

﴿ دليل الأفكار العملية ﴾

المووية

الاجتماعية

معرفة الذات
وقيادة الآخرين



دليل الأفكار العملية

الهوية الاجتماعية

معرفة الذات وقيادة الآخرين

تأليف

كيلى م. هانوم

نقله إلى العربية

خالد بن عبدالرحمن العوض

Original Title
AN IDEAS INTO ACTION GUIDEBOOK

Social Identity
Knowing Yourself, Leading Others
Kelly m. Hannum

Copyright © 2007 Center for Creative Leadership
ISBN 978-1-60491-000-1

All rights reserved. Authorized translation from the English language edition
Published by: Center for Creative Leadership, Post Office Box 26300, Greensboro,
North Carolina 27438-6300, (U.S.A.)

حقوق الطبع العربية محفوظة للعيكان بالتعاقد مع مركز القيادة الإبداعية، شمال كارولينا، الولايات المتحدة الأمريكية.

© العيكان 2009 - 1430

ISBN

الناشر العيكان للنشر

المملكة العربية السعودية - شارع العليا العام - جنوب برج المملكة - عمارة الموسى للمكاتب
هاتف 2937574 - 2937581 فاكس: 2937588 ص.ب: 67622 الرمز: 11517
الطبعة العربية الأولى 1430 هـ - 2009 م

مكتبة العيكان، 1429 هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر



و العيكان

صدرت هذه الطبعة باتفاقية نشر خاصة بين الناشر

مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم غير مسؤولة عن آراء المؤلف وأفكاره، وتعتبر الآراء الواردة في هذا الكتاب عن وجهة نظر المؤلف وليس بالضرورة عن رأي المؤسسة؟



امتياز التوزيع شركة مكتبة

المملكة العربية السعودية - العليا - تقاطع طريق الملك فهد مع شارع العزيزة

هاتف 4160018 - 4654424 فاكس 4650129 ص.ب. 62807 الرمز 11595

لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو نقله في أي شكل أو واسطة، سواء أكانت إلكترونية أو ميكانيكية، بما في ذلك التصوير بالنسخ «فوتوكوبي» أو التسجيل، أو التخزين والاسترجاع، دون إذن خطي من الناشر.

توطئة

سلسلة الكتب

دليل الأفكار العملية

تعتمد هذه السلسلة من الكتب على المعرفة العلمية التي أنتجها مركز القيادة الإبداعية خلال أكثر من ثلاثين سنة من البحث والأنشطة التعليمية التي جرت بالمشاركة مع مئات الآلاف من المديرين والتنفيذيين. لقد اختلفت شراكة هذه المعرفة عن مثيلاتها في الأقسام الجامعية أو الهيئات المهنية أو المكاتب الاستشارية. والمركز ليس هو مجرد مجموعة من الأفراد المتمرسين (ذوي الخبرة)، على الرغم من أن مؤهلات كوادره تُعد متميزة جداً، وإنما يمكن النظر إليه على أنه مجتمع يشترك أعضاؤه بمجموعة من المبادئ، ويعملون معاً لفهم وإيجاد الاستجابة للتحديات القيادية والتنظيمية.

تهدف هذه السلسلة إلى إمداد المديرين بنصائح خاصة بكيفية إكمال مهمة تنمويّة، وهي أول تحدٍّ من التحديات التي تواجه القيادة، وهي في سبيلها لتحقيق ذلك.

تحمل هذه السلسلة مهمة المركز التي تهدف إلى تقديم فهم وتنمية وممارسة القيادة لنفع جميع أفراد المجتمع. نحن نعتقد أنك سوف تجد أن هذه السلسلة - «دليل الأفكار العملية»، إضافة مهمة جداً لوسائل وأدوات القيادة.



مَجْمُوعَاتُ الْكُتَابِ

الصفحة

الموضوع

- ١١ الهوية الاجتماعية في المؤسسات
- ١٥ فهم الهوية الاجتماعية
- ١٨ مكونات الهوية
- ٢٠ تحديد معالم الهوية
- ٢٩ فهم وجهات النظر الأخرى حول الهوية
- ٣١ الهوية الاجتماعية والسلطة
- ٣٣ نصائح للقيادة في سياق مختلف
- ٣٥ الماضي قدماً بزيادة الوعي
- ٣٧ قراءات مقترحة
- ٣٨ ملاحظة
- ٣٩ ملخص النقاط الرئيسية



ملخص إجرائي

تتكون الهوية الاجتماعية من عناصر الشخصية التي يتمتع بها الإنسان التي تأتي عادة من المجموعات التي ينتمي إليها سواء كان ذلك فيما يتعلق بالعمر، أو الجنس ذكر أو أنثى أو الجنسية، أو العرق، أو القبيلة، أو الدين، أو الوضع الاجتماعي والاقتصادي. إن هويتك الاجتماعية تحدد الطريقة التي تتبعها في القيادة، كما أن الهوية الاجتماعية للأشخاص المحيطين بك تؤثر في نظرتهم إليك بصفتك قائداً، كما تؤثر أيضاً في نظرتهم للآخرين وكيفية التعامل معهم. هذا الدليل يتضمن أسئلة ونشاطات تساعدك على تنمية الوعي في موضوع الهوية الاجتماعية حيث إن تسلحك بهذه المعرفة يؤدي إلى تقليل احتمالات سوء الفهم، ويزيد انفتاحك على وجهات النظر المختلفة ويعزز من مهارتك في الفهم الصحيح للمواقف التي تحتاج إلى قدرتك في القيادة.



الهوية الاجتماعية في المؤسسات

لدى كل من أكريت *Akrit* و لورين *Lauren* الوظيفة الإدارية نفسها في الشركة نفسها التي يعملان فيها في الولايات المتحدة الأمريكية. وُلد أكريت في الهند لعائلة غنية ويحمل مؤهلاً علمياً عالياً؛ بينما ولدت لورين في الولايات المتحدة لعائلة ذات دخل منخفض. التحقت بوظيفتها مبكراً ولديها الكثير من الخبرة، إلا أنها تفتقد إلى التأهيل والتدريب الذي حصل عليه أكريت. تشعر لورين أنه بسبب أن أكريت رجل ويمتلك شهادة علمية عالية فإنه يحصل على فرص أكثر منها. ويشعر أكريت في الوقت نفسه أن لورين تمتلك ميزة إضافية لأنها أمريكية وتعمل مدة طويلة في الشركة. كلاهما يشعر بالاستياء لأن الآخر « يشق طريقه بسهولة».

يتفاعل ويتعامل كل من أكريت ولورين مع بعضهما في أحيان كثيرة حسب هويتهم الاجتماعية التي ينتميان إليها. الهوية الاجتماعية هي اتحاد مجموعة من الجوانب التي تشكل ذاتنا - والتي تشمل العمر، العرق أو القبيلة، السلالة، الجنس، الجنسية، والحالة الاقتصادية الاجتماعية - والتي تجعلنا جزءاً من طوائف اجتماعية متعددة. بعض

جوانب الهوية الاجتماعية ظاهر؛ بينما بعضها الآخر خفي. تحدث معظم مواقف سوء الفهم وسوء الاتصال عندما نتفاعل مع أناس ينتمون إلى مجموعات لهم هوية اجتماعية مختلفة.

وحيث إنك تكون قد تعاملت كثيراً مع أناس يختلفون عنك، فإن هناك فرصاً كثيرة تواجه فيها أو ستواجه فيها الكثير من الاختلافات العظيمة بينك وبين الآخرين. لقد تغيرّ السياق الذي يمكن أن تحدث فيه عملية القيادة. في الوضع التقليدي، يعمل القادة عادة في منظمات أو مؤسسات يتمتع فيها الناس بثقافة مشتركة ومجموعة من القيم. لكن في السياق المعاصر، هذا الأمر يُعد ضرورياً، لكنه ليس كافياً. في عصر العولمة والتنوع الذي نعيشه اليوم، على القادة أن يوحدوا مجموعة من الناس الذين ينتمون إلى تاريخ مختلف، ووجهات نظر مختلفة، وقيم وثقافات مختلفة. أيضاً، يحتاج القادة اليوم إلى تنمية الوعي في الهوية الاجتماعية الخاصة بهم، وبالذين يعملون تحت قيادتهم.

تحدّد الهوية الاجتماعية الطريقة التي تقود بها، والطريقة التي تستجيب بها مع الآخرين، والطريقة التي يستجيب بها الآخرون معك. الهوية الاجتماعية للأشخاص المحيطين بك تؤثر في نظرتهم إليك كقائد، وفي الطريقة التي ينظرون بها، أو يعملون بها مع الآخرين. هذا الدليل سوف يساعدك وفي تحديد هويتك الاجتماعية بوضوح والتفكير

بعمق في جوانب شخصيتك أو هويتك. التسلح بهذه المعرفة سيساعدك على التقليل من احتمالات سوء الفهم، وسيزيد من قدرتك على الانفتاح على رؤى مختلفة، وسيعزز من مهارتك في ترجمة المواقف بدقة تلك التي تحتاج إلى قدرتك في القيادة.



فهم الهوية الاجتماعية

تشير الهوية الاجتماعية إلى طريقتنا في التفكير في أنفسنا وفي الآخرين بالاعتماد على المجموعة الاجتماعية التي ننتمي إليها. تتكون الهوية الاجتماعية من أجزاء شخصية الإنسان التي جاءت من كونه ينتمي إلى مجموعة معينة. وهي تختلف عن الهوية الشخصية، أي العناصر التي تتكون عادة من السمات الشخصية للفرد والعلاقات التفاعلية. نظرية الهوية الاجتماعية التي طوّرها هنري تاجفيل وجون تيرنر تقول إننا نستخدم الهوية الاجتماعية في الأشياء الآتية:

- تصنيف الناس إلى مجموعات بالاعتماد على اعتقاد مشترك، أو تجربة معينة، أو صفة محددة على سبيل المثال: النساء، المهندسون، الكنديون).
- الانتساب إلى مجموعات معينة نرى أنها مطابقة لنا.
- المقارنة بين المجموعات التي ننتمي إليها مع المجموعات الأخرى والاعتقاد بأفضلية المجموعات التي ننتمي إليها.

ما هي تجربتك؟

استخدم الأسئلة الآتية للتفكير في تجربتك مع الاختلاف.
ما هي التجربة التي مازلت تتذكرها قديماً حول تعاملك مع شخص يختلف عنك؟ بأي طريقة كان ذلك الشخص مختلفاً؟ ما هي الافتراضات التي كوّنتها حول ذلك الشخص؟ هل تعرف ما هي الافتراضات التي كوّنتها عنك؟ ما مدى صحة تلك الافتراضات؟

متى عاملت أول مرة شخصاً يختلف عنك بشكل واضح؟ بأي طريقة كان ذلك الشخص مختلفاً؟ كيف أثر ذلك الاختلاف في عملك أو علاقتك؟ ما هي الافتراضات التي كوَّنتها عنه؟ هل تعرف الافتراضات التي كوَّنتها عنك؟ ما مدى صحة تلك الافتراضات؟

تصنيف الناس عملية معقدة وذاتية.

في إحدى الشركات الأمريكية، يتناقش رئيس مجلس الإدارة مع أحد الأعضاء الذي يرجع إلى أصول هندية. بغضب يصرخ في وجهه «أنتم أناس تفعلون ذلك دائماً!» يطلب أعضاء المجلس الذين ينتمون إلى أصول هندية بتقديم اعتذار من رئيس المجلس الذي رد عليهم بأنه لم يقترف أي خطأ. يزداد التوتر وتتصاعد وتيرة القلق في الاجتماعات القادمة.

على سبيل المثال: قد تعتقد أن الدين هو أحد أهم جوانب الهوية الذاتية لأي شخص؛ ولهذا فأنت تصنّف الناس وتكوّن الافتراضات عنهم بالاعتماد على انتمائهم الديني هناك شخص آخر قد لا يهتم وقد لا يفكر خلفيتهم الدينية، وإنما يهتم بدلاً من ذلك بعنصر آخر من عناصر الهوية الذاتية مثل جنسياتهم.

وقد يجد الناس الذين ينتمون لثقافات مختلفة طرقاً متعددة في تصنيف أنفسهم والآخرين. وقد وجد موظفو مركز القيادة

الإبداعية عندما كانوا يعملون في هونج كونج أن الموظفين الغربيين يصفون أنفسهم باستخدام جنسياتهم (مثلاً، بريطانيا، أمريكا، أستراليا، إلخ.) ويضعون جميع الصينيين تحت تصنيف واحد، أما الموظفون من هونج كونج - في الطرف الآخر - فإنهم يضعون جميع الغربيين تحت تصنيف

واحد بينما يصنفون أنفسهم بشيء من التفصيل حيث يفصلون بين الموظفين الذين جاؤوا من الصين وأولئك الذين جاؤوا من هونج كونج، كما يقسمون موظفي هونج كونج إلى قسمين أحدهما الموظفون الذين تعلموا في الخارج، والآخر الموظفون المحليون. هذا المثال يوضح أن ما تراه على أنه تصنيف واحد أو مجموعة واحدة قد يراه شخص آخر على أنه مجموعات أو تصنيفات متعددة.

المجموعات التي تنسب إليها هي

تلك التي تجد نفسك تلقائياً مرتاحاً فيها. كما أن السلوك والسمات التي

في المملكة العربية السعودية، قد يقوم أحد الموظفين الكبار بتوظيف أشخاص ينتمون إلى نفس قبيلته. يتهمه البعض بإعطاء درجات تقويم مرتفعة وترقيات لأعضاء قبيلته. يرى الأشخاص الآخرون الذين يعملون في نفس المؤسسة أن ذلك تحيز صارخ. تبعاً لذلك، لا يرى الموظفون أي علاقة بين الأداء والمكافأة، ومع تقادم الوقت، تتناقص الإنتاجية.

كارول أن قائدة فريق

محترمة. تصف نفسها بأنها محافظة دينياً وتعتبر أن اعتقادها السلبي حول رجال يطيلون شعرهم كالنساء جزء من دينها. انتقل إلى فريقها موظف يطيل شعره إلى درجة ربطه من الخلف برباط. تتطلب وظيفتها أن تعامله بعدل، لكنها لا تترتاح بالتعامل معه مباشرة. هذا الشعور يعوقها من أداء العمل بشكل جيد ويمنع الرجل ذا الشعر الطويل من النجاح في أداء دوره.

يتميز بها أفراد المجموعة التي تنتمي إليها تبدو بالنسبة لك طبيعية. أيضاً، في بعض الثقافات يُعد الانتماء جزءاً من التعرف على الذات. الرابط بين الذات وهوية المجموعة قوي جداً، ولهذا فإن هناك خطأً قوياً فاصلاً بين من ينتسب لك ومن لا ينتسب.

الطريقة التي تستخدم بها الهوية الاجتماعية لمقارنة مجموعتك مع المجموعات الأخرى ذاتية جداً وغير موضوعية. نحن لدينا اتجاه في التفكير

مبادئ الهوية الذاتية

الهوية لها مكونات متعددة.
من الطبيعة البشرية أن يتجه الانسان نحو الانتماء والتفرد.
بعض أجزاء الهوية أو الشخصية ظاهرة وبعضها خفية.
بعض جوانب الهوية يمكن التحدث عنها صراحة بينما هناك
جوانب أخرى لا يمكن التحدث عنها.
بعض جوانب هوية الإنسان يمكن اكتسابها أو فقدانها أو تغييرها
مع الوقت.
السياق يحدد أي جزء من الهوية الشخصية أكثر أهمية، أو أكثر
مساعدة، أو أكثر ضرراً في التأثير على قدرة الفرد كقائد.

على أن مجموعتنا أفضل من المجموعات الأخرى. بل إننا نحكم على
الناس الذين ينتمون إلى مجموعتنا عن طريق نواياهم فقط الأمر الذي
يجعل الانطباع إيجابياً عنهم. لكننا نحكم على أولئك الذين ينتمون إلى
مجموعات أخرى عن طريق الأثر الذي يحدثونه فينا وعواقب الأفعال التي
يقومون بها وقد يؤدي هذا إلى خلق انطباع سلبي عنهم. من المهم ملاحظة
أن عملية المقارنة هذه تتم بشكل غير مقصود. من المهم أيضاً إدراك أن
الأشخاص الذين ينتمون إلى مجموعات اجتماعية أخرى يقومون بمقارنات
قد تكون مختلفة تماماً عن المقارنات التي قمت بها.

مكونات الهوية

الهوية أو الشخصية هي عبارة عن اتحاد ثلاثة عناصر أو مكونات
هي: الهوية المعطاة، الهوية المختارة، والهوية المحورية. يمكن وصف هذه
المكونات فيما يأتي:

الهوية المعطاة: هي الخصائص أو السمات أو الظروف التي ليس لك فيها أي خيار. قد تكون الصفات التي ولدت تتمتع بها، أو تلك التي مُنحتها في الطفولة أو في المراحل اللاحقة في حياتك. العناصر التي يمكن أن تشملها شخصيتك المعطاة هي مكان الميلاد، العمر، الجنس، ترتيب الولادة، الصفات الخلقية، أدوار عائلية معينة، والديانة.

الهوية المختارة: هي الخصائص أو المميزات التي تختارها طواعية. قد تكون تلك التي تصف مكانتك أو مهاراتك والأشياء التي تفضلها ومن ذلك مثلاً: المهنة، والهوايات، والاتجاه السياسي، ومكان الإقامة، والأدوار العائلية، وقد يشمل ذلك أيضاً الديانة.

الهوية المحورية: هذه هي الخصائص التي تجعلك متفرداً بصفتك إنساناً. بعض هذه الخصائص تتغير مع مرور حياتك وبعضها ثابت لا يتغير. من أمثلتها: السمات الشخصية والسلوك والاعتقادات والقيم والمهارات. قد تتداخل بعض الصفات وقد تظهر في مكوّنين من مكونات الهوية. قد يضع بعض الناس الصفة نفسها أو الخاصة في تصنيفات مختلفة حسب نوع الاختيار الذي يرونه مناسباً لهم. على سبيل المثال: يمكن اعتبار الانتماء الديني جزءاً من الهوية المعطاة أو الهوية المختارة.

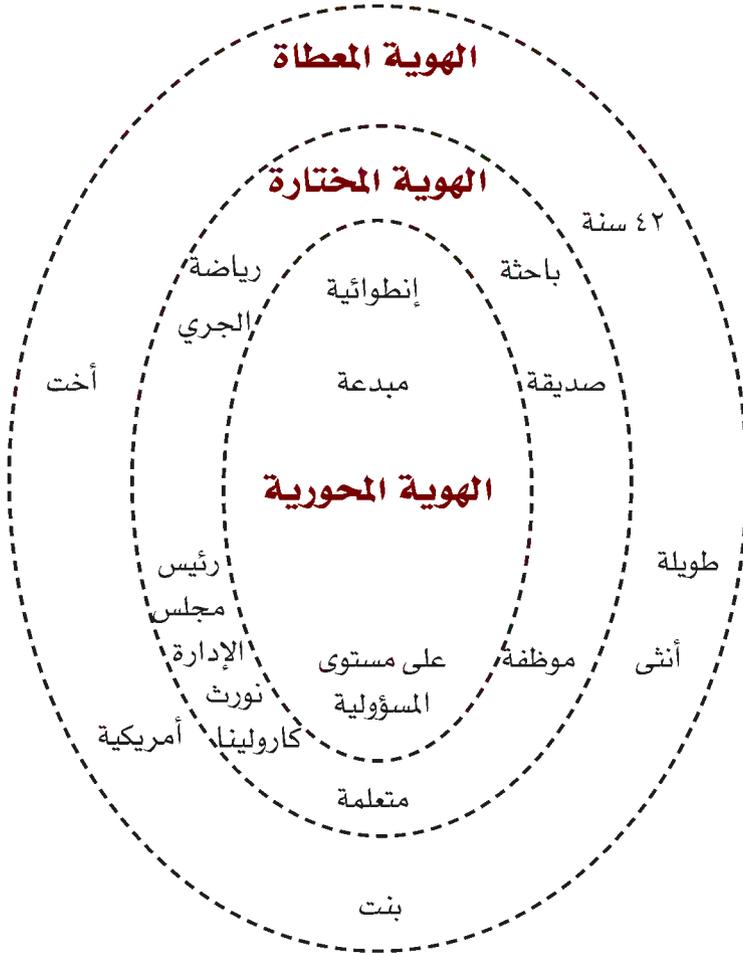
بعض الخصائص غير موضوعية، فقد يختلف تفسير شخص ما لكلمة «متعلم» عن تفسير شخص آخر. وقد يفترض بعضهم الآخر أنك اخترت بعض الصفات بينما من وجهة نظرك أنت لم يكن لديك أي خيار حيالها. ربما يكون من المتوقع منك أن تتجه نحو إكمال التجارة التي تقوم بها عائلتك من دون أن يكون لديك أي خيار في المهنة التي تريد القيام بها.

وأخيراً، فإن السياق مهم أيضاً. قد يكون جزء من هويتك مهماً لك لكنه قد لا يكون كذلك بالنسبة للآخرين، أو قد يكون مهماً في حالات معينة فقط. يمكن أن تكون بعض جوانب الشخصية أو الهوية التي قد تبدو غير مهمة بالنسبة لك في غاية الأهمية، وقد تكون عقبة كبيرة في أثناء ممارسة عملك وفي بعض المواقف ومع مجموعات معينة. في موطنك، قد تستخدم الثقافة المحلية وسيلة لبناء علاقات مع الآخرين، لكن عند السفر إلى دول أخرى مختلفة قد لا تهتم باستخدام ثقافتك المحلية وإنما تستخدم مستواك التعليمي والمؤهلات المهنية الأخرى.

تحديد معالم الهوية

رسم خريطة واضحة لهويتك خطوة مهمة لمعرفة وتوضيح الطريقة التي ترى نفسك بها. تستطيع أن تنظر بوضوح إلى هويتك السطحية أو الخارجية ثم بعد ذلك تبدأ النظر بعمق إلى الداخل. وقد يكون هذا مفيداً جداً في الكشف عن الطريقة التي ينظر بها الآخرون إليك بصفقتك قائداً - حيث سيشعرون معك بالألفة، وسوف يقدرون كلماتك. يجب أن تتضمن خريطة هويتك المكونات الثلاثة التي ناقشناها في القسم السابق وهي الهوية المعطاءة، والهوية المختارة، والهوية المحورية.

انظر إلى الخريطة في الصفحة الآتية ثم اتبع التعليمات لرسم هويتك باستخدام الخريطة الفارغة في الصفحة التي تليها.



التعليمات

١- في الحلقة الخارجية، اكتب كلمات تصف هويتك المعطاة وهي الصفات أو الظروف التي ليس لك فيها خيار منذ مرحلة الولادة وما يتبعها من مراحل. يمكن لك أن تضمّن الجنسية، والعمر، والجنس، والصفات الخلقية، وبعض الأدوار العائلية، وقد تضيف إلى ذلك الديانة التي تتبعها. الأمثلة قد تشمل : أنثى، طفلة وحيدة، ٤٢ سنة، طويلة، عمياء، أمريكية أفريقية، مريضة بالسرطان، أرملة.

٢- في الحلقة الوسطى، اكتب جوانب هويتك المختارة. فكّر في وظيفتك، مثلاً، أو هواياتك، الانتماء السياسي، مكان إقامتك، أدوار عائلية معينة تقوم بها، وقد تضيف إلى القائمة الديانة التي تتبعها. الأمثلة يمكن أن تشمل : تمارس رياضة ركوب الدراجات، أم، مهندسة، أجنبية، خريجة جامعية، زوجة، قائدة، من نيويورك، بوذية.

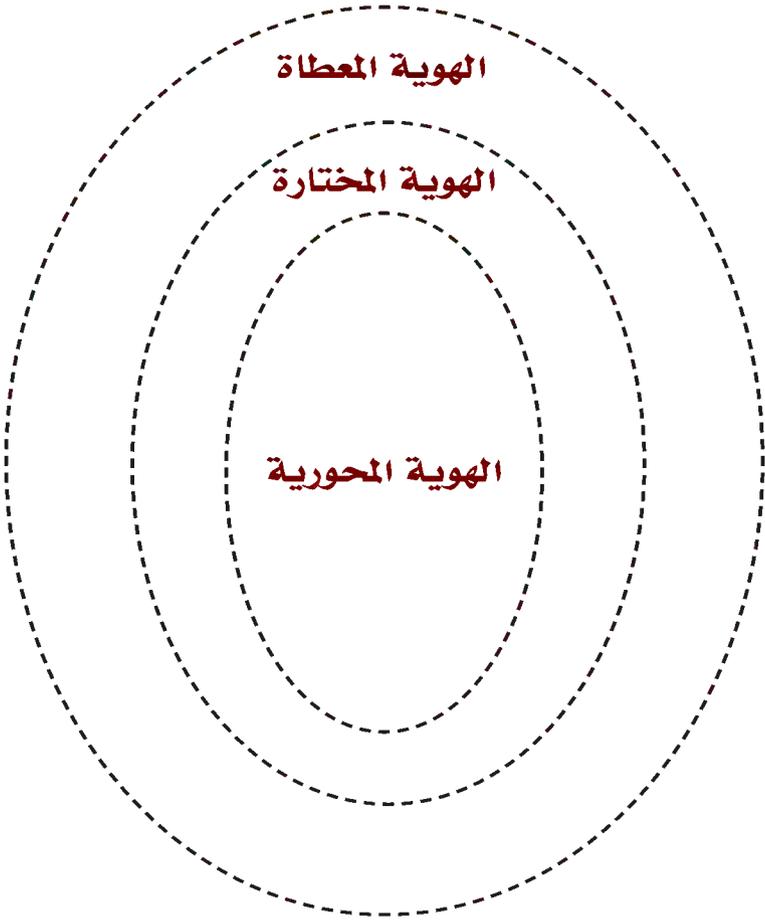
٣- في الحلقة الداخلية، اكتب خصائص هويتك المحورية - السمات، السلوكيات، الاعتقادات، القيم، والمهارات الخاصة بك وحدك التي تعتقد أنها تجعلك إنساناً متفرداً أو متميزاً. اختر الأشياء الثابتة معك التي تنبئ عنك اليوم. مثلاً، قد ترى نفسك كوميدياً، أو فنانياً، أو إنساناً رحيماً، أو محافظاً، أو شديد الانتباه، أو مبدعاً، أو قليل التحمّل، أو موسيقياً، أو مهتماً بالعائلة، أو شخصاً حازماً.

٤- بعد أن تكمل خريطةك، قم بما يأتي :

- ضع خطاً تحت البنود التي ترى أهميتها بالنسبة إليك حيث إنك ستستخدمها في وصف نفسك.

- + ضع علامة زائد بجانب البنود التي تعتقد أنها سوف تسهم في تعزيز قدرتك على القيادة بفاعلية في مؤسستك.
- ضع علامة ناقص بجانب البنود التي تعتقد أنها ستعيق من قدرتك على القيادة بفاعلية في مؤسستك.
- ٤ ضع علامة استفهام بجانب البنود التي قد تتفاوت في تأثيرها على قدرتك في القيادة والتي قد تعتمد على السياق.





ترجمة خريطةك

ارجع إلى خريطةك وأنت تجيب عن الأسئلة الآتية. سوف تساعدك على فحص هويتك بطريقة أكثر عمقاً.

١- عندما تنظر إلى البنود التي تحتها خط في خريطةك، أي اتجاه يمكن أن تأخذ؟ هل هي جزء من هويتك المعطاة، أم المختارة، أم المحورية؟

.....
.....
.....

٢- عندما تنظر إلى البنود التي بجانبها العلامات +، -، ؟، أي اتجاه يمكن أن تأخذ؟ هل هي جزء من هويتك المعطاة، أم المختارة، أم المحورية؟

.....
.....
.....

٣- في البنود التي بجانبها العلامات +، -، ؟، ما هي الأشياء التي تشترك فيها مع الأشخاص الآخرين الذين يعملون معك في مؤسستك؟ وما هي الأشياء التي يشترك فيها معك قلة من الموظفين؟ وما هي انعكاسات ذلك على طريقته في القيادة؟

.....
.....
.....

٤- ما هي الجوانب من هويتك التي تساعدك على إقامة روابط مع أناس آخرين في العمل؟ وما هي الجوانب من هويتك التي تعيق إقامة هذه العلاقات مع هؤلاء الناس في العمل؟ ما الذي يعطيك الانطباع أن هذا هو الواقع فعلاً؟

.....
.....
.....

٥- هل هناك جوانب من هويتك تبقىها مخفية في العمل؟ ما الأثر الذي يتركه هذا الأمر عليك وعلى من حولك؟

.....
.....
.....

٦- كيف يمكن لك أن تكشف عن عناصر معينة من هويتك في العمل وتؤكد لها وذلك من أجل أن تبني أو تحسّن من علاقاتك؟

.....
.....
.....

٧- كيف يمكن لك أن تخفي أو تتجاهل عناصر معينة من هويتك في العمل وذلك من أجل أن تبني أو تحسّن من علاقاتك؟

.....
.....
.....



البحث عن رأي آخر

اختر شخصاً تثق به وتقدّر رأيه لكي يكون لك شريكاً في هذا النشاط الذي يتعلّق باطلاعه على خريطة الهوية التابعة لك وذلك من أجل الحصول على وجهة نظر أخرى. قد يرى وقد لا يرى شريكك الخريطة بالطريقة نفسها التي تراها أنت. في الحقيقة، سيكون الأمر أكثر متعةً إذا كان هذا الشريك يراك بصورة مختلفة. ليس هناك ترجمة صحيحة أو خاطئة لما يمكن أن يكون داخل تلك الخريطة.

١- دع صديقك يرى خريطة الهوية التابعة لك بكاملها.

٢- ناقش معه :

- جوانب من شخصيتك تعتقد أنها تساعدك على بناء علاقات مع الناس في العمل.

- جوانب من شخصيتك تعتقد أنها تعيقك من بناء علاقات مع الناس في العمل.

٣- ثم اسأل شريكك :

- هل تفاجأت من رؤية أي شيء في خريطةتي؟

- هل هناك جوانب أخرى من هويتي تعتقد أن لها أثراً فيما يدركه الناس عني ولم تكن موجودة في خريطةتي؟

فهم وجهات النظر الأخرى حول الهوية

يكون الناس مجموعة من الافتراضات حول هوياتهم وهويات الآخرين. عندما يتعلق الأمر بالعمل مع الآخرين فإن هذه الافتراضات يُعامل معها كما لو كانت حقيقة. هذه الافتراضات تؤثر فيما يعتقد الشخص حول أفكار الآخرين ودوافعهم في التصرف بطريقة ما.

استخدم الورقات في الصفحات الآتية للتفكير بهذه الافتراضات. قد يكون من الأفضل لو فكرت في شخص معين عند الإجابة عن هذه الأسئلة (شخص قابلته للتو، أو شخص لديك مشاكل معه، إلخ).

افتراضات آمنة؟

- عندما تبني علاقة ما في العمل، ماذا تريد أن تعرف حول الشخص الآخر؟ ماذا تلاحظ أولاً؟ هل تتجذب نحو صفات معينة في الآخرين؟

- ما هي الافتراضات التي كوّنتها حول الآخرين بالاعتماد على هويتهم الاجتماعية؟

- إذا كان شخص آخر يقوم بعمل خريطة هويتك، ماذا تعتقد أنه لاحظ أول الأمر؟ ما هي الصفات المهمة له؟ ولماذا؟

- ما هي الافتراضات التي تعتقد أن الآخرين قد كَوَّنوها عنك بالاعتماد على هويتهم الاجتماعية؟

- لو أنك اطلعت على خرائط لهويات الآخرين الذين يعملون معك، إلى أي درجة ترى أنك تشترك معهم فيها؟

- ما هي المجالات أو الصفات التي ستكون مختلفة؟

الهوية الاجتماعية والسلطة

ترتبط الهوية الاجتماعية بالسلطة والامتياز. قد تكون، في وقت ما، جرّبت الشعور بالامتياز والسلطة، ذلك الشعور الذي يرتبط عادة بالمجموعة المسيطرة أو المجموعة النافذة. وقد تكون قد شعرت أيضاً بالضعف أو عدم الأهمية بسبب انتمائك للمجموعة غير المسيطرة أو المجموعة البعيدة عن القرار. حسب نوع السياق الذي تمر به، الانتساب إلى مجموعة الهوية الاجتماعية نفسها قد يجعلك جزءاً من المجموعة النافذة المسيطرة أو جزءاً من المجموعة الضعيفة البعيدة عن القرار.

على سبيل المثال، لو أنت امرأة في مؤسسة نسائية زبائنها معظمهم من النساء وذات نشاط تجاري يتعلق بالمرأة. في هذا السياق، أنت جزء من المجموعة النافذة وسيطر عليك الشعور بالراحة بسبب الانتماء للثقافة نفسها، أي جزءاً من مجموعة الهوية الاجتماعية المسيطرة.

أسئلة السلطة

كيف تؤثر الجوانب المختلفة لهويتك الاجتماعية على ما يأتي :

- الحصول على المعلومات والمصادر والتحدث مع أصحاب القرار؟

- القدرة على إدارة شؤون عملك وعمل الآخرين؟

- الصلاحية في اتخاذ القرارات؟

القدرة على التأثير من خلال منصبك أو علاقاتك؟

ثم حضرت اجتماعاً يضم الرؤساء التنفيذيين من مؤسسات كبرى أخرى، أكثرهم من الرجال. في هذا السياق قد تكونين ضمن المجموعة غير المسيطرة. لم تتغير هويتك الاجتماعية، لكن وضعك بالنسبة للآخرين قد تغير في هذا الاجتماع.

التغير الواقعي في المكان والسلطة مهم جداً عندما يتعلق الأمر بالعمل في بيئات مختلفة. الشيء المثير هو أن الناس يقدمون تفسيرات مختلفة للموقف نفسه، وذلك بسبب أن الأشخاص يختلفون في تصنيف الناس. على سبيل المثال: فكروا مرة أخرى في قصة أكريت ولورين في بداية هذا الكتاب. كلاهما يرى الآخر على أنه ينتمي إلى المجموعة النافذة أو المسيطرة.



نصائح في القيادة بالسياق المختلف

بصفتك قائداً، قد تستدعي الضرورة لقيادة مجموعة أو فريق يضم أناساً مختلفين عنك ومختلفين فيما بينهم بطرق قد تبدو مهمة وذات معنى. الإستراتيجيات الآتية هي طرق لمواجهة الاختلافات في الهوية الاجتماعية لمنظمة أو مؤسسة ما. ليس كل هذه الإستراتيجيات مناسبة لكل مجموعة أو مؤسسة، لكن بعضها قد يكون مفيداً لك. يمكنك أيضاً استخدام القائمة من أجل توليد إستراتيجيات خاصة بك تتناسب مع الموقف الخاص الذي تواجهه.

توفير الاتصال المباشر: أسهل وأفضل إستراتيجية معروفة هي إيجاد المواقف التي يتعرّف فيها ويتصل فيها الأفراد من مجموعات مختلفة مع بعضهم. هيئ الفرص للتفاعل الشخصي المباشر بين المشرفين وبين الموظفين وبين أعضاء الفريق، مثل المناسبات الاجتماعية، والنشاطات الرياضية، ونشاطات بناء الفريق. هذا يخلق فرصة كبرى في التفاعل الشخصي وجهاً لوجه بين الموظفين بصفتهم أشخاصاً، وليس بسبب التصنيفات التي ينتمون إليها.

الخلط بينهم: اتبع سياسة تدوير الأدوار الوظيفية بشكل عشوائي أو منظم بين الموظفين الذين ينتمون إلى مجموعات هوية مختلفة. هذا الأمر يساعد على تخفيف العلاقات والحدود بين المجموعات، وسوف يكون للأفراد فرص كبرى للتفاعل الشخصي فيما بينهم.

الانتساب للمؤسسة: عزز الهوية المشتركة عن طريق التشديد على قضية أن الجميع ينتمون إلى المؤسسة نفسها، وأنهم جميعاً يسعون إلى تحقيق هدف مشترك. ستصبح المؤسسة مجموعة ذات هوية شاملة لكل الموظفين، وستقل الاختلافات بين المجموعات.

المنزلة المتساوية: إذا كانت المجموعات تحت سيطرة الهوية فبالإمكان خلق مواقف يمكن فيها أن تحظى المجموعات المختلفة بمنزلة أو مكانة متساوية. في أي مشروع يمكن للمؤسسة القيام به، على سبيل المثال، يمكن أن يقوم كل عضو من كل مجموعة بدور واضح منفصل، وفي الوقت نفسه يكون هذا الدور مكملاً لأدوار الآخرين بحيث يصل الجميع إلى هدف مشترك. هذه الإستراتيجية محفوفة بالمخاطر وذلك بسبب أن الفروق بين المجموعات واضحة؛ لكن إذا تم التعامل مع الموقف بشكل جيد فإنه بالإمكان الحفاظ على هوية مجموعتهم الخاصة وفي الوقت نفسه تقدير المساهمات القيمة التي تقوم بها المجموعات الأخرى.

إيجاد بيئة شاملة: العناصر التنظيمية كالسياسات والممارسات ومناخ العمل مفيدة في هذا الجانب. من الأشياء المساعدة أيضاً السياسة التي تدعو إلى احتواء جميع الموظفين دون استثناء والممارسات التي تشجع الحوار المفتوح حول مشكلات تنتج من صراع الهوية الاجتماعية. سياسة عدم احتمال الشجارات والمضايقات والتمييز العنصري مفيدة أيضاً. وكذلك فإن السماح بوجود آلية معينة يمكن من خلالها إبراز قضايا الهوية الاجتماعية في بيئة منظمة وأمنة قد يكون فعالاً. ومن الطبيعي والمهم أن يتم أخذ ثقافة البلد وقوانينها في الاعتبار عند تحديد العلاج المناسب لمواجهة الصراعات التي تنتج بسبب الهوية الاجتماعية.

اتخاذ القرار الفوري: قد تزداد المشكلات الناتجة عن صراعات الهوية الاجتماعية سوءاً عندما يتم تجاهلها. القرار الذي يُتخذ فوراً يساعد على إخماد بعض مشكلات التمرد. يعتمد القرار المُتخذ كثيراً على الدولة وعلى الموقف الثقافى، لكن السماح للموقف بالاستمرار دون التدخل هو بمثابة السماح باستفحال المشكلة.

المضي قدماً بزيادة الوعي

معنى القيادة يكمن في شخصية القائد نفسه. لدى الناس معرفة ذاتية في ماهية القائد الجيد. إذا كانت هويتك الاجتماعية لا تتناسب مع تلك المعرفة الذاتية فإن عملية القيادة سيكتنفها بعض الصعوبات. كلما اقتربت من نموذج القائد المثالي الذي يراه شخص ما كانت استجابة هذا الشخص معك بوصفك قائداً في صالحك. لهذا السبب، من المهم جداً أن تفهم هويتك الذاتية وأثرها على الطريقة التي تتفاعل بها مع الآخرين. هذه المعرفة ستساعدك على أن يكون سلوكك مناسباً لإحداث التأثير الفاعل.

فهمك للهوية الاجتماعية، الخاصة بك وبالآخرين، مهم جداً في مكان العمل في عصرنا الحاضر. سوف تقود موظفين ينتمون إلى بيئات مختلفة عنك ومختلفون فيما بينهم في أشياء كثيرة. ليست الفكرة هنا هي أن تلغي هذه الاختلافات، بل العمل في سياق الاختلافات هذه باحترام وقبول للجميع. يستطيع الأفراد الحفاظ على هوياتهم الاجتماعية وفي الوقت نفسه تقدير المساهمات التي يقوم بها أفراد آخرون من مجموعات مختلفة. وكلما كان ذلك الشعور سائداً انعكس ذلك إيجابياً على المؤسسة ككل.



قراءات مقترحة

Isaacs, W. (1999). Dialogue and the art of thinking together. New York:

Doubleday.

Palus, C. J., & Horth, D. M. (2002). The leader's edge: Six creative competencies

for navigating complex challenges. San Francisco: Jossey-Bass.

Prince, D. W., & Hoppe, M. H. (2000). Communicating across cultures.

Greensboro, NC: Center for Creative Leadership.

Stone, D., Patton, B., & Heen, S. (1999). Difficult conversations: How to

discuss what matters most. New York: Penguin Books.

Tajfel, H., & Turner, J. (1979). An integrative theory of intergroup

conflict. In W. G. Austin & S. Worchel (Eds.), The social psychology

of intergroup relations (pp. 3347-). Belmont, CA: Wadsworth, Inc.

Wilcox, M. (Ed.). (2004). Leadership and identity [Special issue].

Leadership in Action, 24(3).



ملاحظة

جاءت المعلومات التي وردت في هذا الدليل من المشروع البحثي الموسوم بالقيادة في بيئات مختلفة والذي قام به مركز القيادة الإبداعية. يستهدف هذا المشروع البحثي الذي يستمر لسنوات هدفين رئيسيين أحدهما فهم دور القيادة عندما ينتقل التوتر الناتج من الهوية الاجتماعية من المجتمع إلى مكان العمل، والآخر هو بناء إستراتيجيات للقيادة تساعد القادة على مواجهة هذا التحدي بطريقة مثمرة. تم استخدام بعض المواد والعمليات في هذا الدليل من برنامج القيادة العالمية المتطورة التابع لمركز القيادة الإبداعية والوحدة التعليمية الموسومة بتجسير الحدود الثقافية.



ملخص للنقاط المهمة

تغير سياق عملية القيادة كثيراً. تقليدياً، يعمل القادة عادة في منظمات أو مؤسسات يتمتع فيها الناس بثقافة مشتركة ومجموعة من القيم. لكن في عصرنا الحاضر على القادة أن يوحّدوا مجموعة من الناس الذين ينتمون إلى تاريخ مختلف، ووجهات نظر مختلفة، وقيم وثقافات مختلفة. أيضاً، يحتاج القادة اليوم إلى تنمية الوعي في الهوية الاجتماعية الخاصة بهم، والخاصة بأولئك الذين يعملون تحت قيادتهم.

تتكون الهوية الاجتماعية من أجزاء شخصية الإنسان التي جاءت من كونه ينتمي إلى مجموعة معينة. وهي تختلف عن الهوية الشخصية- أي العناصر التي تتكون عادة من السمات الشخصية للفرد والعلاقات التفاعلية. نحن نستخدم الهوية الاجتماعية في تصنيف الناس إلى مجموعات والانتساب إلى مجموعات معينة نرى أنها مطابقة لنا والمقارنة بين المجموعات التي ننتمي إليها مع المجموعات الأخرى والاعتقاد بأفضلية المجموعات التي ننتمي إليها.

الهوية أو الشخصية هي عبارة عن اتحاد ثلاثة عناصر أو مكونات هي: الهوية المعطاة، الهوية المختارة، والهوية المحورية. الهوية المعطاة هي الخصائص أو السمات أو الظروف التي ليس لك فيها أي خيار، و الهوية المختارة هي الخصائص أو المميزات التي تختارها طواعية، و الهوية المحورية هي الخصائص التي تجعلك متفرداً بصفتك إنساناً.

يمكن استخدام الإستراتيجيات الآتية لمواجهة اختلافات الهوية الاجتماعية في مكان العمل وهي: توفير الاتصال بين الأشخاص الذين ينتمون إلى ثقافات مختلفة، وتدوير الأدوار الوظيفية بحيث تشمل جميع

الهوية الاجتماعية

المجموعات المختلفة، وتعزيز الهوية المشتركة للمؤسسة كلها، وخلق مواقف يمكن فيها أن تحظى المجموعات المختلفة بمنزلة أو مكانة متساوية، وخلق البيئة الشاملة، واتخاذ القرار الفوري لحل المشكلات الناتجة عن الهوية الاجتماعية.

فهمك للهوية الاجتماعية، الخاصة بك وبالأخرين، مهم جداً في مكان العمل في عصرنا الحاضر. سوف تقود موظفين ينتمون إلى بيئات مختلفة عنك ومختلفون فيما بينهم في أشياء كثيرة. يستطيع الأفراد الحفاظ على هوياتهم الاجتماعية وفي الوقت نفسه تقدير المساهمات التي يقوم بها أفراد آخرون من مجموعات مختلفة. وكلما كان ذلك الشعور سائداً انعكس ذلك إيجابياً على جميع أفراد المؤسسة المؤسسة ككل.

