

الفصل الأول

أهمية الذكاء الاجتماعي

obeikandi.com

بادئ ذي بدء ، علينا جميعاً أن نعترف بأن مهارتنا الاجتماعية تحتاج لعملية مستمرة من الصقل، وهناك مجموعة كبيرة من المهارات تشترك في تكوين الذكاء الاجتماعي، وفي البداية ينبغي على المرء أن يكون قادراً على الارتباط بالناس سواء أكانوا أفراداً أو تجمعات صغيرة، أو حتى في الجماعات الأكبر عدداً، فنحن مشتركون في عملية تواصل بين العقول بعضها البعض، فالعقل البشري هو أكثر الأعضاء في جسم الإنسان تعقيداً وتطوراً وقوة، وتعاملك مع أحد هذه العقول مهمة بالغة الصعوبة، حتى وإن كان هذا العقل هو عقلك أنت.

وينبغي على الفرد الذكي اجتماعياً استخدام كامل طاقته البدنية والعقلية للتواصل مع الآخرين وقراءة أفكارهم، فينبغي عليه اكتساب التوجهات المشجعة على الرقي والإبداع والتواصل والمساندة، كما ينبغي عليه معرفة طرق تكوين العلاقات والصدقات والحفاظ عليها.

ويشتمل الذكاء الاجتماعي - شديد الأهمية - على القدرة على التغلب ومقاومة تيار المشكلات الجارف من مواقف تفاوضية وأخطاء ونتائج، وتتطلب كل هذه المهارات من الشخص الذكي اجتماعياً أن يكون محاوراً جيداً ومستمعاً جيداً أيضاً، وأن تكون لديه القدرة على التواصل الفعال الناجح مع العالم الواسع، فالأذكى اجتماعياً يبدون الارتياح تجاه الآخرين من مختلف النواحي الثقافية والعمرية والطبقات الاجتماعية، والأهم من كل ذلك، القدرة على جعل الآخرين يشعرون تجاههم بالارتياح والطمأنينة.

ومعظم المهن في حياتنا المعاصرة الآن أصبحت تحتاج إلى الذكاء الاجتماعي، فرجل الأعمال يحتاج إلى الذكاء الاجتماعي ليمارس أعماله ويديرها بكفاءة، والأمر ذاته ينطبق على البائع في السوبر ماركت، وموظف الاستقبال، والطبيب، والمدرس، وغيرهم الكثير، بل إن الذكاء الاجتماعي في الحقيقة يحتاج إليه كل من يتعامل مع الآخرين بصفة عامة في كل معاملاته اليومية، وبعد الذكاء الاجتماعي أحد أهم أنواع الذكاء وأكثرها فائدة وأطوعها وأيسرها في الصقل والتطوير، وهذا أمر مطمئن ويبشر بالخير.

مكونات الذكاء الاجتماعي:

مكونات الذكاء الاجتماعي عبارة عن مجموعة من المهارات، يمكنك أن تأخذ ورقة كبيرة وتسجل عليها النقاط التي تعتقد إنه مكن قوتك أو ضعفك الاجتماعي، وتأكد من أنك تأخذ في اعتبارك حياتك بجانبها العملي والخاص، إذ أن الحياة من حولنا مليئة بالناجحين مهنيًا أو تجاريًا أو سياسيًا، لكنهم يجدون صعوبة عند التحدث إلى الآخرين في الأمور الاجتماعية.

وعند تقييمك لنقاط القوة والضعف في حياتك الاجتماعية، يجب أن تتظر بحيادية وموضوعية للنقاط التالية:

١. الود مع الآخرين.
٢. اللباقة في التعامل مع المواقف المحرجة أو المربكة.
٣. التوجه الإيجابي نحو الآخرين.
٤. التوجه الإيجابي نحو الذات.
٥. جعل الآخرين يحبونك ويحبون أفكارك.
٦. الوعي بكيفية شعور الآخرين.
٧. الاستماع للآخرين .
٨. التحاور في محادثات اجتماعية سريعة .
٩. لمعان نجمك بين الآخرين لأسباب منطقية .

وسوف نتعرض لهذه النقاط التسع بالتفصيل في الفصول القادمة، باحثين عن أسباب ضعفها وطرق تعزيزها لجعلها نقاط قوة.

ولكي تستمر وتنجح في ظل الاضطراب والزحام الهائل للعلاقات الاجتماعية والمشكلات الحياتية المعقدة، ينبغي فهم تعقيد هذا النوع من الذكاء - الذكاء الاجتماعي - وإجادته، وإذا تم لك ذلك فلن تقتصر الفائدة على حياتك الاجتماعية أو على حياة من حولك، فالنجاح الاجتماعي يحقق أثراً مباشراً وإيجابياً على ثروتك وسلامتك البدنية.

تعريف الذكاء الاجتماعي:

يمكننا تعريف الذكاء الاجتماعي بأنه مزيج من الفهم الأساسي للآخرين أو الوعي الاجتماعي الاستراتيجي، ومجموعة من المهارات اللازمة للتعامل مع هؤلاء الآخرين بنجاح، أو بمعنى آخر هو القدرة على الانسجام والتآلف مع الآخرين على نحو جيد وكسب تعاونهم.

ويمكننا التفكير في النقيضين - الحد الأدنى والحد الأقصى للذكاء الاجتماعي - على أنهما إما "مُضِر" وإما "مفيد"، فالسلوكيات المضرة بطبيعة الحال هي تلك السلوكيات التي تجعل الآخرين يشعرون بالغضب أو السخط أو النقص أو انعدام القيمة، أما السلوكيات المفيدة فهي التي تجعل الآخرين يشعرون بالحب والاحترام والقيمة والتقدير.

والأشخاص الذين يتمتعون بدرجة عالية من الذكاء الاجتماعي ويمتلكون الوعي الاجتماعي الإستراتيجي، يجذبون الآخرين إليهم بطبيعة الحال، أما أصحاب الذكاء الاجتماعي المحدود - الحد الأدنى - فهم الذين يؤذون الآخرين في الأساس، مما ينفر الآخرين منهم، وهنا نجد أن التعبير القديم "الشخصية المغناطيسية" ليس ضرباً من المجاز.

وكما قال رائد التنمية البشرية "ديل كارنيجي": "إن تعبير الوجه أهم وأخطر بكثير من الملابس التي يرتديها المرء"، من هنا نفهم أن المهارات الاجتماعية بشكل عام هي حجر الزاوية في بناء النجاح على المستوى العملي والاجتماعي والشخصي.

العالم مليء بالذين يجيدون التواصل مع الآخرين، ويمكن أن نجد من يتحلون بالجادبية في عالم الأعمال، ومجال السياسة والدين والترفيه والرياضة، وفي كل مجالات الحياة الأخرى، ومن كل خلفية ثقافية ومرجعية يمكننا تخيلها، ولا يوجد شرط يجب توافره لكي تكون ماهراً في التواصل مع الناس، لكنك لن تخطئ أبداً في التعرف على من يمتلك تلك الصفة، حيث يصعب إخفاء أو كبت الأثر المغناطيسي لتلك الجاذبية، بل إن هذا الأثر يظهر حتى وإن حاول صاحبه ألا يلاحظه الناس، وإليك بعض الأمثلة:

يحفل التاريخ وعالم السياسة وعالم الفن بالأمثلة عن الشخصيات التي تتمتع بالجادبية من أولئك الذين يدركون كيفية التواصل مع الآخرين ويستغلون ذلك لصالحهم، مثل الرئيس الأمريكي الأسبق "رونالد ريجان" والرئيس "هاري ترومان" والممثلة الأمريكية "جوليا روبرتس"، فكل من هؤلاء يمتلك سمات جاذبية مختلفة عن الآخر، برغم انتمائهم لشعب واحد، لكن الناتج النهائي أن كلا منهم يمتلك علاقات يحسد عليها بينه وبين كل المحيطين به، فقد كان "رونالد ريجان" من أشد الرؤساء مرحاً وتفاؤلاً، وكان يتمتع بروح الدعابة وسرعة البديهة، وهذه السمات هي التي جعلته يفوز مرة أخرى في انتخابات الرئاسة عام (١٩٨٤)، أما "هاري ترومان" فقد كان جاداً لا يعرف الهزل، وكان صادقاً وأميناً إلى درجة أسطورية، وكان سلوكه المعتاد مثل أي رجل عادي، مما جعله يتواصل مع الشعب الأمريكي.

أما "جوليا روبرتس" تلك الممثلة واسعة العينين، فإنني أبتسم كلما فكرت فيها، وذلك لخفة روحها، ولأنها تمتلك ابتسامة ساحرة تجعلك تشعر تجاهها بمودة منقطعة النظير، لذلك فهي بارعة جداً في الأدوار الرومانسية والاجتماعية، وهي - برغم جمالها المحدود - من أكثر الممثلات شعبية بين جماهير العالم.

ويتكون الذكاء الاجتماعي في الأساس من شقين أساسيين، هما البصيرة والسلوك، إننا نسعى لفهم الفعالية الاجتماعية الإنسانية على مستوى يتجاوز مستوى الصيغ والمعادلات البسيطة، يتجاوز مجرد استخدام العبارات الدبلوماسية من قبيل "من فضلك" و "شكراً" إلى آخر المجاملات الاجتماعية المعتادة، كما يتجاوز تلك الأشياء المسماة بمهارات التعامل مع الناس ذات القيمة المفترضة في مكان العمل، إننا نطمح إلى فهم الكيفية التي تمكن الأشخاص الأكثر فعالية من التعامل مع المواقف الاجتماعية المختلفة ببراعة، والكيفية التي بها يستطيعون إشراك الآخرين بطرق ملائمة للسياق العام.

كثيراً ما نسمع من المعلمين والموظفين والناشرين والمستشارين والمحامين نوعاً من رد الفعل النمطي الآلي حين نحدثهم عن مصطلح الذكاء الاجتماعي، فعادة ما يجيب الواحد منهم: "بالطبع، إن مهارات التعامل مع الناس أمر مهم جداً في عالم اليوم".

فهم من خلال اختزالهم لمفهوم الذكاء الاجتماعي في هذا التصنيف القديم المعروف يخاطرون بعدم فهم أهميته المحتملة، فإن هذا الاختزال يعيق الإدراك الحقيقي والفهم لمصطلح الذكاء الاجتماعي بوصفه مفهوماً عميقاً ومركباً، وبأنه وجهة نظر شاملة تجاه العلاقات الإنسانية، وهناك حكمة صينية تقول: "إن أكبر عائق أمام تعلم الشيء الجديد هو اعتقادك بأنك تعلمه بالفعل".

إن الباحثين الأكاديميين دأبوا على دراسة مفهوم الذكاء الاجتماعي لسنوات طويلة، ومع ذلك فإن النتائج التي توصلوا إليها في مجملها مبهمة، ففي عام (١٩٢٠) قام باحثون متميزون بمحاولة تحديد مجموعة متفردة من المهارات تختلف وتتفصل عن المهارات المرتبطة بالفكرة التقليدية عن الذكاء العقلي، بحيث يمكن من خلالها قياس قدرات الفرد الاجتماعية، وربما التنبؤ بنجاحه في التعامل مع الآخرين.

أما في الاتجاه المقابل، فقد قال رواد حاصل الذكاء - وعلى رأسهم "ديفيد ويشلر" - عام (١٩٣٩): "إن الذكاء الاجتماعي ليس في حقيقته سوى جزء من الذكاء العقلي مطبقاً على مواقف اجتماعية"، لكن محاولة الربط بين المفهومين لم تحرز نتائج حاسمة، ومنذ ذلك الوقت عكف الأكاديميون على تلك المسألة، محاولين تفكيك مفهوم الفعالية الاجتماعية إلى مجموعة مقبولة من الأبعاد والفئات، أملاً في وضع أساليب علمية دقيقة لقياس هذه الفعالية.

في ذلك الوقت كان الأشخاص العاديون - من غير الأكاديميين - يحاولون تعريف جوهر الفعالية الاجتماعية، وقد حاول المنخرطون في مجال الأعمال تعريف المهارات الاجتماعية العملية، بغرض مساعدة الموظفين على تنمية وتحسين قدراتهم، أو على الأقل اختيار من يمتلك تلك الفعالية ووضعه في الوظيفة المناسبة، ولم يصادف هذا السعي بدوره سوى نجاح محدود.

وعلى مدار سنوات عديدة، خاصة خلال العقدين الماضيين، ظل المتخصصون في مجال تنمية الشركات والمشروعات التجارية يتحدثون عن مهارات التواصل، والمهارات الشخصية ومهارات التعامل مع الآخرين، إلا أن حديثهم كان يفتقر إلى التعريفات العملية التي تدعمه، فهناك مثلاً العديد من النماذج الموضوعية لتقييم أداء الموظفين تشتمل على قسم لمهارات التواصل، لكن الأمر هنا متروك للمدير ليضع هو تقييمه لهذا

البعد من الأداء وفق انطباعاته وآرائه الشخصية، فبافتقارهم إلى تعريف متكامل وعملي لتلك المهارات، لم يجد هؤلاء المديرون وغيرهم سوى القليل مما يمكن أن يعولوا عليه بخلاف فكرة الألفة والاعتیاد.

وعندما كنت أسأل أحد الذين يقيمون الموظفين ويحكمون عليهم بضعف المهارات الاجتماعية: ما هي المهارات التي ترى أنه يفترق إليها أو يحتاج لتتميتها؟ فإنه كثيراً ما يصمت مفكراً في السؤال قبل أن يبدأ في ذكر العيوب التي لاحظها عليه، كما أنه قد يحدد سلوكيات وصفات بعينها يرى أنها غير فعالة أو بها خلل.

على أنني لو طلبت من نفس المدير أن يعدد لي مجموعة كاملة من المهارات التي تعوض هذا النقص الذي يراه في المهارات الاجتماعية، فإنه سيجد صعوبة بالغة في ذلك، فبعد أن يعدد لي سريعاً قائمة من المهارات المألوفة كالإنصات والوضوح، سرعان ما ينفذ مخزونه ولا يجد أمامه سوى أن يستعين بعدد من السمات الشخصية المبهمة مثل "التعاون" و "اللباقة" و "الاهتمام بالآخرين".

تلك التعريفات البديهية التقليدية لمهارات التواصل ضيقت نطاق فهمنا للذكاء الاجتماعي باعتباره مفهوماً أوسع نطاقاً، وقادت الكثيرين إلى الرضا بتعابير مكررة محفوظة بدلاً من البحث عن نموذج عملي أكثر رسوخاً.

لقد رضينا بالفعل ببعض المهارات والأساليب مثل "الإنصات الإيجابي" أو "استخدام ضمير المتكلم" الذي يعبر الشخص من خلاله عن مشاعره وردود أفعاله، ولم نبحث بجدية عن وجهة نظر أكثر تكاملاً.

ويفترض الرأي القائل بضرورة تنمية نموذج أكثر تكاملاً للفعالية الإنسانية التي تتجاوز المفهوم القديم للمهارات الاجتماعية، يفترض هذا الرأي أن مثل هذا النموذج يمكن أن يفيد الإنسان كأساس يمكنه من فهم المواقف الاجتماعية، أو السياقات التي تتم التفاعلات في إطارها، كما أنه يمكن المرء من اختيار رد الفعل المناسب لموقف بعينه دون الإحساس بالتبعية لمخزون ثابت من الاستجابات اللفظية، وكيفية التعبير عنها، أو اللجوء لأساليب حوار مجهزة مسبقاً.

من المعقول أن نفترض أن القدرة على التصرف بشكل حاذق في نطاق واسع من المواقف الاجتماعية كالتحدث مع رئيس العمل، أو المشاركة في إلقاء عرض

تقديمي أمام مجموعة من الزملاء، أو تبادل الخبرات مع شريك الحياة، أو حتى مع صديق حميم، بل حتى في أثناء مقابلة للحصول على وظيفة ما، فإن هذه المواقف تعتمد على ما يفوق مجرد معرفة مجموعة من المهارات أو الإجراءات المحددة، بل إنها تتطلب عمقا واتساعا في المعارف الحياتية، ومعرفة جيدة بثقافة الشخص وربما بثقافات أخرى، وتراكم الخبرات والمعارف الناتج عن مواصلة الملاحظة والتعلم لما يصلح وما لا يصلح في المواقف الإنسانية.

فنرى مثلا أن فهم سياق موقف ما - أي فهم مجموعة الدلائل التي تفسر العلاقات وقواعد السلوك وتوجهات ونوايا الأطراف المشاركة - أمر يتطلب فهما عميقا لأسلوب التعامل معه، ويبدو لي أن اختزال فكرة الفعالية الإنسانية في بعض من المهارات الاجتماعية أمر يقلل من ثراء الفهم وسعة الحيلة، وهما اللذان يمكنان المرء من اكتساب فعالية أكبر في التعامل مع الناس.

حاصل الذكاء (IQ):

كان كتاب (إطارات العقل) الذي نشره "هوارد جاردنر" أستاذ جامعة هارفارد عام (١٩٨٣)، كان بالنسبة للعديد من الخبراء ودارسي الأداء البشري يمثل نقطة تحول في فهم وتعريف مصادر القدرات العقلية، كما يمثل للبعض الآخر نقطة تحول في غاية الأهمية.

إذ إن "جاردنر" قد أسقط واحدة من الفرضيات الأساسية للمؤسسات التعليمية والنفسية، وهي الفرضية القائلة بأن القدرة العقلية البشرية هي نتاج صفة واحدة تسمى "الذكاء"، ومنذ ما كتبه "الفريد بنيت" في فرنسا - والذي حاول قياس العمر العقلي للأطفال - وحتى المحاولات الأولى للجيش الأمريكي التي كانت تهدف إلى تحديد خصائص عقلية قابلة للقياس لدى الجنود بغرض التنبؤ بمدى نجاحهم في إنجاز مهامهم، وحتى محاولات "كاتل" ومن معه بكاليفورنيا، حيث قاموا بالبحث عن معايير يمكن بواسطتها التنبؤ بالنجاح الأكاديمي لطلبة المدارس، ظل مفهوم حاصل الذكاء من محاور البحث في الثقافات الغربية على مدار ثلاثة أرباع القرن.

لقد دعا العديد من العلماء في مجال "علم النفس التنموي" إلى إلغاء اختبارات الذكاء في المدارس الأمريكية، إلا أن دعوتهم لم تلق نجاحاً يذكر، وقد كتب عالم النفس "آرثر جونسن": "إن الإنجاز ذاته هو الشغل الشاغل للمدرسة، لذا لا أرى حاجة إلى قياس أي شيء سوى الإنجاز".

وأصبحت فكرة حاصل الذكاء (IQ) المكون من عدد من ثلاثة أرقام يهيء المرء لمستوى معين من القدرة على النجاح في الحياة أمراً من البديهيات التي لا جدال فيها، خاصة في أوساط المعلمين والإداريين الذين يؤمنون بتصميم المنظومات والخبرات التعليمية على أساس مستويات مفترضة من القدرات، ويتواصل الجدل والتفكير في ما إذا كان استخدام قياسات حاصل الذكاء أمراً يضر المجتمع الغربي أكثر مما ينفعه. فبخلاف جدواها المفترضة في تصنيف التلاميذ فإنه من الصعب تحديد المزايا الحقيقية لمنظومة حاصل الذكاء، ويقول العديد من المعارضين لاختبارات تحديد مستوى الذكاء بأن أثرها المحسوس الوحيد هو جعل بعض الأشخاص يشعرون أنهم أقل قيمة من البعض الآخر، وجعل البعض يشعرون بأنهم بطريقة ما أكثر تميزاً وتفوقاً عن الآخرين.

وقد تعرض أسلوب قياس حاصل الذكاء لنقد يفوق بكثير ما صادفه مفهوم حاصل الذكاء ذاته، ويزعم النقاد - وهم محقون تماماً - أن اختبارات قياس حاصل الذكاء التي تتم تحريراً لا يمكن أن تقيّم نطاق القدرات العقلية للمرء بالكامل، فعلى من يصمم الاختبار أن يضع لكل مسألة مجموعة محددة من الإجابات التي يتم الاختيار من بينها، أما وسائل التقييم الأخرى فإنها تتطلب منظومة تسجيل قياسات يديرها خبراء تقييم مؤهلون، وهو الأمر الذي يجعل من مثل هذه الاختبارات عملية باهظة التكلفة ومن الصعب إدارتها والإشراف عليها.

إن عدم وجود طريقة لاستثارة الاستجابات المبتكرة للمسائل أو المشكلات يستبعد تماماً إمكانية قياس الأفكار والأساليب المختلفة، التي تشكل الشيء الذي نسميه الإبداع، فطرح سؤال مثل "كم عدد الأشياء التي يمكن أن تقوم بها باستخدام عملة معدنية؟" يمكن أن يحتمل عدداً لا نهائياً من الإجابات ولن تجد أي برنامج في الحاسب الآلي يستطيع الإحاطة بجميع الإجابات المحتملة لمثل هذا السؤال.

وهذا التقيد بالإجابات المتشابهة يستبعد نطاقاً كبيراً من المهارات العقلية التي تلعب دوراً مهماً في نجاح الشخص، ويرى بعض منتقدي اختبارات الذكاء أن الاعتماد على قياساتها قد دفع المعلمين - بوعي أو دون وعي - إلى تفضيل الطلاب الذين يؤدون أداءً طيباً في المهام المخططة مسبقاً على أولئك الذين يميلون إلى اتباع أساليب تفكير إبداعية غير نمطية، كما يزعم النقاد أيضاً أن تصميم التجربة التعليمية في المؤسسات العامة يعكس توجه "الإجابة الصحيحة الواحدة" ولا يعطي الكثير من الاهتمام لمفهوم "عدة إجابات صحيحة" والذي يشكل الكثير من سمات التفكير الإبداعي والفنون والآداب والموسيقى وسائر الجوانب الذاتية من الخبرة الإنسانية.

ومع أوائل الثمانينات بدأ البروفيسور "هوارد جاردنر" في الاهتمام ببعض المسائل الأساسية التي نشأت عن الاختبارات السيكلوجية مثل: لماذا يفضل بعض أصحاب معدلات الذكاء المرتفع في حياتهم الشخصية؟ هل تغفل اختبارات القدرة العقلية بعض الجوانب الواضحة من جوانب القدرات الإنسانية كالقدرات الفنية والموسيقية والبدنية والأدبية والاجتماعية، ومن هنا توصل "جاردنر" إلى نتيجة حتمية، هي لا بد من دحض فكرة أن الذكاء هو معيار الكفاءة المنفرد الوحيد، وافترض أن لدى الإنسان نطاقاً من القدرات الرئيسية - أنواع الذكاء - ويتفاوت هذا النطاق باختلاف الأشخاص، ومع نموذج "جاردنر" للذكاء المتعدد وصلت النظرية في نهاية المطاف إلى حالة من التناغم مع التيار السائد، وبقيت المسائل النظرية حول أفضل السبل لتصنيف تلك الأنواع من الذكاء موضع نقاش، والأرجح أن النقاش حولها سيستمر لفترة من الزمن، بل إن "جاردنر" نفسه لم يصل إلى بنية تصنيفية مرضية بشكل تام، وفي الوقت الذي أكتب فيه هذه الكلمات يواصل "جاردنر" استكشاف العديد من الأبعاد التصنيفية، إلا أن مفهوم الذكاء المتعدد قد وصل إلى ذروة القبول لدى قطاعات معينة، خاصة قطاعي التعليم والأعمال التجارية في الولايات المتحدة على الأقل، إلا أن هناك بعض الأكاديميين الذين لا يزالون يصرون على نظرية حاصل الذكاء ويتجاهلون نظرية "جاردنر"، ويبدو أن الجدل سيحتمد؛ لأن أبحاث "جاردنر" لا تستخدم نفس الأدوات التجريبية الخاصة بأنصار نظرية حاصل الذكاء، وهكذا نرى أن مساري البحث لا يقدمان بالضرورة نتائج قابلة للمقارنة.

سوف نخترط في هذا الكتاب في عملية استكشافية لواحد من أنواع الذكاء هذه وهو الذكاء الاجتماعي، لذا فليس هناك سبب يدعونا للدخول في الجدل النظري المحتم حول مفهوم الذكاء المتعدد، وعلينا أن نقيّد أنفسنا بوضع الذكاء الاجتماعي في إطار مفهوم الذكاء المتعدد، وبالتالي يمكننا أن نفهم آثاره في ذلك الإطار، ووضع الذكاء الاجتماعي في إطار نظرية الذكاء المتعدد لـ "جاردنر" يتطلب القيام بنوع من التلاعب بالمفاهيم والتصورات، بينما يقوم "جاردنر" الآن بتطوير تصنيفاته وتعريفاته، لقد اشتمل مجمل أعماله الأولى على مجموعة من سبعة أنواع مستقلة من الذكاء، كما وضع كذلك فرضية لوجود نوع ثامن رغم أنه يفتقر إلى تعريف واضح، وقد قام باحثون آخرون بتقسيم أنواع الذكاء الشاملة إلى فئات أخرى، وبالتالي ومن أجل الغرض من استكشافنا فسوف نحتاج إلى الاستقراء على تعريف عملي لهذه الأنواع المتعددة من الذكاء لكي ننظر إلى الذكاء من منظور سليم، ففي حين يستخدم "جاردنر" مسميات علمية لفئات الذكاء اللفظي المنطقي الرمزي الرياضي الفراغي الحركي الشخصي الموسيقي، فإنني لا أجد ضرراً في إعادة تسميتها وتبسيطها، فمع كامل الاحترام للبروفيسور "جاردنر" ونظريته، فإنني قد وجدت أنه من المفيد أن نعيد ترتيب تلك الأنواع المتعددة من الذكاء إلى ست فئات أساسية:

١. الذكاء المجرد: التفكير العقلاني الرمزي.
٢. الذكاء الاجتماعي: التعامل مع الناس (وهو موضوع هذا الكتاب).
٣. الذكاء العملي: إنجاز المهام والأعمال.
٤. الذكاء العاطفي: الوعي بالذات وإدارة الذات.
٥. الذكاء الجمالي: الإحساس بالشكل والتصميم والموسيقى والفنون والآداب.
٦. الذكاء الحركي: المهارات البدنية مثل الألعاب الرياضية أو الرقص أو عزف الموسيقى أو حتى قيادة طائرة.

قد يدعو البعض لتصنيف مختلف عن هذا إلا أن تلك الفئات الست كافية، كما أن لها ميزة إضافية تتمثل في سهولة حفظها.

يبدو لي أن فكرة أنواع الذكاء المتعددة مناسبة لخبراتنا، وعلينا أن ندرس عدم التكافؤ بين الذكاء المجرد وحاصل الذكاء والذكاء الاجتماعي، فلقد التقيت مع

عدد من أعضاء الجمعية العالمية لأصحاب معدلات الذكاء العالية، واندحشت كثيرا لكون الكثيرين منهم - بغض النظر عن قدراتهم الإدراكية- يفتقرون إلى القدرة على التواصل مع الآخرين، بل يعجزون في بعض الحالات عن إقامة درجة معقولة من المرونة العاطفية معهم، ومن المفترض أن إنسان عصر النهضة الذي يمثل نموذج النجاح في نظر العديد منا كان يمتلك مزيجا قويا ومتجانسا من أنواع الذكاء الستة.

الذكاء الاجتماعي، أم العاطفي، أم كلاهما:

منذ أن صدر كتاب "دانيال جولمانط عام (١٩٩٥) بعنوان "الذكاء العاطفي" صار لمفهوم الذكاء العاطفي أهميته في عالم المال والأعمال، فقد وجد المدربون ومديرو شؤون العاملين والمستشارون والمدراء في الذكاء العاطفي عنصرا مهما من عناصر الفعالية الشخصية، وتبع ذلك سلسلة من الكتب وبرامج التدريب والندوات والمؤتمرات التي تتناول هذا الموضوع، وكما هي الحال مع كل مفهوم جديد غير مسبوق تقبل البعض مفهوم الذكاء العاطفي على أنه دين أو ما شابه، بل إن البعض وجد في الذكاء العاطفي تفسيرا لكل شيء، أما الأغلبية فرأت فيه تفسيراً للعديد من الأمور وتوافقا مع مفاهيم التطور البشري الأخرى.

لقد حددت أولى محاولات "جولمان" الهادفة إلى تأطير النموذج العملي للذكاء العاطفي خمسة أبعاد للكفاءة:

١. الوعي بالذات.
٢. تنظيم الذات.
٣. التحفيز.
٤. التعاطف.
٥. العلاقات.

على أن أحد أبعاد "جولمان" الخمسة هذه - وهو بعد العلاقات- يأخذ النموذج والمفهوم إلى ما يتجاوز حدوده العملية، أما الأربعة الأولى فتحدد بوضوح العناصر العاطفية الداخلية، والتي تؤثر في سلوك الشخص بشكل جوهري، ومن المؤكد أنها تؤثر بشكل كبير للغاية في مقدرة المرء على التواصل السليم مع الآخرين، ولكننا

حين نحاول دمج الكفاءة الاجتماعية قسراً في نموذج الكفاءة العاطفية واسع النطاق بالفعل، فإننا نخاطر ببذل مجهود أكبر مما ينبغي لتحقيق نتائج أقل مما ينبغي.

وعن طريق دمج بعد التحفيز في بعد الوعي بالذات، فإن الأعمال اللاحقة حددت نموذج الذكاء العاطفي في أربعة أبعاد وهي: الوعي بالذات، وإدارة الذات، والوعي الاجتماعي، والتحكم في العلاقات، وكل منها مرتبط بمجموعات من قدرات الذكاء العاطفي المحددة ومجموع كل تلك القدرات ثماني عشرة، فنجد مثلاً أن غزارة العلاقات مرتبطة بسبع قدرات خاصة بالقيادة، بما في ذلك القيادة الملهمة (تلك التي ترشد وتحفز من خلال الرؤية) وتطوير الآخرين (تدعيم قدرات الغير من خلال إبداء الرأي والإرشاد) وحفز التغيير (بالمبادرة والإدارة والقيادة في اتجاه جديد).

وإذا قمنا بتكبير منظورنا الفكري بقدر يسمح بإعادة دراسة مفهوم "جاردنر" الخاص بالذكاء المتعدد، فسيكون بمقدورنا وضع مفهوم الذكاء العاطفي في مكانة معينة من منطلق علاقاته بأنواع الذكاء الأخرى، كما سيمكننا البدء في تحديد سبل الجمع بين أنواع الذكاء المتنوعة بأسلوب تعاوني مما يمكننا من صياغة صورة للإنسان الكفاء صاحب المقدرة، إنسان عصر النهضة الحقيقي.

ومع كل الاحترام لإسهامات كل من "جاردنر" و"جولمان"، فإن من المفيد أن نربط بين المفهومين حتى يشكلوا معاً وجهتي نظر متكاملتين، يمكننا اعتبار الذكاء العاطفي بعداً للقدرة الداخلية - الوعي الذاتي واستغلال الاستجابات العاطفية بمهارة - ثم يمكننا بوضوح تحديد نموذج الذكاء الاجتماعي في ضوء القدرات الموجهة للخارج.

بمعنى أننا بحاجة إلى كلا النوعين من الذكاء حتى نحقق النجاح الشخصي. وفي الواقع فإن البروفيسور "جاردنر" - كما أوضحت سابقاً - يقوم بهذا بالفعل في صيغته، إنه يفترض وجود ذكاء ضمني داخلي - الذكاء العاطفي لجميع الأغراض العملية - وذكاء بيئي خارجي يتمثل في كفاءة التعامل مع المواقف الإنسانية.

وتكمن قيمة هذا التحديد الأوضح للمفهومين في وجود فرصة للتسويق والتكامل وإقامة الروابط بينهما، بدلاً من محاولة دمجهما قسراً في وعاء تصوري واحد.

خذ الشعور بالخجل كمثال، وهو نمط سلوكي شديد الارتباط بالتقدير المتدني للذات والافتقار للثقة بالنفس، إن تعلم التواصل مع الآخرين بمهارة وثقة أكبر لن يتطلب اكتساب مهارات اجتماعية جديدة - مثل التواصل بالعين والتحدث بصوت قوي واستغلال حيز مكاني أكبر- فحسب، وإنما يتطلب مراجعة المرء لتقديره لذاته أيضاً، أي معاودة امتلاك حقوقه كفرد وتقدير قيمته كإنسان، وتعلم استجابات عاطفية مختلفة تجاه مختلف التفاعلات الاجتماعية، ويمكن أن يؤدي تبني مفهوم الذكاء الاجتماعي والعاطفي معاً إلى تفسير أمراض اجتماعية مثل الخجل، وكذلك تقديم استراتيجيات التطوير اللازمة للتغلب عليها.

لنأخذ مثالا آخر ونتأمل شخصاً صاحب شخصية عدوانية، سلوك هذا الشخص متحيز تجاه الآخرين - فهو ناقد، ومجادل ومحتقر وعدواني وعنيف- وهو ناشيء في الأغلب عن إحساس متدنٍ بقيمة الذات أي تدني معدل الذكاء العاطفي، وفي الوقت نفسه نجد أن هذا الشخص قد يفتقر ببساطة إلى التبصر الكافي تجاه تأثيره على الآخرين، وقد لا يفهم قيمة مساعدة الآخرين على الشعور بمشاعر طيبة تجاه أنفسهم كوسيلة تمكنه من تحقيق أهدافه.

النقاط العمياء والعدسات والمرشحات:

حاول أن تجري التجربة التالية، قم بإشعال شمعة صغيرة جداً، أو شغل كشافاً ضوئياً من الحجم الذي يمكن أن تحمله في جيبك وابطس ذراعك به إلى الأمام، وركز نظرك على شيء ما أو بقعة ما من الجدار، ولا تحول عينيك عن نقطة سقوط الضوء، أغلق عينك اليسرى إن كان مصدر الضوء عن يمينك أو عينك اليمنى إن كان مصدر الضوء عن يسارك، قم الآن - وأنت تضع عينك المفتوحة ومصدر الضوء على خط واحد مستقيم، بينما تحديق باستمرار إلى الأمام- بأرجحة مصدر الضوء بشكل قوسي بدءاً من خط المحور أبق عينيك محدقة للأمام، على أن تتابع كذلك مصدر الضوء، سوف تظهر لك نقطة - عند زاوية قياسها ١٥ درجة من الخط المحوري- يختفي عندها الضوء على جانبي هذه النقطة التي نسميها البقعة العمياء، يمكنك أن ترى الضوء، أما في البقعة نفسها، فلن تراه.

تقع تلك البقعة السيكلوجية العمياء عند النقطة التي يبارح فيها العصب البصري العين، حيث ليست لديك خلايا عصبية عند هذه النقطة الصغيرة، وبالتالي، لن ترى شيئاً في ذلك الموضع المحدد من المجال البصري، ونادراً ما يشعر أي منا بوجود هذه البقعة العمياء، بل إن الكثير منا لا يعلم بوجودها من الأصل، فكيف يمكن أن تكون لدينا منطفة تخلو من الإدراك الحسي مع أنها تقع وسط مجالنا البصري، ومع هذا لا يلحظها؟ تكمن الإجابة في الوسيلة التي يتبعها المخ في معالجة المعلومات التي ترد إليه. حيث إن العين لا تكاد تبقى ساكنة، وتدفعها غريزة البقاء المتأصلة فينا إلى أن تقوم بمسح متواصل للوسط الذي حولها، إلا إذا قررنا أن نركز على شيء ما لسبب ما. ومع حركة العين، تصل إلى المخ صور متكاملة ويقوم المخ بعمل فيما حول البقعة العمياء، فإنه يعمل كذلك حول البقاع الاجتماعية أو السيكلوجية العمياء بالنسبة لنا، فنحن لا نرى سوى ما نود أن نراه، تتم التعبيرات الشائعة التي نستخدمها في ثقافتنا عن أننا نفهم - بمستوى معين - حقيقة أننا بني البشر لا ندرك الواقع الذي نريده وفقاً لإدراكنا الحسي. فلدى كل منا واقعه الذي يرتاح إليه، وما هو إلا نتاج مدركاتنا الحسية وردود أفعالنا، وتأويلاتنا، وتشويهاتنا للواقع الأصلي فكثيراً ما نشير إلى ما هو لدينا من بقاع عمياء، وهي جوانب خبراتنا التي نبتعد بوعينا عنها، سواء من خلال التجاهل، أو كبح جماح العقل الباطن، أو الإنكار للواقع، على أن كثرة إشاراتنا إلى تلك البقاع العمياء في حواراتنا العادية ليس بالضمان الذي ينم عن فهمنا لها أو عن أننا نعتمد عن وعي إلى استشفافها أو تجاوزها بإدراكنا، لدى كل منا بقاع عمياء، وعدسات، ومرشحات، تتخذ مكانها بين قنواتنا الحسية وأمخاينا. فالبقعة العمياء تقف حاجزاً أمام مناطق الواقع التي اخترنا ألا نتعامل معها. أما عدساتنا الشخصية فتعمل على تكبير جوانب الواقع التي نشغل بها، بينما تقوم المرشحات التي وضعناها باستبعاد أو إعادة تنظيم انتقائي لمختلف جوانب الواقع بحيث يناسب نمط مخ كل منا.

تعمل تلك البقاع العمياء، والعدسات والمرشحات بدنياميكية، حيث تتغير من لحظة لأخرى، ومن موقف لآخر، وهي مبرمجة بواسطة قيمنا ومعتقداتنا ورغباتنا وآمالنا ومخاوفنا وتقديراتنا.

لقد صادفت تجربة شخصية جعلتني أدرك مفهوم البقعة العمياء هذا بطريقة مباشرة تماما، فلقد تبين لي أن عدداً من معارضي، ممن قضيت معهم العديد من الليالي في حوارات شيقة، كانوا يشعرون أنني كنت أسعى لاحتكار جو تلك المناقشات، وبصفة خاصة كان بعضهم لا يشاركون سوى بالقليل في تلك الحوارات، فظنوا أنني قد فسرت صمتهم هذا على أنه تفويض بالسيطرة على مجال الحوار، وكانوا يرون أن من الواجب علي أن أستحثهم على المشاركة بشكل أكثر إيجابية في الكلام.

وللأسف لم يجد أي منهم القدرة على أن يصارحني بهذا، فبدأت أشك وأبحث في الأمر اعتماداً على مصادر وأدلة أخرى، وحينما سعيت لمعرفة آرائهم تلك بصراحة، وجدتهم يوافقونني على ما توصلت إليه، وأكدوا لي أن السبب يكمن في أن:

"لديك دوماً وجهات نظر وآراء شيقة، ولكن الآخرين لا يستطيعون عرض آرائهم ووجهات نظرهم بدورهم، إلا إذا استطعت أن تصمت لبعض الوقت".

فلو أننا كنا نعرف البقاع العمياء لدينا، فإنها كانت ستختفي ولا يعود لها وجود، أو على الأقل كنا سنتمكن من التكيف معها أو الالتفاف حولها والتحايل عليها، ومن المؤسف أن أقرب المقربين للمرء يترددون في أن يوضحوا له بقعته العمياء كما يرونها من وجهة نظرهم، ولا يكون لديه أي سبيل لمعرفة إلا المصادفة.

وبعد أن عرفت بوعي البقعة العمياء الخاصة بي، اتخذت سبيلاً إلى التعامل معها يتمثل في أن أردد بيني وبين نفسي عبارة صارت لدي شعاراً قبل الدخول في أي حوار "هذه ليست محاضرة لعادل أبو الأنوار" وهو الأمر الذي أظهر نتائج المرجوة، هذا ما علمته على الأقل من آراء أصدقائي، وكل ما أمله هو أن يشعر الجميع بالحرية في أن يبينوا لي بقاعي العمياء وأن يساعدوني على تقليلها والتخلص منها.

فهل لدي بقاع عمياء أخرى؟ وكيف لي أن أعرف؟

رائحة النفس الكريهة من منظور اجتماعي:

كنت أجلس ذات يوم في المقهى المحلي المفضل لدي، أستعرض بعض المعلومات التي تخص مشروعاً كنت أعمل على كتابته، حينما أتى رجلان ليجلسا على الطاولة المجاورة لي على بعد خطوات مني، كان أحدهما يتحدث بحماس وحيوية، وأثناء كلامه مال نحوني ليسألني: "معذرة يا سيدي، هذه الساعة التي ترتديها رائعة، هل هي ماركة أوريينت؟" فقلت له "أشكر، إنها كذلك بالفعل".

ويبدو أنه وجد ردي بمثابة دعوة لتجاذب أطراف الحديث، فنهض ليقترّب من طاولتي ويجلس في المقعد المقابل لي، سألني "هل يمكنني رؤيتها؟" فخلعت الساعة وقدمتها له وكان شديد الإعجاب بها وسألني مرة أخرى "أرى أنك منهمك في الكتابة، فما مهنتك؟".

وبينما كان مسترسلاً في كلامه، اكتشفت على الفور أن لديه هدفاً يريد تحقيقه، فقد بدأ يتحدث عن فرصة عمل تجاري رائعة على الإنترنت، أسلوب مختلف تماماً لممارسة العمل التجاري.

واستطرد مؤكداً: "لا أتحدث عن امتياز تجاري، ولا عن مخطط تسويقي متعدد المستويات، بل وسيلة مبهرة لتحقيق مستوى من الاستقلال المادي، وأنا فخور بكوني استطعت مساعدة الكثيرين على تحقيق أحلامهم" وبينما كنت أنصت بصبر إلى كلامه المسترسل كنت أتعجب من عدم اهتمامه على الإطلاق بي شخصياً، وكيف أنه وجد أن له الحق في أن يقحم نفسه على شخص غريب عنه كلية، وفي لحظة سرالية غاب عن وعيي ذلك الوجه المبتسم الوسيم أمامي، تخيلت بدلا منه وجه "سمايلي" المعروف لكل من يستخدم الإنترنت، بلونه الأصفر البراق مركبة فوق رأسه، فهو شخص مبتهج مغفل اجتماعياً ليست لديه أي فكرة عن الخطأ الاجتماعي الذي كان يرتكبه.

يشير "كارل ألبريخت" إلى مثل هذا النوع من السلوكيات الزائفة المقتحمة المتجاهلة للآخرين باسم "رائحة النفس الكريهة اجتماعياً" وما حدث معي هو تجسيد لتلك

الرائحة الكريهة، فأنا على قناعة بأن السيد المبتسم هذا كان مستغرقاً في حماسه لمشروعه التجاري الجديد المريح، كما أفترض أنه كثيراً ما قال لنفسه ولرفاقه أشياء من قبيل "الجميع زبائن محتملون لهذا المشروع، وبوسعي إتمام صفقة بيع في جميع المواقف" ولكي يثبت لنفسه ولهم هذا، أقحم نفسه على عابر سبيل بريء يجلس بالمصادفة في أحد المقاهي.

صارت تلك المحادثة تجربة كوميدية في نظري، فبمجرد أن انتقل سريعاً من إعجابه المصطنع بساعتي إلى عرضه المتحمس للمنتج الذي يود بيعه، حتى قلت له: "يبدو لي هذا كعرض مبيعات، هل هذا سبب رغبتك في التحدث معي؟".

بدا لي أنه لم يعتد أن يتلقى ردوداً مهذبة تلمح مباشرة لتبججه الاجتماعي، فقد سكت لثوانٍ قبل أن يجد سبيله للكلام من جديد "لا.. لكن بدا لي أنك شخص ذكي" وقد تهتم بمسألة كسب الكثير من المال، فكلنا نصبو إلى النجاح، أليس كذلك؟".

وسرعان ما عاود الكلام عن تلك الفرصة الفريدة من نوعها، وحينما توقف للحظة يلتقط فيها أنفاسه، قلت له: "يبدو لي أن ذلك الأمر مستحوز عليك تماماً".

باغته ذلك الرد، وبدأ يفقد اتزانه، قال "حسناً، أنت محق في الواقع فأنا متحمس لهذا الأمر ولا أتصور أن يكون هناك من لا يتحمس لفكرة أن يكسب الكثير من المال".

فقلت له "حسناً، أشكرك على أنك قد اعتبرتني هذا الرجل، إلا أنني غير مهتم بالأمر حقاً" وأخيراً وعندما أعجزته الحيل تمتم ببعض كلمات الاستئذان المهذبة، وانسل عائداً إلى طاولته.

هذا المشهد الصغير يحمل في رأبي عدداً من الدروس المستفادة، أحدها هو أن البعض قادر تماماً إما من خلال الجهل وافتقاد البصيرة، وإما بسبب الإهمال التام لحقوق الآخرين الاجتماعية على أن يتعامل مع الآخرين على أنهم مجرد شيء أو قطعة أثاث، أو كيان موجود فقط من أجل تلبية رغباتهم وأهدافهم الأنانية الشخصية.

لا أعلم إذا كان السيد "سمائلي" قد تعافى من مرضه أم لا، لكنني لن أندesh إذا علمت أنه ليس لديه سوى عدد قليل من الأصدقاء الأوفياء الحقيقيين، ربما عاد لصوابه، وربما وجد فرصة مبهره أخرى نجح في أن يبيعها له عضو آخر من عشيرة السادة المبتسمين.

والدرس الثاني الذي خلصت إليه من تجاربي مع أمثال هذا الرجل هو أنني لست مكرهاً على الإنصات إلى مثل هؤلاء الأشخاص بأدب بينما لا يتعاملون معي بالمثل، لقد اعتدت الآن المبادرة بالمصارحة بأنني غير راغب في الاستماع إلى حكاياتهم، وعادة ما أفعل هذا بأسلوب مهذب، وأحياناً أفعله بأسلوب صارم جاف.

كما يبدو لي أن عدد هؤلاء الناس كبير، بعضهم من المتعصبين دينياً الذين يخاطبون الناس قسراً في الأماكن العامة ثم يبدؤون في حديث تسويقي لمبادئ المؤسسات الدينية التي يتبعونها.

هل بوسعنا أن نصبح أذكى اجتماعياً؟

قد يكون من المفيد أن نتأمل في الآثار الأوسع نطاقاً لعلم الذكاء الاجتماعي، والوجهة التي تأخذنا إليها دراسة مثل هذا العلم، وإن كان ذلك ينطوي على مخاطرة بالغوص في عالم الفلسفة بعمق.

إذا كانت هناك مخلوقات تراقبنا من فوق كوكب بعيد، به حضارة أكثر نجاحاً وأكثر حكمة من حضارتنا، فقد يخيب أملها تجاه عجز البشر عن التعاون والابتعاد عن السلوكيات التي لا تليق بهم، وإحفاقاً للحق، سيكون على تلك الكائنات ألا تغفل ما أظهره البشر من قدرات مذهلة على التعاون والإنجاز وبذل الجهد المشترك، وأن تدين كذلك بنفس القدر ما أبداه البشر من وحشية هائلة، فلا أحد يستطيع أن يغض البصر عن منجزات مثل الأهرامات أو قناة السويس أو قناة بنما، أو الهبوط على سطح القمر أو شبكة الإنترنت.

ومن ناحية أخرى، فإن تلك المخلوقات الفضائية المراقبة ستلاحظ أن البشر أثبتوا قدرتهم على جلب الدمار والمعاناة على نطاق واسع، بالإضافة إلى صنع كل تلك

المعجزات المبهرة في وقت واحد ، على أن العديد مما نفخر به من منجزات قد جاء على حساب إلحاق الضرر بمجموعة أخرى من البشر، من هذا مثلاً أنه بعدما أتمت مجموعة من أمهر الفنانين موهبة صرح "تاج محل" أمر الإمبراطور "شاه جهان" بقتلهم جميعاً ، كما أمر بفقء أعين كبار مهندسي عصره حتى لا يستطيع أحد تكرار تحفته الخالدة، ومن ناحية أخرى، يخبرنا التاريخ أن أكثر من خمسة آلاف عامل فقدوا أرواحهم خلال حفر قناة بنما.

ولو أن تلك المخلوقات أمعت النظر أكثر في تاريخنا، لكان لديها ما يبهر وصف جنس البشر بأنه جنس من القتل، يقول الأديب الأمريكي "مارك توين" : "نحن الجنس الوحيد الذي يقتل بعضه بعضاً بدماء باردة من أجل غرض دنيء" وعلى مدار القرن الماضي كان متوسط من يلقون مصرعهم سنوياً بسبب الحروب والنزاعات المسلحة مليون شخص، وهذا الإحصاء يقتصر على من لقوا مصرعهم كجنود في الحروب، أما من لقوا مصرعهم بسبب المجاعات أو الأمراض أو الانهيار الاجتماعي أو غير ذلك من تبعات الضرر الجمعي، فقد يفوق عددهم أي رقم يمكن لخيالك أن يصل إليه.

وقد علق روائي الخيال العلمي البريطاني الشهير "هربرت جورج ويلز" ذات مرة قائلاً: "تتجه الحضارة أكثر وأكثر نحو أن تكون سباقاً بين العلم والكارثة"، وكان يمكن لعلماء الأنثروبولوجي من أمثال الراحل "ستيفن جاي" أن يصفوا الجنس البشري بأنه جنس مراهق محدود الكفاءة، ولا يرون أي دليل على أنه سينجح في الاستمرار لمدة أطول من التي ستمكن الصراصير من بقائها.

وإذا حاولت أن أكون متكلفاً للحظة، فسوف أقول إننا كجنس بشري نحتاج إلى ثلاثة أشياء حتى نزيد من فرص بقائنا وعيشنا في حالة أكثر استقراراً، وأي منها كفيلاً بأن ينجح في حل إشكالية انعدام التعامل الإنساني بين البشر بعضهم البعض، أما تطبيقها معاً فكفيلاً بتقليل فداحة هذا الأمر، ولكن بما أننا نفتقد تلك الأشياء الثلاثة باستمرار فإنه يبدو أننا ننجرف أكثر وأكثر في الاتجاه الخاطئ.

أولاً: نحن بحاجة إلى قادة يمثلون نموذجاً ومثلاً أعلى للذكاء الاجتماعي:

نحن بحاجة - على وجه الخصوص - إلى قادة يستطيعون صياغة رؤية إيجابية تجاه النمو والتقدم، حتى ولو لم يسعد ذلك كل الناس، نحتاج إلى من نعددهم مثلاً أعلى فيدعوننا إلى أن ننضج كأفراد وجماعات، ولسنا بحاجة إلى من يستغل مخاوفنا وأطماعنا.

ثانياً: نحن بحاجة إلى منظومة تعليمية تحترم المبادئ والسلوكيات المتصلة بأعلى معدلات الذكاء الاجتماعي، والتي تلقن شبابنا فهم الثقافات التي سيكون عليهم التعامل معها في عصرنا الحديث، نركز كذلك على قيمة التعاون لا الصراع.

نحتاج إلى منظومة تعليمية تزود الشباب بما يمكنهم من التعبير عن أفكارهم بوضوح، ودون لبس، ويمكنهم من فهم الآخرين قبل اتخاذ رد فعل تجاه تصرفاتهم، فهم بحاجة إلى بدائل للغة الحوار يمكنهم استخدامها بشكل فعال.

ثالثاً: نحن بحاجة إلى بيئة إعلامية تتبنى أسس القيم وليس تلك القيم التجارية للمؤسسات التي يجد مدراءها أنفسهم مضطرين لبيع أي شيء وكل شيء، لكل من يقع تحت تأثيرهم، وبأي وسيلة كانت، ونجاحنا قد يتحقق من خلال الانتقال بثقافتنا من النطاق المبهم الذي لا حدود تميزه والمسمى "الإعلام" والتركيز على قادة المؤسسات التجارية الفعالة، والتي تدير الوسط الإعلامي من حولنا، وحينها سنتمكن من وضعهم أمام مسؤولياتهم وحملهم على تحمل تبعات تصرفاتهم تجاه المجتمع.

