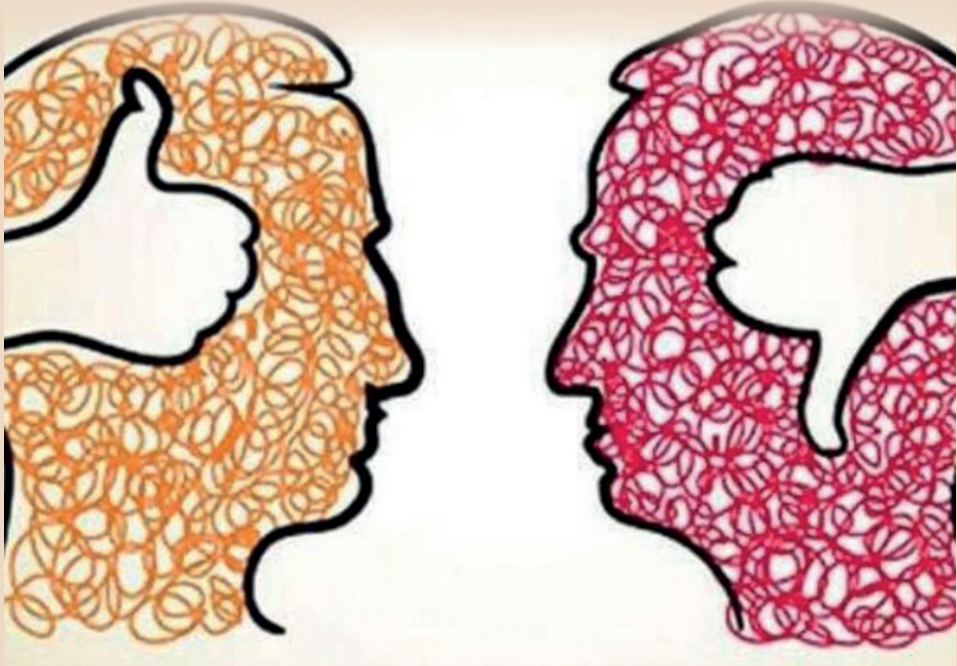




توفر شركات ومؤسسات كبيرة مثل «ستاريكس» و«جوجل» و«سيفورا» و«بابا جونز» برامج تدريب خاصة لموظفيها بهدف مساعدتهم على التخلص من تحيزاتهم اللاواعية. لكن في المقابل، يقرر جهاز الخدمة المدنية في المملكة المتحدة التوقف عن تنظيم مثل هذه البرامج، في حين يتعرض حزب العمال البريطاني لانتقادات بسبب جلساته التدريبية القصيرة التي لا تتعدى مدتها ٢٠ دقيقة.

ويهدف تدريب التحيز اللاواعي، إلى وضع الأشخاص في مواجهة مفاهيمهم المسبقة غير الواعية، وتوعيتهم بتأثير هذه المفاهيم على تصرفاتهم ومواقفهم تجاه الآخرين والقرارات التي يتخذونها، كما يقدم الوسائل لضبط أنماط التفكير التلقائية، والتخلص من السلوكيات التمييزية.

ما هو التحيز اللاواعي.. وكيف يمكننا التخلص منه؟



اللاواعي». وأدت تعليقاته (بخصوص تدريب التعاطي مع انتشار كورونا وتدريب التحيز) إلى احتجاج من قبل الموظفين وغيرهم، وقد اعتذر مايكل بعدها واستقال من منصبه. وقد يكون الموظفون غير منتبهين إطلاقاً وشبه نائمين خلال الجلسة التدريبية، التي تبدو مجرد عنصر في قائمة

عام ٢٠١٤. ففي اجتماع مفتوح للجمهور عبر الإنترنت في فبراير الماضي، وصف بيل مايكل، رئيس شركة «كي بي إم جي» في المملكة المتحدة، مفهوم التحيز اللاواعي بأنه «هراء كامل مطلق». وأضاف «لم يحصل أي تحسن على الإطلاق بعد أي تدريب من تدريبات التحيز

آن كاسيدي محررة مال وأعمال - بي بي سي

أيضا تحديات بسبب هذه القضية، وأحد الأمثلة على ذلك ما جرى لشركة «كي بي إم جي»، وهي إحدى الشركات الكبيرة التي تقدم لموظفيها تدريب التحيز اللاواعي منذ

وفي السنوات الأخيرة، أصبح تدريب التحيز اللاواعي - إلى جانب أشكال تدريب أخرى تحض على التنوع وتقبل الاختلاف - صناعة ضخمة. وبحسب تقديرات شركة «ماكينزي» الأمريكية للاستشارات الإدارية عام ٢٠١٧، فإن ما تنفقه الولايات المتحدة سنوياً على تدريب قبول التنوع يبلغ حوالي ثمانية مليارات دولار (٥.٨ مليار جنيه إسترليني).

لماذا ترفضه بعض المنظمات؟ وفقاً لفاطمة تريش، أخصائية علم النفس الاجتماعي والتنظيمي التي تعمل في شركة «ديلتا ألفا بسي» لاستشارات التنوع في المملكة المتحدة، شهد هذا النوع من التدريب رواجاً سريعاً، أعقبه تراجع سريع مثل صعوده. وفي عام ٢٠٢٠، عندما كانت المنظمات تسعى جاهدة للقيام بمسئولياتها في مناهضة العنصرية، كان هناك اتجاه واضح في بعض أماكن العمل إلى تجنب تنظيم دورات تدريبية للتخلص من التحيز اللاواعي.

كما ألقى جهاز الخدمة المدنية في المملكة المتحدة تدريب التحيز اللاواعي في أواخر عام ٢٠٢٠، وحث مؤسسات القطاع العام الأخرى على أن تحذو حذوه. واعتمد بيان الإلغاء على بحث أجرته شركة «ندج يونيت» (شركة أبحاث خاصة بالسلوك تقدم المشورة للحكومة البريطانية ومنظمات أخرى)، وخلص إلى أن تأثير تدريب التحيز الضمني ضئيل على السلوكيات أو المواقف على المدى البعيد. وعلى سبيل المثال، لم يكن للتدريب بخصوص حضور المرأة في الإدارة آثار إيجابية تذكر.

وواجهت الشركات الخاصة



تأثير أزمة كورونا على الصحة النفسية والعقلية

قالت منظمة الصحة العالمية إن تأثير أزمة كورونا على الصحة النفسية والعقلية سيكون «طويل الأجل وبعيد المدى»، فيما دعا الخبراء والقادة إلى اتخاذ إجراءات بشأن القلق والتوتر المتصلين بالوباء.

وقالت المنظمة في بيان في مستهل اجتماع يستمر يومين في أثينا مع وزراء الصحة من عشرات الدول: «يتأثر الجميع بطريقة أو بأخرى. إن القلق بشأن انتقال الفيروس والتأثير النفسي لعمليات الإغلاق والعزل الذاتي» ساهما في التسبب بأزمة صحية نفسية إلى جانب الضغوط المرتبطة بالبطالة والمخاوف المالية والعزلة الاجتماعية.

وأضاف البيان أن «آثار الوباء على الصحة العقلية ستكون طويلة الأمد وبعيدة المدى».

وقال هانز كلوغه، المدير الإقليمي لمنظمة الصحة العالمية في أوروبا، إن الصحة العقلية يجب أن تعتبر «حقاً أساسياً من حقوق الإنسان»، مشدداً على أن الفيروس ساهم في تمزيق حياة الناس.

وقال أمام المؤتمر «الوباء أحدث خضة في العالم. فقد أكثر من ٤ ملايين شخص على مستوى العالم حياتهم ودمرت سبل العيش وشتتت العائلات والمجتمعات وأفلست الشركات وحرم الناس من الفرص».

ودعت منظمة الصحة العالمية إلى تعزيز خدمات الصحة النفسية بشكل عام وتحسين الوصول إلى الرعاية باستخدام «التكنولوجيا».

كما حضت على تحسين خدمات الدعم النفسي في المدارس والجامعات وأماكن العمل والعاملين على الخطوط الأمامية لمكافحة وباء

واستمع الوزراء إلى امرأة يونانية تبلغ من العمر ٢٨ عاماً وتدعى كاترينا، أخبرتهم بأنها كانت تتلقى العلاج من اضطراب نفسي منذ عام ٢٠٠٢، وكانت تتكيف بشكل جيد إلى أن تقضى الوباء عندما لم تعد قادرة على حضور مجموعات الدعم الشخصية ولم تستطع رؤية والدها، ما أجبرها على زيادة أدويتها.

وقالت إن «ضغط العزلة الاجتماعية أدى إلى زيادة القلق».

وحده سيكون مصيره الفشل، كما سيقدم للموظفين تجربة سيئة عن مبادرات التنوع. ولكي يكون التغيير ملموساً، ينبغي أن يكون التدريب جزءاً من عملية متكاملة، وأن تكون المنظمات على استعداد للاستثمار في عملية طويلة المدى، بدلاً من محاولة إصلاح الوضع في زمن قصير ومن خلال جلسة تدريبية واحدة.

فلا يمكن لجلسة تدريب تستغرق ٢٠ أو ٦٠ دقيقة أن تغير الانحياز المجحف الذي تشربه المرء خلال حياة كاملة. الأمر الآخر هو أن جلسة تدريب روتينية سريعة من شأنها أيضاً أن توصل للموظفين رسالة مفادها أن المؤسسة في الحقيقة لا تأخذ القضاء على التحيز على محمل الجد.

في الوقت نفسه، لا تعتبر جلسات التدريب الطويلة كافية أيضاً. فمفتاح النجاح هنا هو الاستمرارية، وأن يكون التدريب جزءاً من تغيير هيكلي أكبر. ووفقاً لتشيستر سبيل، الباحث في الإدارة في جامعة روتجرز، فليس من الضروري أن يكون الحل مكلفاً، ويقول: «لا أعتقد أن القضية هي إنفاق مبالغ ضخمة من الدولارات، وإنما أن يكون الأمر مستمراً، وشيئاً تعتبره الشركة جزءاً من منهجها وأسلوب عملها».

ولكي تتغير الممارسات التي تعيق حصول الأقليات على فرص متكافئة، هناك حاجة إلى مزيد من الخطوات الملموسة. ويمكن أن يشمل ذلك إصلاح عمليات التوظيف نفسها (على سبيل المثال، إعادة صياغة لغة إعلانات التوظيف التي تتضمن سمات ذكورية نمطية).

وبرغم كون الفكرة في غاية الوضوح، فلا بد من التأكيد هنا على أن التنوع يولد المزيد من التنوع، وأن التحدث إلى مجموعات متنوعة من الناس يقلل من التحيز سواء بالنسبة لضباط الشرطة أو موظفي المكاتب.

وإلا فالتنوع قد يكون الدافع وراء هذا النوع من التدريب، تشير أبحاث عديدة إلى أن التأثير محدود، سواء على تغيير المعتقدات على المدى الطويل، أو تحسين تمثيل الأقليات في العمل. وفي أسوأ الحالات، يمكن أن يأتي التدريب بنتائج عكسية مثل أن يجعل المشاركين يشعرون أنه لا داعي للقلق بشأن تحيزهم الضمني بعد أن خضعوا للتدريب، أو أن يتعلموا خلاله أن هذا النوع من التحيز لا يمكن القضاء عليه أبداً.

ما هو السبيل للسير إلى الأمام؟

تعرضت الحكومة البريطانية لانتقادات بسبب إيقافها برنامج التنوع رغم غياب البديل، في الوقت الذي يقول فيه جهاز الخدمة المدنية إن استراتيجيته الجديدة، التي تركز على التغيير السلوكي بدلاً من تدريب التحيز، لم تجهز بعد. وهناك عدة عوامل ترتبط ببرامج الدمج الأكثر فاعلية، ويتوجب على الذين يصوغون الاستراتيجية الجديدة أن يأخذوها في الاعتبار.

وأحد هذه العوامل هو أهمية وضوح أهداف برنامج الدمج، وتحديدًا بدقة. فإذا كان تدريب التحيز اللاواعي مصمماً فقط للحث على رفع مستوى الوعي، فقد يكون مفيداً بالفعل. وفي الواقع، فإن رفع الوعي هو غالباً الإنجاز الأكثر شيوعاً. لكن الأصعب بكثير هو تحقيق تغيير على مستوى السلوك. فإذا أرادت إحدى الشركات زيادة تمثيل الأقليات في الإدارة العليا، فمن المرجح أن الاعتماد على تدريب التحيز