استخدام إدارة الانطباع القائم على الهوية (social identity-based impression management)، وهناك إستراتيجيتان يمكن استخدامهما في إدارة الانطباعات القائمة على الهوية ؛ أولاهما تُدعى التحيز الايجابي وهو العمل بمختلف الطرق لتعريف الآخرين بهويتك الاجتماعية ، وتصحيح الانطباعات السلبية عنها ، وذكر حقائق وأمثلة تدل على الخلفيات الصحيحة والإيجابية عن تلك الهوية ، والحقيقة أن هذا النوع من إدارة الانطباع يتطلب ثقافة ومعرفة بتلك الهوية أو الجنسية ويتطلب معرفة بتاريخ الجماعة أو الأمة التي تنتمي إليها، وبالتالي يسهل عليك تكوين صورة ذهنية إيجابية عن هويتك التي تنتمي إليها لدى المحيطين بك تحل مكان تلك الصورة النمطية السلبية التي كانت موجودة لديهم ومن ثم ينعكس ذلك إيجابا على صورتك أنت شخصياً وعلى انطباع الآخرين عنك.

الإستراتيجية الأخرى وهى إستراتيجية العزل ، ويتم إتباعها في حال وجود صعوبات تقف في سبيل تغيير الصورة النمطية السائدة لأسباب تتعلق بالهوية ذاتها أو بعدم القدرة على تكوين صورة إيجابية عن تلك الهوية ، أو بوجود اعتقاد راسخ لدى المحيطين بك بتلك الصورة السلبية عن هويتك نتيجة عوامل أيدلوجية مثلاً ، وفى هذه الحالة يجب البدء فى عزل نفسك عن تلك الهوية والبعد التام عن مناقشة الفوارق بين الهويات أو الفجوات بينها مع الاستمرار في بناء هويتك الذاتية ومصداقيتك الشخصية لدى الآخرين مما يكون انطباعاً سائداً عنك بأنك شديد الاختلاف عن منسوبي تلك الهوية فيقل بذلك التأثير السلبي لتلك الصورة النمطية لتلك الهوية عليك وعلى صورتك لدى المحيطين.

و من الممكن لنفس الأشخاص إتباع خليط من أكثر من إستراتيجية وذلك حسب الموقف والجهات أو الأشخاص الذين يتعاملون معهم، فمن الممكن مثلاً التركيز على ايجابيات الهوية التي يتبعونها مع بعض العملاء أو الزملاء الذين يثمنون غالياً قيمة الانتماء إلى الوطن أو أولئك الذين يعلمون عن كفاح أو التاريخ المشرف لأصحاب هذه الهوية ، بينما في مواقف أخرى يتم الابتعاد عن الإشارة إلى الهوية والتركيز على عوامل أخرى مثل الدين أو نوع الجنس أو الهوية التعليمية أو الخبرة للفت الانتباه بعيداً عن التأثير السلبي للانطباع السائد . وإتباع هذا الخلط لا يعنى أن من يتبعه هو شخص متلون أو يتعامل بأكثر من وجه ، فهو عندما ابتعد عن الإشارة إلى هويته فانه لم يتنصل منها ، ولم يسئ إليها ولكنه عزلها بعيداً عن بؤرة اهتمام الآخرين لان طبيعة الموقف اقتضت ذلك.

وفى جميع الأحوال فان استخدام إدارة الانطباعات بطريقة تحوى الكثير من التركيز والاحترافية غالباً ما يؤدى إلى نتائج ناجحة تعزز وجودك في المكان وتخلق صورة إيجابية عالية عنك لدى الزملاء والعملاء وكل المحيطين بك مما ينعكس بشكل كبير على المناخ العام للعمل حيث تترسخ الثقة والاعتمادية وتقوى روح الفريق الواحد بين الزملاء

على الجانب الآخر فان استخدام إدارة الانطباعات بطرق غير صحيحة من الممكن أن يفقد صاحبه المصداقية بشكل كبير مما يؤثر بالسلب على المناخ العام في العمل وبالتأكيد سوف يؤثر بشكل سلبي على العلاقة بالعملاء والمحيطين.

المصداقية والأصالة

في الطريق لبناء صورة ذهنية إيجابية عنك ، وعند إتباعك لأساليب إدارة الانطباعات فانك لابد من أن تحقق شيئين مهمين في ذات الوقت وهما بناء المصداقية ، والحفاظ على الأصالة . وهنا يجب أن نعلم أنه في بعض الأحيان قد تنشأ بعض مظاهر عدم التوافق بين بناء المصداقية والحفاظ على الأصالة وخاصة في مجال العمل حيث قد تتضمن محاولتك لبناء صورة إيجابية تحمل المصداقية بعض المتطلبات التي من الممكن ألا تتوافق بسهولة مع صفاتك الشخصية الأصيلة التي تحب دائماً أن تحافظ عليها . وهذا الأمر يحتاج إلى الكثير من التدقيق والمرونة في ذات الوقت حيث يتوجب أن تصل إلى توصيف صحيح ودقيق لمتطلبات تحقيق المصداقية في مكان عملك ، وكذلك الأمر بالنسبة إلى صفاتك الشخصية الأصيلة ذات الصلة ، ثم تقوم بدراسة أوجه التوافق من أجل الاستفادة المتبادلة بينهما ، وكذلك أوجه عدم التوافق والتي من الممكن أن تتسبب في تعطيل بناء الصورة الإيجابية ومن ثم تعمل على التوفيق بينهما في الطريق إلى بناء تلك الصورة . فعلى سبيل المثال نجد شخص ما يميل إلى الهدوء الشديد وقلة الكلام إلا للضرورة القصوى ، تم توظيفه لظروف قد تكون خارجة عن إرادته في مجال خدمة العملاء والتي تتطلب في كثير من الأحيان إجراء حوارات طويلة مع بعض العملاء قد تحمل في طياتها بعض المجاملات والحوارات الجانبية التي ربما تكون ضرورية لكسب ثقة العميل ، هذا الشخص يجد نفسه في مواجهة تعارض بين صفة أصيلة عنده ، اعتاد عليها وأحبها وهى صمته وهدوئه ، وبين متطلبات وظيفته الجديدة والتي يرغب في الاحتفاظ بها أيضاً ، وبناء ذاته فيها . هنا يتوجب عليه بذل بعض الجهد من أجل التوفيق بين متطلبات تكوين المصداقية في بيئة عمله الجديدة وبين بعض صفاته الأصيلة التي كان يحب أن يحافظ عليها.

ولكن هل يمكن أن يكون شخص ما صورة إيجابية عنه في مجال عمله على أسس زائفة أو واهية ؟

هل يصلح الكذب والخداع والظهور بما ليس عليه للحصول على ثقة الزملاء والرؤساء والعملاء ؟