TRANSCRIPT · EPISODE 226

Will AI Take Your Job or Change It?

English learning resource · FA

Line-by-line · English + Persian

194 lines

Study task: Listen again and notice the expressions you studied.

It is Monday morning.

صبح دوشنبه است.

You arrive at work and find a new AI tool on your screen.

به محل کار می‌رسی و ابزار هوش مصنوعی جدیدی روی صفحه‌ات می‌بینی.

By Friday, it can do part of the work you usually do.

تا جمعه، این ابزار می‌تواند بخشی از کار معمول تو را انجام دهد.

Should you feel excited, worried, or both?

باید هیجان‌زده باشی، نگران باشی یا هر دو؟

Both would be a very reasonable answer.

هر دو پاسخ کاملا قابل درکی هستند.

And what should you actually do next?

و حالا واقعا باید چه کار کنی؟

Welcome to Your English Toolbox.

به Your English Toolbox خوش آمدید.

I'm Martin.

من مارتین هستم.

And I'm Julia.

و من جولیا هستم.

Today we are talking about AI and the job market.

امروز درباره هوش مصنوعی و بازار کار صحبت می‌کنیم.

Not just what might happen one day.

نه فقط درباره چیزی که شاید روزی اتفاق بیفتد.

We have real examples of companies changing how people work.

ما نمونه‌های واقعی از شرکت‌هایی داریم که روش کار مردم را تغییر می‌دهند.

And we have practical steps you can try, whatever your job.

و چند قدم عملی داریم که هر شغلی داشته باشید می‌توانید امتحان کنید.

Theo is here with us.

تئو اینجا با ماست.

Hello, Martin and Julia.

سلام مارتین و جولیا.

I'll explain the examples, and I'll also share my opinions.

نمونه‌ها را توضیح می‌دهم و نظرهایم را هم بیان می‌کنم.

When something is my opinion, I'll say so.

وقتی چیزی نظر شخصی من باشد، می‌گویم.

Let's start with someone answering questions from customers.

بیایید با کسی شروع کنیم که به سؤال‌های مشتریان پاسخ می‌دهد.

We will call her Sofia.

او را سوفیا می‌نامیم.

Sofia works on a customer support team.

سوفیا در یک تیم پشتیبانی مشتری کار می‌کند.

Every day, people ask when a delivery will arrive or how to return an item.

هر روز مردم می‌پرسند سفارش چه زمانی می‌رسد یا چگونه کالایی را پس بدهند.

Then the company introduces a chatbot.

بعد شرکت یک چت‌بات معرفی می‌کند.

It begins to answer some of the simple questions.

این ابزار شروع می‌کند به پاسخ دادن به بعضی سؤال‌های ساده.

If I were Sofia, my first question would be: am I still needed?

اگر جای سوفیا بودم، اولین سؤالم این بود: آیا هنوز به من نیاز دارند؟

Of course.

البته.

That is not a theoretical question when it is your rent and your future.

وقتی اجاره خانه و آینده‌ات مطرح است، این یک سؤال نظری نیست.

Has something like this happened in a real company?

آیا چنین چیزی در یک شرکت واقعی اتفاق افتاده است؟

Yes.

بله.

Ingka Group is the largest IKEA retailer.

گروه اینگکا بزرگ‌ترین خرده‌فروش ایکیاست.

It introduced a chatbot called Billie for customer enquiries.

این شرکت یک چت‌بات به نام بیلی برای پرسش‌های مشتریان معرفی کرد.

An enquiry is a question from a customer.

پرسش مشتری یعنی سؤالی که مشتری مطرح می‌کند.

So what did Billie do?

پس بیلی چه کرد؟

The company said that, between 2021 and 2023, Billie resolved around forty-seven percent of the questions sent to the chatbot.

شرکت گفت بین سال‌های ۲۰۲۱ تا ۲۰۲۳ بیلی حدود چهل‌وهفت درصد سؤال‌هایی را که به چت‌بات فرستاده شده بود حل کرد.

Wait.

صبر کن.

Forty-seven percent of every customer question at IKEA?

چهل‌وهفت درصد همه سؤال‌های مشتریان ایکیا؟

No.

نه.

That figure refers to the questions Billie received.

این رقم به سؤال‌هایی اشاره دارد که بیلی دریافت کرد.

It is an important difference.

این تفاوت مهمی است.

And what happened to the people?

و چه اتفاقی برای افراد افتاد؟

Ingka said it had trained eight thousand five hundred customer-support colleagues in other skills.

اینگکا گفت هشت هزار و پانصد نفر از همکاران پشتیبانی مشتری را در مهارت‌های دیگر آموزش داده است.

Those skills included remote interior design, digital sales and handling more complex questions.

این مهارت‌ها شامل طراحی داخلی از راه دور، فروش دیجیتال و رسیدگی به سؤال‌های پیچیده‌تر بود.

So imagine Sofia no longer spends so much time answering the same simple questions.

پس تصور کن سوفیا دیگر زمان زیادی را صرف پاسخ به همان سؤال‌های ساده نمی‌کند.

She could instead help a customer plan a room or solve a problem.

او در عوض می‌تواند به مشتری برای طراحی اتاق یا حل مسئله کمک کند.

That sounds much more interesting.

این خیلی جالب‌تر به نظر می‌رسد.

But does the report prove that no one lost a job?

اما آیا گزارش ثابت می‌کند که هیچ‌کس شغلش را از دست نداد؟

No, it does not.

نه، ثابت نمی‌کند.

We should not turn one company announcement into a promise about every worker.

نباید یک اعلامیه شرکت را به قولی برای همه کارکنان تبدیل کنیم.

And another company could make a different decision.

و شرکت دیگری ممکن است تصمیم متفاوتی بگیرد.

Exactly.

دقیقا.

A tool does not choose the company's plan.

ابزار برنامه شرکت را انتخاب نمی‌کند.

People do.

آدم‌ها انتخاب می‌کنند.

Let's make that practical.

بیایید آن را عملی کنیم.

Suppose my manager says a chatbot will join our team.

فرض کن مدیرم می‌گوید یک چت‌بات به تیم ما اضافه می‌شود.

What could I ask?

چه می‌توانم بپرسم؟

You could ask: “Which tasks will change?”

می‌توانی بپرسی: «کدام وظایف تغییر می‌کنند؟»

Not just: “Will my job change?”

نه فقط: «آیا شغلم تغییر می‌کند؟»

Yes.

بله.

A job contains many tasks.

یک شغل وظایف زیادی دارد.

A tool may change some of them before it changes the whole role.

ممکن است ابزاری بعضی از آن‌ها را پیش از تغییر کل نقش عوض کند.

I would also ask: “What training will we get?”

من همچنین می‌پرسم: «چه آموزشی دریافت می‌کنیم؟»

That is a good question.

این سؤال خوبی است.

And ask when the training will happen.

و بپرس آموزش چه زمانی انجام می‌شود.

Why is the time important?

چرا زمان مهم است؟

Because not everyone has free evenings or money for a course.

چون همه عصرهای آزاد یا پول برای یک دوره ندارند.

A company can give people time and support during the working day.

شرکت می‌تواند در ساعات کاری به افراد زمان و پشتیبانی بدهد.

Let's practise the question together.

بیایید سؤال را با هم تمرین کنیم.

“What training will we get?”

«چه آموزشی دریافت می‌کنیم؟»

There is another difficult question for Sofia.

سؤال دشوار دیگری برای سوفیا وجود دارد.

What if the new work looks better, but she has never done it before?

اگر کار جدید بهتر به نظر برسد اما او قبلا آن را انجام نداده باشد چه؟

She may be excellent with customers and still feel nervous about a new tool.

او ممکن است با مشتریان عالی باشد و باز هم از ابزار جدید احساس نگرانی کند.

Of course.

البته.

Learning a new task takes time, and people need a chance to practise.

یادگیری یک وظیفه جدید زمان می‌برد و افراد به فرصت تمرین نیاز دارند.

Let's imagine her manager offers a short course in online sales.

تصور کنیم مدیرش یک دوره کوتاه فروش آنلاین ارائه می‌دهد.

Sofia wants to know what happens after the course.

سوفیا می‌خواهد بداند بعد از دوره چه می‌شود.

She could ask: “Will I practise with a colleague?”

او می‌تواند بپرسد: «آیا با یک همکار تمرین خواهم کرد؟»

And: “Who can help if I get stuck?”

و: «اگر گیر کنم چه کسی می‌تواند کمک کند؟»

That makes the training more concrete.

این آموزش را مشخص‌تر می‌کند.

It is not only a presentation followed by a new target.

موضوع فقط یک ارائه و سپس یک هدف جدید نیست.

Exactly.

دقیقا.

In my opinion, good training includes practice, feedback and time to ask questions.

به نظر من آموزش خوب شامل تمرین، بازخورد و زمان برای سؤال است.

Could Sofia use the skills she already has?

آیا سوفیا می‌تواند از مهارت‌هایی که اکنون دارد استفاده کند؟

Certainly.

حتما.

She already knows how to listen to customers and explain a problem.

او از قبل می‌داند چگونه به مشتری گوش دهد و مشکلی را توضیح دهد.

Those skills can support a new role, even if she needs to learn different tools.

این مهارت‌ها می‌توانند در نقش جدید کمک کنند، حتی اگر لازم باشد ابزارهای دیگری یاد بگیرد.

So adapting is not necessarily starting again from zero.

پس سازگار شدن لزوما به معنی شروع دوباره از صفر نیست.

That is a useful way to think about it.

این روش مفیدی برای فکر کردن است.

But let us be honest.

اما بیایید صادق باشیم.

Training does not guarantee that every person will keep the same hours or salary.

آموزش تضمین نمی‌کند که همه افراد همان ساعت کاری یا حقوق را حفظ کنند.

That is right.

درست است.

People also need clear answers about their contracts and responsibilities.

افراد به پاسخ روشن درباره قراردادها و مسئولیت‌هایشان هم نیاز دارند.

Sofia could ask: “How do you expect my role to change?”

سوفیا می‌تواند بپرسد: «انتظار دارید نقش من چگونه تغییر کند؟»

A question like that helps her understand the actual offer.

چنین سؤالی به او کمک می‌کند پیشنهاد واقعی را بفهمد.

We have looked at customer service.

ما به خدمات مشتری نگاه کردیم.

What about someone who has an idea but cannot build an app?

درباره کسی که ایده دارد اما نمی‌تواند برنامه بسازد چه؟

That sounds like me.

این شبیه من است.

I have lots of ideas and absolutely no idea how to code.

من ایده‌های زیادی دارم و اصلا برنامه‌نویسی بلد نیستم.

Then let's look at Duolingo.

پس بیایید به دولینگو نگاه کنیم.

The company says its product managers used AI to help make a prototype for Duolingo Chess.

شرکت می‌گوید مدیران محصول با کمک هوش مصنوعی نمونه اولیه دولینگو چس را ساختند.

A prototype is an early version you can test.

نمونه اولیه نسخه‌ای اولیه است که می‌توان آن را آزمایش کرد.

So one person had an idea and AI built the entire final app?

پس یک نفر ایده داشت و هوش مصنوعی کل برنامه نهایی را ساخت؟

That is not what the company says.

این چیزی نیست که شرکت می‌گوید.

Its product managers used AI to build a prototype.

مدیران محصول آن از هوش مصنوعی برای ساخت نمونه اولیه استفاده کردند.

The engineers then built the final product.

سپس مهندسان محصول نهایی را ساختند.

So the prototype helped people show an idea sooner.

پس نمونه اولیه کمک کرد ایده زودتر نشان داده شود.

Yes.

بله.

They could look at something concrete and discuss what needed to change.

آن‌ها می‌توانستند چیزی مشخص ببینند و درباره تغییرات لازم صحبت کنند.

What does that mean for the people on the team?

این برای اعضای تیم چه معنایی دارد؟

In my opinion, more people may be able to test an idea before handing it to a specialist.

به نظر من شاید افراد بیشتری بتوانند پیش از سپردن ایده به متخصص آن را آزمایش کنند.

But a working prototype is not the same as a safe, reliable final product.

اما نمونه اولیه‌ای که کار می‌کند با محصول نهایی ایمن و قابل اعتماد یکی نیست.

And someone still has to decide whether the idea solves a real problem.

و هنوز کسی باید تصمیم بگیرد که آیا ایده مشکلی واقعی را حل می‌کند یا نه.

I can imagine a designer asking: “Who will use this?”

می‌توانم تصور کنم یک طراح بپرسد: «چه کسی از این استفاده خواهد کرد؟»

Or an engineer asking: “What happens when it fails?”

یا مهندسی بپرسد: «وقتی خراب شود چه اتفاقی می‌افتد؟»

Exactly.

دقیقا.

The skills can overlap, but that does not mean every specialist becomes unnecessary.

مهارت‌ها می‌توانند هم‌پوشانی داشته باشند، اما این به این معنی نیست که همه متخصصان غیرضروری می‌شوند.

What about someone starting their first job?

درباره کسی که اولین شغلش را شروع می‌کند چه؟

Junior workers often learn by doing the simpler tasks.

کارکنان تازه‌کار اغلب با انجام وظایف ساده‌تر یاد می‌گیرند.

That is a serious concern.

این نگرانی جدی است.

If a tool does the first draft, a beginner still needs a way to learn how the work is done.

اگر ابزاری پیش‌نویس اول را تهیه کند، فرد تازه‌کار هنوز به راهی برای یادگیری نحوه انجام کار نیاز دارد.

For example, a junior colleague could review a draft with someone more experienced.

مثلا یک همکار تازه‌کار می‌تواند پیش‌نویس را با فردی باتجربه‌تر بررسی کند.

And ask why one answer is useful while another is wrong.

و بپرسد چرا یک پاسخ مفید است و پاسخ دیگر اشتباه.

Yes.

بله.

In my opinion, a team should make space for that learning rather than assume beginners can skip it.

به نظر من تیم باید برای این یادگیری فرصت بگذارد و فرض نکند تازه‌کاران می‌توانند از آن صرف‌نظر کنند.

We have talked about support teams and apps.

درباره تیم‌های پشتیبانی و برنامه‌ها صحبت کردیم.

Does AI only change office work?

آیا هوش مصنوعی فقط کار اداری را تغییر می‌دهد؟

No.

نه.

Consider technicians who visit homes to repair appliances.

تکنسین‌هایی را در نظر بگیرید که برای تعمیر لوازم خانگی به خانه‌ها می‌روند.

A washing machine breaks, and someone comes to fix it.

ماشین لباس‌شویی خراب می‌شود و کسی برای تعمیرش می‌آید.

Exactly.

دقیقا.

Haceb is an appliance company in Colombia.

هاسب یک شرکت لوازم خانگی در کلمبیاست.

Microsoft describes an AI assistant called Wilson that helps its technical teams find information about products and problems.

مایکروسافت دستیار هوش مصنوعی ویلسون را توصیف می‌کند که به تیم‌های فنی آن در یافتن اطلاعات محصولات و مشکلات کمک می‌کند.

So a technician can ask for help while working with a customer?

پس تکنسین می‌تواند هنگام کار با مشتری کمک بخواهد؟

That is the idea described in the case.

این ایده‌ای است که در این نمونه توصیف شده است.

The tool helps find information, but the technician still works at the customer's home.

ابزار به پیدا کردن اطلاعات کمک می‌کند، اما تکنسین همچنان در خانه مشتری کار می‌کند.

Could the assistant suggest the wrong solution?

آیا دستیار ممکن است راه‌حل اشتباه پیشنهاد کند؟

It could.

ممکن است.

A person still needs to check the model, assess the problem and use their professional judgement.

یک نفر همچنان باید مدل را بررسی کند، مشکل را ارزیابی کند و از قضاوت حرفه‌ای خود استفاده کند.

That sounds important in many jobs.

این در بسیاری از شغل‌ها مهم به نظر می‌رسد.

A fast answer is useful only if it is reliable.

پاسخ سریع فقط وقتی مفید است که قابل اعتماد باشد.

And a customer may need a person to explain the next step.

و مشتری ممکن است به فردی نیاز داشته باشد که قدم بعدی را توضیح دهد.

Yes.

بله.

Technical knowledge, judgement and communication can all matter together.

دانش فنی، قضاوت و ارتباط می‌توانند در کنار هم مهم باشند.

Now let's talk about our listener.

حالا درباره شنونده صحبت کنیم.

Maybe you do not work in customer service, design or repairs.

شاید در خدمات مشتری، طراحی یا تعمیرات کار نمی‌کنی.

Maybe you are a teacher, a driver, a nurse or a student.

شاید معلم، راننده، پرستار یا دانشجو هستی.

Where do you begin?

از کجا شروع می‌کنی؟

Start with one task you understand well.

با یک وظیفه که خوب می‌فهمی شروع کن.

Write down what you do, what information you use and how you know the result is good.

بنویس چه کار می‌کنی، از چه اطلاعاتی استفاده می‌کنی و چگونه می‌فهمی نتیجه خوب است.

For example, preparing a simple weekly report.

مثلا تهیه یک گزارش هفتگی ساده.

Yes, if that is part of your work.

بله، اگر این بخشی از کار توست.

Then check your workplace rules before using any tool.

سپس پیش از استفاده از هر ابزاری قوانین محل کارت را بررسی کن.

That includes rules about customer information.

این شامل قوانین مربوط به اطلاعات مشتریان است.

Exactly.

دقیقا.

Do not put private information into a tool unless your organisation has authorised that use.

اطلاعات خصوصی را در ابزاری وارد نکن مگر اینکه سازمانت آن استفاده را مجاز کرده باشد.

Could I practise with an imaginary example instead?

آیا می‌توانم در عوض با یک مثال فرضی تمرین کنم؟

Yes, that can be a useful place to start.

بله، این می‌تواند نقطه شروع مفیدی باشد.

Try a small example that contains no confidential information.

یک مثال کوچک را امتحان کن که اطلاعات محرمانه نداشته باشد.

Then compare the result with what you would normally produce.

سپس نتیجه را با چیزی که معمولا تولید می‌کنی مقایسه کن.

Not just how quickly the tool answered.

نه فقط با سرعتی که ابزار پاسخ داد.

Right.

درست است.

Check accuracy, missing details and the time needed to correct it.

دقت، جزئیات جاافتاده و زمان لازم برای اصلاح را بررسی کن.

What if I do not know which tool my employer allows?

اگر ندانم کارفرمایم کدام ابزار را مجاز می‌داند چه؟

Ask.

بپرس.

You could say: “Which tools are approved for this task?”

می‌توانی بگویی: «کدام ابزارها برای این کار تأیید شده‌اند؟»

And if the answer is none?

و اگر پاسخ هیچ‌کدام باشد؟

Then follow that rule.

پس از آن قانون پیروی کن.

You can still discuss what training or support would help your team.

هنوز می‌توانی درباره آموزش یا حمایتی که به تیمت کمک می‌کند گفت‌وگو کنی.

Let's give our listeners another useful question.

بیایید سؤال مفید دیگری به شنوندگان بدهیم.

“How do we check the result?”

«چگونه نتیجه را بررسی می‌کنیم؟»

Theo, some people say everyone must use AI for everything.

تئو، بعضی‌ها می‌گویند همه باید برای همه چیز از هوش مصنوعی استفاده کنند.

What do you think?

تو چه فکر می‌کنی؟

I think curiosity is valuable, but I would not promise that every tool improves every task.

فکر می‌کنم کنجکاوی ارزشمند است، اما قول نمی‌دهم هر ابزاری هر کاری را بهتر کند.

The best choice depends on the work, the risk and the people affected.

بهترین انتخاب به کار، خطر و افراد تحت تأثیر بستگی دارد.

So trying a tool and trusting it blindly are different things.

پس امتحان کردن یک ابزار و اعتماد کورکورانه به آن دو چیز متفاوت‌اند.

Very different.

بسیار متفاوت‌اند.

A tool can help you explore an idea and still need careful checking.

یک ابزار می‌تواند به بررسی ایده کمک کند و همچنان به بررسی دقیق نیاز داشته باشد.

Let's return to Sofia.

بیایید به سوفیا برگردیم.

Her team has a new chatbot, and she is wondering about her future.

تیم او یک چت‌بات جدید دارد و او درباره آینده‌اش فکر می‌کند.

She could ask which tasks will change.

او می‌تواند بپرسد کدام وظایف تغییر می‌کنند.

She could ask for training time and support.

می‌تواند زمان آموزش و حمایت بخواهد.

And she could ask: “What happens to the people doing this work now?”

و می‌تواند بپرسد: «چه اتفاقی برای کسانی می‌افتد که الان این کار را انجام می‌دهند؟»

That is a question for the company, not something Sofia can solve alone.

این سؤالی برای شرکت است، نه چیزی که سوفیا به تنهایی حل کند.

Exactly.

دقیقا.

Workers can learn, but employers also make choices about training and opportunity.

کارکنان می‌توانند یاد بگیرند، اما کارفرمایان هم درباره آموزش و فرصت تصمیم می‌گیرند.

If AI saves a team time, that time could be used in different ways.

اگر هوش مصنوعی در وقت یک تیم صرفه‌جویی کند، می‌توان از آن وقت به روش‌های مختلف استفاده کرد.

A business might reduce costs, grow, or offer better service.

یک کسب‌وکار ممکن است هزینه‌ها را کاهش دهد، رشد کند یا خدمات بهتری ارائه کند.

And these choices can have very different effects on people.

و این تصمیم‌ها می‌توانند تأثیرهای بسیار متفاوتی بر افراد داشته باشند.

In my opinion, companies should explain those choices honestly and give people a chance to adapt.

به نظر من شرکت‌ها باید این تصمیم‌ها را صادقانه توضیح دهند و به افراد فرصت سازگاری بدهند.

What is your first step this week?

اولین قدم شما در این هفته چیست؟

Choose one task you know, check the rules, and think about the results you need.

کاری را که می‌شناسید انتخاب کنید، قوانین را بررسی کنید و به نتایج مورد نیازتان فکر کنید.

And keep one question ready for a real conversation at work.

و یک سؤال برای گفت‌وگوی واقعی در محل کار آماده نگه دارید.

“What training will we get?”

«چه آموزشی دریافت می‌کنیم؟»

Thank you for listening to Your English Toolbox.

از اینکه به Your English Toolbox گوش دادید متشکریم.

Thank you for having me.

از دعوت شما متشکرم.

Take care, and keep learning.

مراقب خود باشید و به یادگیری ادامه دهید.