة لتطوير برامج تدريبية تشمل كلا من الذكاء العاطفي والذكاء الصناعي. الفجوة التعليمية في هذا المجال تجعل الكثير من الأفراد والمنظمات غير مستعدين للاستفادة من إمكانيات كلا النوعين من الذكاء
  - 3- نقص الأبحاث الميدانية : بالرغم من تقدم الدراسات النظرية حول العلاقة بين الذكاء الصناعي والعاطفي، إلا أن هناك نقص في الأبحاث الميدانية التي تدرس كيف يمكن دمجها بشكل فعلي في بيئات العمل
- تعتبر العلاقة بين الذكاء الصناعي والعاطفي في اتخاذ القرار معقدة ومتعددة الأبعاد. على الرغم من الأنماط الإيجابية التي تدعم التكامل بينهما، إلا أن الصراعات والفجوات لا تزال تمثل تحديات ينبغي معالجتها. تعزيز التعاون بين المجالات التقنية والعاطفية قد يؤدي إلى تحسين عمليات اتخاذ القرار ونتائجها في مختلف الأماكن

## الخاتمة :

### تلخيص النتائج من الدراسات السابقة :

- 1- الذكاء الصناعي :
- يؤثر الذكاء الاصطناعي على عملية اتخاذ القرار من خلال تحليل كميات ضخمة من البيانات وتوفير رؤى دقيقة
  - يساعد في تقليل الأخطاء البشرية ويعزز دقة التوقعات
  - يمكن أن يُستخدم لتدعيم اتخاذ القرار من خلال نماذج تحليلية تستند إلى البيانات
  - يعمل على تحسين الكفاءة والسرعة في اتخاذ القرارات، لكن قد يُهمل الأبعاد الإنسانية والعاطفية

## 2- الذكاء العاطفي :

- يلعب الذكاء العاطفي دوراً مهماً في القدرة على فهم العواطف والتعامل معها بشكل

فعال

- يعزز تواصل الأفراد ويساعد في بناء علاقات قوية، مما ينعكس إيجاباً على القرارات

المشتركة

- يساعد في إدارة الضغوط والتوترات أثناء عملية اتخاذ القرار ، مما يؤدي إلى نتائج

أفضل

- يُمكن أن يكون له تأثير إيجابي على القيادة واتخاذ القرارات في الفرق، حيث يسهم

في تعزيز التعاون والتفاهم

## 3- التكامل بين الذكاء الصناعي والعاطفي :

- يبدو أن الجمع بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي يمكن أن يؤدي إلى

تحسينات ملحوظة في اتخاذ القرار

- تُعتبر الخوارزميات المدعومة بالذكاء الاصطناعي قوية في تحليل البيانات،

بينما يساعد الذكاء العاطفي في فهم السياقات الإنسانية والعواطف المرتبطة

بالقرارات

- المؤسسات التي تستخدم كلا النوعين من الذكاء تميل إلى اتخاذ قرارات أكثر

توازناً، تجمع بين التحليل العقلاني والاعتبارات الإنسانية

باختصار، يعتبر كلا من الذكاء الاصطناعي والعاطفي عوامل مهمة تؤثر في

اتخاذ القرار بطريقة متكاملة، حيث يعزز كل منهما الآخر لتحسين النتائج.

## مناقشة اثار البحث المستقبلية:

- 1- تطوير نماذج تكاملية : من الضروري البحث عن كيفية دمج الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في نماذج اتخاذ القرار . يمكن أن تتضمن هذه النماذج أدوات جديدة تأخذ في اعتبارها البيانات وعوامل العاطفة على حد سواء
  - 2- تقدير الاثار السلوكية : يتطلب الأمر دراسة الآثار السلوكية لاستخدام الذكاء الصناعي في اتخاذ القرار، مثل كيفية تأثير التحليل المدعوم بالبيانات على مشاعر الأفراد وطريقة تفكيرهم
  - 3- استكشاف التطبيقات العملية : ينبغي البحث في التطبيقات العملية للذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في مجالات مختلفة مثل الأعمال، التعليم، الرعاية الصحية، وإدارة الأزمات، لفهم التأثيرات الفعلية
  - 4- تطوير أدوات الذكاء العاطفي : البحث في كيفية تحسين أدوات الذكاء العاطفي بحيث يمكن استخدامها مع الذكاء الاصطناعي لتعزيز الفعالية في اتخاذ القرار
  - 5- دراسة تأثير الثقافة : تحتاج الدراسات المستقبلية إلى فهم كيف يمكن أن يؤثر السياق الثقافي والاجتماعي على كيفية استخدام الذكاء الصناعي والعاطفي في اتخاذ القرار
  - 6- تحليل التأثيرات طويلة المدى : دراسة كيفية تأثير تكامل الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على ديموغرافيا المؤسسات على المدى الطويل، بما في ذلك التأثيرات على ثقافة العمل ورضا الموظفين
  - 7- الأخلاقيات والحوكمة : تحتاج الأبحاث إلى التطرق إلى القضايا الأخلاقية المرتبطة باستخدام الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار، مثل الخصوصية، والتمييز، وكيفية مواجهة هذه التحديات
  - 8- التدريب والتطوير : البحث في استراتيجيات تدريب الأفراد على كيفية استخدام كل من الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي في بيئات العمل لتعزيز فاعلية اتخاذ القرار
- تشير الاتجاهات المستقبلية في هذا المجال إلى الحاجة إلى تكامل أفضل بين الذكاء الصناعي والعاطفي والتركيز على التطبيقات العملية، والأخلاقيات والثقافات المختلفة، ما يمكن أن يساهم في تحسين أساليب اتخاذ القرار



## المساهمات الإجمالية للبحث :

- 1- تحسين جودة اتخاذ القرار : يساعد دمج الذكاء الصناعي والذكاء العاطفي في تحسين جودة القرارات المتخذة من خلال توفير تحليلات دقيقة تأخذ في الاعتبار المشاعر والعوامل النفسية
- 2- تطوير نماذج اتخاذ القرار : تسهم الأبحاث في تطوير نماذج جديدة تأخذ في الاعتبار كل من البيانات العاطفية والتحليلية، مما يساعد المؤسسات على اتخاذ قرارات أكثر شمولية
- 3- زيادة الفعالية التنظيمية : يمكن أن يؤدي الاستخدام الفعال للذكاء العاطفي في سياق الذكاء الاصطناعي إلى زيادة الفعالية التنظيمية من خلال تحسين التواصل والتفاعل بين الموظفين
- 4- تحسين تجربة العملاء : تسهم الأبحاث في فهم كيف يمكن للذكاء العاطفي أن ينعكس على تجربة العملاء من خلال تحسين الاستجابة لمشاعر العملاء واحتياجاتهم، مما يعزز الولاء والثقة
- 5- تعزيز قدرات القيادة : تساعد الأبحاث في تحديد كيفية تأثير الذكاء العاطفي على قدرات القيادة الفعالة، مما يساعد القادة على اتخاذ قرارات مدروسة تعزز من تفاعل الفريق
- 6- توفير أدوات وموارد جديدة : يمكن للبحث أن يوفر أدوات وموارد جديدة تساعد المؤسسات في قياس الذكاء العاطفي وتطبيق الذكاء الصناعي لتحسين نتائج اتخاذ القرار
- 7- تسليط الضوء على الأخلاقيات : يعزز البحث الوعي بالمسائل الأخلاقية المرتبطة باستخدام الذكاء الصناعي في اتخاذ القرار، مثل التحيزات المحتملة وضرورة الشفافية
- 8- تأثيرات على ثقافة العمل : يمكن أن يسهم البحث في فهم كيف يمكن أن تؤثر تطبيقات الذكاء العاطفي والذكاء الاصطناعي على ثقافة العمل داخل المؤسسات
- 9- استراتيجيات تدريب فعالة : توفر الأبحاث رؤى حول كيفية تحسين استراتيجيات التدريب والتطوير لتعزيز مهارات الذكاء العاطفي والجوانب التحليلية لدى الأفراد
- 10- أبعاد جديدة للابتكار : يمكن أن يؤدي الدمج بين الذكاء الصناعي والذكاء العاطفي إلى ابتكارات جديدة في طرق التفكير وحل المشكلات، مما يزيد من قدرة المؤسسات على التكيف مع التغيرات السريعة

## قائمة المراجع:

الكتب:

- دانييل جولمان. (1996). الذكاء العاطفي: لماذا يمكن أن يكون أكثر أهمية من الذكاء العقلي؟ ترجمة ليلي الجبالي.
- جبرائيل سعادة. (2008). الذكاء العاطفي والاجتماعي: العمليات والنماذج والتطبيقات.
- سمير عثمان البياتي. (2013). الذكاء الصناعي: مفهوم وتطبيقات.
- عبد الرحمن الزير. (2020). الذكاء العاطفي في الإدارة: كيف يمكن استخدام العواطف في اتخاذ القرارات.

بحوث مؤتمرات:

- أحمد النظر وعبد الله الحسن. (2019). "تطبيقات الذكاء الصناعي في تحسين عمليات اتخاذ القرار بالمؤسسات الحكومية". مؤتمر الإدارة الذكية، جامعة القاهرة.
- خالد الغامدي وسمية القحطاني. (2021). "الذكاء العاطفي ودوره في اتخاذ القرارات الفعالة في التعليم". مؤتمر التربية العصرية، جامعة الملك سعود.

المجلات:

- مجلة الإدارة العامة والتنمية المستدامة. 2.
- مجلة الاقتصاد والإدارة.
- مجلة العلوم التربوية.
- مجلة الذكاء الصناعي والتكنولوجيا الحديثة.
- مجلة القيادة والإبداع.
- الشيخ، أ. (2020) دور الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات اتخاذ القرار: دراسة تحليلية. مجلة الإدارة الحديثة. 12(3)، 45-62.
- أحمد، ف. (2021) الذكاء العاطفي وأثره على اتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات. مجلة العلوم الإدارية. 18(2)، 78-90.

- علي، م. (2022). تأثير الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار: دراسة حالة. المجلة العربية للعلوم الإدارية. 15(4)، 1-112
- سالم، أ. (2019). استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين القرارات: دراسة ضمن القطاع الحكومي. مجلة الإدارة العامة. 25(1)، 33-55
- يناقش هذا البحث إمكانية استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين اتخاذ القرارات في القطاع الحكومي
- رضا، ص. (2023). الذكاء العاطفي كمدخل لتعزيز فعالية نظم الذكاء الاصطناعي في اتخاذ القرار. مجلة الدراسات التنظيمية. 10(2)، 87-102
- حسان، ل. (2021). تأثير الذكاء الاصطناعي على تطوير المهارات العاطفية اللازمة لاتخاذ القرارات. مجلة العلوم النفسية. 26(3)، 125-140
- العبيدي، ر. (2023). الذكاء الصناعي وتأثيره على مهارات اتخاذ القرار في المؤسسات الناشئة. المجلة العربية للذكاء الاصطناعي. 15(1)، 45-70
- الجمل، ع. (2022). أثر الذكاء العاطفي في تحسين جودة اتخاذ القرار: دراسة تطبيقية على المنظمات غير الربحية. المجلة المصرية للإدارة. 20(4)، 102-118
- السيد، م. (2024). التكامل بين الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي: نماذج جديدة من اتخاذ القرار. مجلة الدراسات النفسية والإدارية. 9(2)، 88-105
- المنصور، خ. (2023). تأثير الذكاء الاصطناعي على استراتيجيات اتخاذ القرار في قطاع الأعمال. المجلة العربية للدراسات الاقتصادية. 16(3)، 56-79
- فوزي، ل. (2024). الذكاء العاطفي كأداة لتعزيز الفعالية التنظيمية في اتخاذ القرار. مجلة الإدارة الحديثة. 11(1)، 33-50
- ياسين، ج. (2022). دور الذكاء الاصطناعي في توجيه القادة نحو اتخاذ قرارات أكثر نجاحاً. مجلة القيادة والإدارة. 14(2)، 78-94
- صالح بن علي. 122-113، 141، Decision Support Systems.

## قائمة الملاحق :

### عزيزي/عزيزتي المشارك/المشاركة

نرجو منك تخصيص بضع دقائق من وقتك للإجابة على الأسئلة التالية. يهدف هذا الاستبيان إلى دراسة تأثير الذكاء العاطفي والذكاء الصناعي على عملية اتخاذ القرارات في بيئات مختلفة. ستُستخدم نتائج هذا الاستبيان لأغراض بحثية فقط وستُحافظ على سرية جميع الإجابات

## القسم الأول: المعلومات العامة

### 1. العمر :

- أقل من 20 سنة
- 20-29 سنة
- 30-39 سنة
- 40-49 سنة
- فأكثر 50 سنة

### 2. الجنس :

- ذكر
- أنثى

### 3. المستوى التعليمي :

- ثانوي أو أقل
- دبلوم
- بكالوريوس
- دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه)

### 4. الوظيفة :

- طالب/طالبة

- موظف اموظفة

- صاحب اصاحبة عمل

- غير ذلك (يرجى التحديد)

### القسم الثاني : الذكاء العاطفي

5. إلى أي مدى تشعر بأنك قادر على التحكم في مشاعرك في مواقف اتخاذ القرار؟

- غير قادر تماماً

- قادر إلى حد ما

- قادر بشكل متوسط

- قادر إلى حد كبير

- قادر تماماً

6. ما مدى تأثير مشاعرك على قراراتك؟

- لا تؤثر أبداً

- تؤثر بشكل بسيط

- تؤثر بشكل متوسط

- تؤثر بشكل كبير

- تؤثر بشكل كامل

7. هل تعتقد أن فهمك لمشاعر الآخرين يساعدك في اتخاذ قرارات أفضل؟

- لا أوافق أبداً

- لا أوافق

- محايد

- أوافق

- أوافق بشدة

### القسم الثالث: الذكاء الصناعي

8. هل تستخدم أدوات الذكاء الصناعي (مثل التحليلات البيانية، الأنظمة التنبؤية، وغيرها) في عملية اتخاذ القرارات؟

- نعم

- لا

9. إذا كانت الإجابة نعم، ما هو تأثير أدوات الذكاء الصناعي على دقة قراراتك؟

- لم تؤثر

- أثرت بشكل بسيط

- أثرت بشكل متوسط

- أثرت بشكل كبير

- أثرت بشكل كامل

10. إلى أي مدى تعتقد أن الذكاء الصناعي يمكن أن يساعد في تقليل التحيزات العاطفية عند اتخاذ القرارات؟

- لا أوافق أبداً

- لا أوافق

- محايد

- أوافق

- أوافق بشدة

#### القسم الرابع: التأثير المتكامل

11. إلى أي مدى تعتقد أن دمج الذكاء العاطفي والصناعي يمكن أن يؤدي إلى اتخاذ قرارات أفضل؟

- لا أوافق أبداً

- لا أوافق

- محايد

- أوافق

- أوافق بشدة

12. هل تعتقد أن الجمع بين الذكاء العاطفي والصناعي يمكن أن يكون مفيداً في مجالك الوظيفي؟

- لا أوافق أبداً

- لا أوافق

- محايد

- أوافق

- أوافق بشدة

شكراً لك على المشاركة في هذا الاستبيان!

نأمل أن تسهم إجاباتك في فهم أعمق لتأثير الذكاء العاطفي والصناعي على عملية اتخاذ القرارات.