إطار الذكاء الثقافي (CQ)

اليوم يعمل كثيرٌ منا مع زملاء وعملاء وشركاء من ثقافات مختلفة، في المكتب نفسه أو عبر مكالمات الفيديو. والنوايا الحسنة لا تكفي دائماً، لأن الكلمات والإيماءات نفسها قد تعني أشياء مختلفة لأشخاص مختلفين. وفي عام 2003، قدّم الباحثان كريستوفر إيرلي وسون آنغ فكرة الذكاء الثقافي، أو CQ. والذكاء الثقافي هو القدرة على العمل والتواصل بنجاح في المواقف التي تلتقي فيها الثقافات. وهو ليس سمةً ثابتة في الشخصية، بل قدرةٌ يمكن تعلّمها، ويوصف عادةً من خلال أربع قدرات: دافع CQ، ومعرفة CQ، واستراتيجية CQ، وتصرّف CQ.

1. دافع CQ: الحافز

دافع CQ هو اهتمامنا وثقتنا بأنفسنا في العمل عبر الثقافات. وهو يجيب عن سؤالٍ بسيط: هل نرغب حقاً في فهم الأشخاص المختلفين عنا؟ فأصحاب الدافع القوي يرون الاختلافات الثقافية فرصةً للتعلم، لا شيئاً يجب تجنبه. كما أنهم يواصلون المحاولة عندما يبدو الموقف محيّراً أو غير مريح في البداية. ومن دون هذا الحافز، نادراً ما تُستخدم المعرفة والمهارات.

مثال: المسافر الذي يجرّب الطعام المحلي ويتعلم بضع كلمات من اللغة يستمتع برحلته أكثر بكثير.

في العمل: تنضم لينا، وهي مديرة مشروع، إلى فريقٍ جديد موزّع على أربع دول. وبدلاً من أن تشعر بالتوتر، تضع لنفسها هدفاً: أن تتعلم كيف يفضّل كل زميل أن يعمل.

2. معرفة CQ: فهم الثقافات

معرفة CQ هي فهمنا لأوجه التشابه والاختلاف بين الثقافات. وتشمل أساليب التواصل، والنظرة إلى الوقت، وطرق اتخاذ القرار، والنظرة إلى التسلسل الهرمي. كما تشمل معرفة ثقافتنا نحن، لأن عاداتنا قد تبدو غريبة للآخرين. والمعرفة الجيدة تساعدنا على فهم السلوك بدلاً من الحكم عليه بسرعة. لكن الثقافة ليست سوى نقطة بداية، ويبقى كل شخص فرداً له خصوصيته.

مثال: الزائر الذي يتعرف على عادات التحية المحلية قبل رحلته يتجنب لقاءً أول محرجاً.

في العمل: تقرأ لينا عن الطرق المختلفة لتقديم الملاحظات. فتعرف أن بعض الزملاء يفضلون التعليقات المباشرة، بينما يفضل آخرون أسلوباً ألطف وأكثر خصوصية.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)

3. استراتيجية CQ: التخطيط والمراجعة

استراتيجية CQ هي طريقة استخدامنا لمعرفتنا في التخطيط والمراجعة والتعديل. فقبل أي اجتماع بين ثقافات مختلفة، نفكر في ما قد يكون مختلفاً وفي كيفية الاستعداد. وخلال الاجتماع، نبقى منتبهين لافتراضاتنا ونلاحظ ردود فعل الآخرين. وبعد ذلك، نسأل أنفسنا هل كانت توقعاتنا صحيحة وما الذي ينبغي تغييره. وهذا التفكير في طريقة تفكيرنا يسمى ما وراء المعرفة، وهو يمنعنا من الاعتماد على الصور النمطية.

مثال: جارٌ جديد يلاحظ أن الآخرين يخلعون أحذيتهم عند الباب، فيسأل بهدوء عما هو متوقع.

في العمل: قبل ورشة عملها الأولى، تخطط لينا لفترات توقف للأسئلة ولملخص مكتوب. وبعد الورشة، تسأل زميلين هل كانت وتيرة العمل مناسبة للجميع.

4. تصرف CQ: تكييف السلوك

تصرّف CQ هو قدرتنا على تكييف ما نقوله وما نفعله عندما يتطلب الموقف ذلك. ويشمل ذلك كلماتنا، ونبرة صوتنا، وسرعة حديثنا، وإيماءاتنا، بل وحتى صمتنا. والتكيّف لا يعني أن نفقد هويتنا؛ بل يعني اختيار السلوك الذي يخدم العلاقة. ومن المهم أيضاً أن نعرف متى لا نحتاج إلى التكيّف، لأن كوننا على طبيعتنا يكفي في أحيان كثيرة. والهدف هو الاحترام والفاعلية، لا تقليد الآخرين.

مثال: المرشد السياحي يتحدث ببطء أكبر ويستخدم كلمات بسيطة عندما تضم المجموعة كثيرين من غير الناطقين باللغة.

في العمل: في مكالمات الفيديو، تتحدث لينا ببطء، وتتجنب النكات المحلية، وتدعو الزملاء الأكثر هدوءاً بأسمائهم. والآن يشارك عددٌ أكبر من أعضاء الفريق أفكارهم.

الخاتمة

وخلاصة القول، يساعدنا الذكاء الثقافي على تحويل الاختلافات إلى قوة بدلاً من سوء الفهم. فدافع CQ يمنحنا الحافز، ومعرفة CQ تمنحنا الفهم، واستراتيجية CQ تساعدنا على التخطيط والمراجعة، وتصرّف CQ يساعدنا على التكيّف. وهذه القدرات الأربع تعمل معاً، وأي ضعف في إحداها قد يعيق الأخريات. وتقوم جميعها على الاحترام: فنحن نرى كل شخص فرداً، لا صورةً نمطية. والخبر السار أن الذكاء الثقافي ينمو بالممارسة والفضول والملاحظات الصادقة. وكل محادثة مع شخص مختلف عنا فرصةٌ للتعلم.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)