

هوش اجتماعی و
ارتباط غیر کلامی

فهرست

- پیشگفتار..... ۹
۱. هوش اجتماعی: هوش اجتماعی چیست و چرا بیش از هر زمان دیگری به آن نیاز داریم؟ ۱۳
رابرت جی. استرنبرگ و اوری سینگ لی
۲. توانایی ادراک غیر کلامی به عنوان همدلی هیجانی و شناختی: مفهوم‌پردازی و اندازه‌گیری آن ۳۰
راس باک، برت گراهام، رایان جی. آلد و رولند هنکوک
۳. همدلی به عنوان ارتباط خودانگیزته: در تلاقی علوم اجتماعی و رفتاری سنتی و علوم ارتباطی و عاطفی جدید ۵۷
راس باک، استفان استفانو، برت گراهام و رایان جی. آلد
۴. عواملی که رفتارهای غیر کلامی حرکتی و صوتی را در فریب‌کاری بین فردی تسهیل یا مختل می‌کند ۸۱
جودی کی. بورگون، لورن ام. همل، جی. پیت بلر و ناتان دبلیو. تیمان
۵. ارتباط غیر کلامی: تکامل تا به امروز ۱۱۸
مارک جی. فرانک و آنه سولویو
۶. مراحل غیر کلامی پیدایش زبان ۱۵۷
دیوید بی. گیونز
۷. نگاهی تازه به حافظه شخصی ۱۸۲
ترنس جی. هورگان
۸. ارتباط با ربات‌ها: ما در هوش اجتماعی مصنوعی چه چیزی را اشتباه و چه چیزی را درست انجام می‌دهیم؟ و برای بهتر شدن، چه کاری باید انجام دهیم؟ ۲۱۱
آروید کاپاس، ربکا استاور و اریک جی. وانمن
۹. استنباط از چهره‌ها: توانایی تشخیص هیجان‌های حقیقی و نادرست ۲۳۱
الکساندرا کاستیچ، درک چادی و یاسمینا ندلکوویچ
۱۰. اشک‌های پنهان و شادی درهم‌تنیده: ارزش انطباقی علائم اجتماعی غیر کلامی و محافظت نشده ۲۵۴
دنيس کاستر
۱۱. دقت بین فردی و پیامدهای تعامل: چرا و چگونه استنباط صحیح از دیگران، دارای مزایای انطباقی در تعاملات اجتماعی است؟ ۲۷۳
تریستان پالیس و ماریان اشمیدمست

۱۲. مهارت در موقعیت‌های اجتماعی: ماهیت سازه‌گردانی ۲۹۶
رونالد ای. ریچیو، لزی جی. ایتون و دیوید سی. فوندر
۱۳. جنبه‌های منفی بین‌فردی و درون‌فردی درک دقیق هیجان‌های دیگران ۳۱۸
کاتیا شلگل
۱۴. برداشت صفات از روی چهره نشان‌دهنده‌ی تداوم هوش اجتماعی در سالمندان است ۳۵۰
لسلی ای. زبروویت و رابرت جی. فرانکلین جونیور
۱۵. سخن آخر: هوش اجتماعی به‌عنوان ساخت اجتماعی از واقعیت - دستور کار تکمیلی برای تحقیقات هوش
اجتماعی ۳۷۸
رابرت جی. استرنبرگ
- واژه‌نامه انگلیسی به فارسی ۳۸۵
- واژه‌نامه فارسی به انگلیسی ۳۸۹

«رابرت جی. استرنبرگ و الکساندرا کاستیچ کتابی مناسب را در زمانی مناسب ارائه کرده‌اند. هوش اجتماعی از طیف گسترده‌ای از توانایی‌ها تشکیل می‌شود اما اساس همه آن‌ها مهارت پردازش غیر کلامی است. آن‌ها محققان برجسته‌ای را از زمینه‌های مختلف مطالعاتی گرد هم آورده‌اند تا یافته‌های کنونی را در مورد حوزه‌ای که به‌طور فزاینده‌ای اهمیت یافته است ارائه دهند. من این تلاش را تحسین و اثر حاضر را به همه علاقه‌مندان به بنیان و کاربردهای توانایی ارتباط غیر کلامی پیشنهاد می‌کنم.»

— استفان نوویکی جونیور

«رشد هوش اجتماعی برای عملکرد مؤثر تقریباً در همه عرصه‌های زندگی روزمره ما بسیار حیاتی است. همان‌طور که در این کتاب اشاره شده است، رفتار غیر کلامی نقش اصلی را در این فرایند ایفا می‌کند. این کتاب برای همه کسانی که به دنبال درک بهتری از این موضوع هستند که ما چگونه پیام‌های خود را به شکل درست (و نادرست) ارسال و دریافت می‌کنیم، یک منبع ضروری به حساب می‌آید. مطالب این کتاب به ویژه برای محققان و دانشجویان رشته روان‌شناسی و علوم ارتباطات جذاب خواهد بود. نویسندگان کتاب حاضر، مجموعه قابل توجهی از پژوهشگران برجسته بین‌المللی را گرد هم آورده‌اند که به وضوح جدیدترین تحقیقات خود را در مورد انواع موضوعات جذاب — از ریشه‌های تکاملی هوش اجتماعی گرفته تا تعامل انسان و ماشین — به اشتراک می‌گذارند.»

— مارک آل. نپ، جس اچ. جونز، استاد بازنشسته و مدرس برجسته دانشگاه تگزاس

«خوشحالم که می‌توانم از صمیم قلب مجموعه‌ای جدید از تحقیقات و نظریه‌های مربوط به ابعاد ارتباط غیر کلامی هوش اجتماعی را توصیه کنم. رابرت استرنبرگ و الکساندرا کاستیچ سرپرستی یک گروه تحقیقاتی برجسته را بر عهده دارند که رویکردی بین‌رشته‌ای را در بر می‌گیرند که بسیاری از حوزه‌های روان‌شناسی را پوشش می‌دهند. آنها نه تنها دلالت‌های دنیای واقعی را برای درک بیشتر رفتار انسان برجسته می‌کنند بلکه درک بهتری از رسانه‌های اجتماعی و ارتباطات سیاسی به ما ارائه می‌دهند.»

هوش اجتماعی: مزایای انطباقی ارتباط غیر کلامی برای دانشگاهیان و افرادی که مایل به درک روشن و عمیق‌تری از جامعه مدرن به‌عنوان یک کل هستند، یک موضوع جذاب و خواندنی خواهد بود.»

— فیلیپ زیمباردو، دکتر و استاد بازنشسته روان‌شناسی، دانشگاه استنفورد، نویسنده کتاب

پرفروش اثر لوسیفر

«این کتاب در مورد خرد مردم در استفاده و درک ارتباط غیر کلامی است که نشان‌دهنده سطح جدیدی از بلوغ در این زمینه است. ما ابتدا به نحوه سنجش این توانایی پی بردیم؛ سپس در مورد همبسته‌های آن پرس‌وجو کردیم و اکنون می‌خواهیم بدانیم که این مهارت واقعاً برای چه چیزی مفید است. آفرین به این حوزه و به این نویسندگان با استعداد!»

— جودیت هال، استاد برجسته روان‌شناسی، دانشگاه نورت ایسترن، ایالات متحده

مطالعه هوش دارای پیشینه‌ای طولانی و تا حدودی پیچیده است. دلایل زیادی برای این زمینه در هم آمیخته وجود دارد اما به یقین، یکی از این دلایل این است که افراد می‌توانند در عین باهوش بودن - به معنای متعارف آن - در مهارت‌های اجتماعی، عملی یا هیجانی (و گاهی اوقات در هرگونه مهارتی) فاقد توانایی باشند (استرنبرگ، ۲۰۰۳). فرد به اصطلاح باهوش ممکن است در یک آزمون رایج هوش، خوب عمل کند اما از نظر توانایی انطباق با محیط که از نگاه داروینی برای هوش ضروری است، ضعیف باشد. در واقع، از نظر تاریخی، حداقل بخشی از تعریف هوش به‌عنوان توانایی انطباق با محیط در نظر گرفته شده است (استرنبرگ و دترمن، ۱۹۸۶).

برخی از محققان با آگاهی نسبت به محدودیت‌های تصورات متعارف از هوش، به دنبال گسترش مفاهیم هوش هستند تا اهمیت مهارت‌های مختلف غیر شناختی را که برای انطباق با محیط ضروری هستند مورد تأکید بیشتری قرار دهند. یکی از این مهارت‌ها - که شاید بتوان گفت یکی از مهم‌ترین آنها است - مفهوم هوش اجتماعی است. هوش اجتماعی توانایی درک، مدیریت انعطاف‌پذیر و گاهی اوقات کنترل تعامل با افراد دیگر است (تعاریف مختلف را در آلبرجت، ۲۰۰۹؛ گولمن، ۲۰۰۷؛ و کیلستروم کانتور، ۲۰۱۱؛ زیرچاپ، ببینید، همچنین به بارنز و استرنبرگ، ۱۹۸۹ مراجعه کنید؛ استرنبرگ و اسمیت، ۱۹۸۵).

به نظر می‌رسد که مفهوم هوش اجتماعی به دیویی باز می‌گردد (۱۹۰۹) اما توسط ثروندایک (۱۹۲۰) رواج یافت. طبقه‌بندی‌های مختلفی از هوش اجتماعی پیشنهاد شده است اما یکی از ساده‌ترین آنها، طبقه‌بندی هوش اجتماعی کلامی و غیر کلامی است که به موجب آن، هوش اجتماعی کلامی به تعاملات با ماهیت کلامی یا نوشتاری مربوط می‌شود و هوش اجتماعی غیر کلامی مربوط به تعاملاتی است که دارای ماهیت غیر کلامی هستند، مانند تماس چشمی، ایما و اشاره، تظاهرات چهره، حالت بدن، نحوه ارتباط و ... هوش اجتماعی غیر کلامی در بسیاری از حوزه‌ها اهمیت دارد - در مصاحبه‌های شغلی، ارائه سخنرانی‌ها، روابط صمیمی یا تلاش برای ایجاد روابط صمیمی، استنباط قصد دوستانه یا خصمانه، انتقال پیام‌های تأیید یا عدم تأیید و سایر موارد. گاهی اوقات، ارتباط غیر کلامی از ارتباط کلامی پشتیبانی می‌کند اما در موارد دیگر، به شکل مستقیم با آن در تضاد است. افرادی که از هوش اجتماعی بالایی برخوردارند باید یاد بگیرند که چگونه از نشانه‌های غیر کلامی استفاده کنند تا بتوانند تشخیص دهند که آیا آنچه می‌شنوند با آنچه واقعاً فکر یا احساس می‌کنند مطابقت دارد یا خیر. همان‌طور که همه ما می‌دانیم، گاهی اوقات مردم چیزی می‌گویند و چیز دیگری

را به‌طور غیر کلامی آشکار می‌سازند، به‌گونه‌ای که در این مواقع، ارتباط غیر کلامی به ابزار اصلی ما برای تشخیص فریب‌کاری تبدیل می‌شود.

هدف این کتاب، مرور جامع و قابل فهم بهترین آثار سال‌های اخیر (به ویژه با تمرکز بر دهه گذشته یا قبل‌تر) در مورد هوش اجتماعی غیر کلامی است. هرکسی که این کتاب را می‌خواند، از کارهای مهم دهه گذشته در این زمینه مهم روان‌شناسی آگاهی خواهد یافت. اگرچه این رشته گاهی اوقات به‌عنوان شاخه‌ای از روان‌شناسی اجتماعی تلقی می‌شود اما در واقع حرفه‌ای بین رشته‌ای است که از رشته‌های روان‌شناسی اجتماعی، روان‌شناسی شناختی، روان‌شناسی تکاملی، روان‌شناسی افتراقی، روان‌شناسی شخصیت و روان‌شناسی زیستی تشکیل می‌شود.

چرا کتابی در مورد هوش اجتماعی غیر کلامی و چرا اکنون؟ نخست اینکه بسیاری از محققان، از جمله ویراستاران و نویسندگان، احساس کرده‌اند که روان‌شناسی از نظر کاربردهای آن برای درک رفتار انسان، باید به دنیای واقعی نزدیک‌تر شود. رویکرد قدیمی انجام تحقیقات آزمایشگاهی با روایی بوم‌شناختی اندک، نیازهای فعلی را برآورده نمی‌سازد. در مقایسه با هوش اجتماعی غیر کلامی، حوزه‌های کمی وجود دارد که دارای کاربردهای زیادی برای دنیای واقعی باشد.

دوم، امروزه در جامعه به نظر می‌رسد که کلمات ارزش خود را در دانستن آنچه فرد به آن فکر یا احساس می‌کند، از دست داده‌اند. هرکسی که صرفاً به گفته‌های یک سیاست‌مدار یا حتی یک رهبر سیاسی گوش کند تا بفهمد او به چه چیزی فکر می‌کند، در نهایت ناامید خواهد شد. هر چقدر افراد باورهای واقعی خود را بیان کنند، به همان اندازه از رسانه‌های اجتماعی برای پنهان کردن آنچه واقعاً به آن فکر می‌کنند و چرایی آن، استفاده می‌کنند. تلویزیون و سایر وسایل الکترونیکی مربوط به ارتباطات جمعی به‌طور فزاینده‌ای توسط گروه‌هایی با برنامه‌های سیاسی و اقتصادی کنترل می‌شود. بنابراین، ارتباط غیر کلامی با توجه به کاهش ارزش ارتباطات کلامی برای انتقال واقعیت، اهمیت فزاینده‌ای یافته است.

سوم، تحقیقات مربوط به هوش اجتماعی غیر کلامی در یک دهه اخیر شتاب زیادی به خود گرفته است که برخی از آنها در رابطه با پژوهش‌های هوش هیجانی غیر کلامی است. کسانی که با تحقیقات قدیمی آشنا هستند، متوجه می‌شوند که اعتبار تحقیقات به سرعت منسوخ می‌شود و تحقیقات جدیدی درباره آنها انتشار می‌یابد.

سرانجام، تحقیق در مورد هوش اجتماعی غیر کلامی دریچه‌ای جدید را نسبت به وضعیت جامعه، همان‌گونه که هست، می‌گشاید. برخی از وسایل ارتباط غیر کلامی، مانند شکلک، یک یا دو دهه پیش به سختی مورد استفاده قرار می‌گرفت. درک هوش اجتماعی غیر کلامی به فرد کمک می‌کند تا جامعه را به‌عنوان یک کل بهتر درک کند.

این کتاب برای همه کسانی که به موضوع هوش یا ارتباطات علاقه‌مند هستند، کتابی جذاب

خواهد بود. بنابراین، مخاطبان آن می‌تواند شامل روان‌شناسان اجتماعی، روان‌شناسان شناختی، روان‌شناسان شخصیت، روان‌شناسان افتراقی، روان‌شناسان رشد و موارد دیگر باشد. در جمع‌آوری مطالب این کتاب، ما چندین مسئله را در ذهن داشتیم؛ اینکه ما (۱) نویسندگان برتر در این زمینه را به کار بگیریم؛ (۲) بیشتر به دنبال نویسندگانی بودیم که از نظر موقعیت جغرافیایی و دیدگاه روان‌شناختی با یکدیگر متفاوت باشند؛ (۳) موضوعات مهم و داغ روان‌شناسی و ارتباطات را پوشش دهند؛ (۴) نظریه‌ها، داده‌ها و برنامه‌های به‌روز را ارائه دهند؛ (۵) به پوشش جامعی در این زمینه پردازند و (۵) فصولی که می‌نویسند به‌طور کامل خواندنی و قابل درک باشد. امیدواریم مطالب این کتاب، محرک و برانگیزاننده تفکر بیشتر شما در مورد موضوع هوش اجتماعی باشد؛ مفهومی که در ارتباط غیر کلامی تجلی می‌یابد.

منابع

- Albrecht, K. (2009). *Social intelligence: The new science of success*. New York: Pfeiffer.
- Barnes, M. L., & Sternberg, R. J. (1989). Social intelligence and decoding of nonverbal cues. *Intelligence, 13*, 263–287.
- Dewey, J. (1909). *Moral principles in education*. New York: Houghton Mifflin.
- Goleman, D. (2007). *Social intelligence*. New York: Bantam.
- Kihlstrom, J. F., & Cantor, N. (2011). Social intelligence. In R. J. Sternberg & S. B. Kaufman (Eds.), *Cambridge handbook of intelligence* (pp. 564–581). New York: Cambridge University Press.
- Kihlstrom, J. F., & Cantor, N. (in press). Social intelligence. In R. J. Sternberg (Ed.), *Cambridge handbook of intelligence* (2nd ed.). New York: Cambridge University Press.
- Rosenthal, R., Hall, J. A., DiMatteo, R., Rogers, P. L., & Archer, D. (1979). *Sensitivity to nonverbal communication: The PONS Test*. Baltimore, MD: Johns Hopkins University Press.
- Sternberg, R. J. (2003). *Wisdom, intelligence, and creativity synthesized*. New York: Cambridge University Press.
- Sternberg, R. J. (1986). Intelligence is mental self-government. In R. J. Sternberg & D. K. Detterman (Eds.), *What is intelligence? Contemporary viewpoints on its nature and definition* (pp. 141–148). Norwood, NJ: Ablex.
- Sternberg, R. J., & Smith, C. (1985). Social intelligence and decoding skills in nonverbal communication. *Social Cognition, 2*, 168–192.
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its use. *Harper's Magazine, 140*, 227–235. <https://search.proquest.com/docview/614886569?accountid=14496>

رابرت جی. استرنبرگ

الکساندرا کاستیچ

ایتاکا، نیویورک - نیش، صربستان

۱. هوش اجتماعی: هوش اجتماعی چیست و چرا بیش از هر زمان دیگری به آن نیاز داریم؟

رابرت جی. استرنبرگ^۱ و آوری سینگ لی^۱
(۱) دپارتمان رشد انسان، دانشگاه کرنل، ایتاکا، نیویورک، ایالات متحده

✉ رابرت جی. استرنبرگ (نویسنده مسئول)
ایمیل: robert.sternberg@cornell.edu

✉ آوری سینگ لی
ایمیل: SL12384@cornell.edu

کلمات کلیدی: هوش انطباقی، هوش شناختی، فرهنگ، مفاهیم عامیانه هوش، هوش، هوش عملی، هوش اجتماعی

به طور سنتی، «هوش کتابی»^۱ یا هوشی که از خواندن کتاب‌ها و به دست آوردن معارف موجود در آنها حاصل شده باشد» به عنوان پیش‌بین ارزشمند موفقیت در آینده تلقی شده است (استرنبرگ، ۲۰۰۰). با این حال، داشتن مهارت در آزمون‌های رایج هوش یا مهارت در انجام تکالیف مدرسه، تضمین نمی‌کند که فرد بتواند با محیط‌های مختلف انطباق یابد و در دنیای واقعی موفق باشد. به همین خاطر، فرد به هوش اجتماعی نیز نیاز دارد. در این فصل، ما در مورد اینکه هوش اجتماعی چیست و چگونه با سایر انواع هوش ارتباط دارد بحث می‌کنیم؛ سپس نقش ارتباط غیر کلامی در هوش اجتماعی را مورد بحث قرار می‌دهیم و در نهایت، بررسی می‌کنیم که چگونه این موضوع با مفهوم وسیع‌تری از هوش انطباقی یا همان هوش به‌عنوان سازگاری با محیط تناسب می‌یابد.

تعریف هوش اجتماعی

تعریف هوش اجتماعی در طول زمان تکامل یافته است (برای اطلاعات بیشتر در مورد این تکامل، به کیلستروم و کانتور، ۲۰۱۱؛ مراجعه کنید). هوش اجتماعی اولین بار توسط دیویی (۱۹۰۹) توصیف شد: توانایی مشاهده و درک شرایط اجتماعی به‌عنوان بخشی از هدف نهایی تربیت اخلاقی. در ادامه، مفهوم

هوش اجتماعی در یکی از سه نوع هوش ثورندایک (۱۹۲۰) گنجانده شد و به‌عنوان «توانایی درک و مدیریت مردان و زنان، پسران و دختران برای عمل کردن به شیوهٔ عاقلانه در روابط انسانی» تعریف شد (ص. ۲۲۸) (دو جنبهٔ دیگر هوش، هوش انتزاعی و هوش مکانیکی بود). ودک (۱۹۴۷) فراتر از این تعاریف رفت و آن را «توانایی روان‌شناختی در قضاوت درست دربارهٔ احساسات، خُلق و انگیزهٔ افراد» توصیف کرد (ص. ۱۳۳). به همین ترتیب، وکسلر (۱۹۵۸) تأکید کرد که هوش اجتماعی «سهولت در برخورد با انسان‌ها» است (ص. ۸). در ادامه، نشانه‌های غیر کلامی در مفهوم‌پردازی هوش اجتماعی گنجانده شد: «توانایی درک افکار، احساسات و مقاصد دیگران که در نشانه‌های قابل تشخیص و بیان‌گر ظاهر می‌شود» (آسیلیوان، گیلفورد و دی‌مایلی، ۱۹۶۵؛ ص. ۶). بارنز و استرنبرگ (۱۹۸۹) با تأکید بر اهمیت مهارت‌های رمزگشایی اطلاعات به این تعاریف افزودند. آنها همچنین هوش اجتماعی را «توانایی رمزگشایی دقیق اطلاعات اجتماعی» (ص. ۲۶۳) تعریف کردند. آنها همانند استرنبرگ و اسمیت (۱۹۸۵) دریافتند که هوش اجتماعی به‌عنوان نوعی توانایی رمزگشایی، به‌نسبت مستقل از مقیاس‌های هوش عمومی است. با این حال، آزمون‌های مختلف هوش اجتماعی - از قبیل تشخیص اینکه آیا عکس از یک زوج واقعی است یا یک زوج ساختگی (یعنی دو فرد غریبه که به‌عنوان یک زوج واقعی ظاهر می‌شوند) و تشخیص اینکه از میان دو نفر چه کسی سرپرست و چه کسی کارآموز است - نیز به‌نسبت مستقل از یکدیگر هستند. به‌طور میانگین، زنان در این آزمون‌ها بهتر از مردان عمل می‌کردند. سرانجام، دانیل گلنن هوش اجتماعی را برخاسته از تعامل بین افراد در نظر گرفت، برخلاف هوش هیجانی که تنها از یک فرد سرچشمه می‌گیرد (گلنن، ۱۹۹۵، ۲۰۰۶).

اولین کسی که هوش اجتماعی را به‌طور کامل در یک مدل جامع هوش ادغام کرد، جی. پی. گیلفورد بود (۱۹۶۷؛ گیلفورد و هافنر، ۱۹۷۱). گیلفورد پیشنهاد کرد که هوش را می‌توان به‌طور استعاری به شکل مکعبی که از پنج محتوا، شش محصول و پنج عملیات تشکیل می‌شود، در نظر گرفت. تعداد کل توانایی‌ها $5 \times 6 \times 5$ یا ۱۵۰ توانایی بود (یا ۱۲۰ توانایی، در نسخهٔ اصلی این مدل). هوش اجتماعی همان چیزی بود که گیلفورد از آن به‌عنوان محتوای «رفتاری» یاد می‌کرد. به‌عنوان مثال، یکی از توانایی‌ها، ارزیابی (عملیات) سیستم‌های (محصول) رفتاری (محتوا) بود. جنبه‌های رفتاری این نظریه از طریق گویه‌هایی که مشابه گویه‌های آزمایش‌شدهٔ مدل‌های دیگر بود، مورد آزمایش قرار گرفت.

در ادامه، هاوارد گاردنر چندین جنبه از هوش را در مفهوم‌پردازی هوش‌های چندگانه ادغام کرد. وی نظریه‌ای را دربارهٔ هشت هوش چندگانه مطرح کرد که شامل هوش‌های مستقل مانند زبانی، منطقی-ریاضی، فضایی، حرکتی-بدنی، موسیقایی و طبیعت‌گرایی بود. با این حال، دو نوع هوش دیگر را می‌توان با مفهوم کامل هوش اجتماعی مرتبط دانست: هوش بین فردی و هوش درون فردی

(گاردنر، ۱۹۸۳، ۲۰۱۱). این نظریه تا حدی توسط واکر و فولی (۱۹۷۳) گسترش یافت که از مهارت‌های رمزگشایی فراتر رفتند تا مهارت‌های رمزگذاری ارتباطی^۱ را در تعریف خودشان از هوش اجتماعی وارد کنند: «توانایی درک مردم و انجام رفتار عاقلانه در موقعیت‌های اجتماعی» (ص. ۸۳۹). به همین ترتیب، مارلو (۱۹۸۶) هوش اجتماعی را به‌عنوان «توانایی درک احساسات، افکار و رفتارهای افراد و عملکرد مناسب بر اساس آن» تعریف کرد (ص. ۵۶). این تعریف، اجزای بین فردی و درون فردی نظریه هوش چندگانه گاردنر را ترکیب می‌کند و با هوش عملی استرنبرگ مطابقت دارد (رامنی و پایت، ۱۹۹۹).

در نظریه هوش موفق استرنبرگ (۱۹۹۷، زیرچاپ - b) هوش اجتماعی بخشی از هوش عملی است. هوش عملی تابعی از دانش ضمنی است (پولانی، ۱۹۷۶) یا آنچه فرد برای موفقیت در زندگی باید بداند که به صراحت آموزش داده نمی‌شود و اغلب حتی به صورت کلامی نیز بیان نمی‌شود. به‌عنوان مثال، هیچ‌کس به کودک نمی‌آموزد که چگونه نشانه‌های غیر کلامی را رمزگذاری یا رمزگشایی کند یا چگونه تشخیص دهد که شخص دیگری بسیار ناراحت است. شخص از تجربه درس می‌گیرد. برخی از ویژگی‌های روان‌سنجی عمده و سایر ویژگی‌های هوش عملی چیست (هدلون، زیرچاپ؛ هدلون و همکاران، ۲۰۰۳؛ هدلون، ویلت، نبل، اشفورد و استرنبرگ، ۲۰۰۶؛ استرنبرگ، ۲۰۰۹، ۲۰۱۰؛ استرنبرگ و همکاران، ۲۰۰۰؛ استرنبرگ و هدلون، ۲۰۰۲؛ واگنر، ۲۰۱۱)؟ نخست، هوش عملی را می‌توان به شکلی پایا اندازه‌گیری کرد. به بیان دقیق‌تر، هنگامی که مقیاس‌های مربوط به مدیریت خود، مدیریت دیگران و مدیریت وظایف در یک آزمون عملی هوش گنجانده می‌شود، این مقیاس‌ها ثبات درونی بالایی را در درون طبقه‌ها و همبستگی بالایی را بین طبقه‌ها نشان می‌دهند. دوم، مقیاس‌های هوش عملی، همبستگی به نسبت ضعیفی را با مقیاس‌های رایج هوش عمومی (شناختی) نشان می‌دهند. در یک مورد، همبستگی هوش عملی با هوش عمومی منفی بود (استرنبرگ و همکاران، ۲۰۰۱). سوم، مقیاس‌های هوش عملی، در آزمون‌های رایج هوش، روایی افزایشی قابل توجهی را در پیش‌بینی عملکرد تحصیلی و فعالیت‌های فوق برنامه‌ای و همچنین پیش‌بینی عملکرد حین کار ارائه می‌دهند (استرنبرگ، ۲۰۱۰). چهارم، هوش عملی را می‌توان از نظر آماری، نه تنها از جنبه‌های آموزشگاهی هوش، بلکه از جنبه‌های مختلف شخصیتی نیز متمایز کرد (استرنبرگ و هدلون، ۲۰۰۲). پنجم، مقیاس‌های هوش عملی می‌تواند موفقیت در رهبری نظامی را مستقل از مقیاس‌های هوش عمومی پیش‌بینی کند (هوروات و همکاران، ۱۹۹۹). ششم، مقیاس‌های عملی هوش، حداقل در یک حوزه معین (در فروشندگان، مدیران اجرایی یا دانشگاهیان)، همبستگی متوسط تا بالایی با یکدیگر دارند (استرنبرگ و همکاران، ۲۰۰۰). در نهایت، تحلیل عاملی نشان می‌دهد که هوش عملی به‌عنوان یک عامل مجزا از هوش عمومی است، مگر در مواردی که هوش عملی به شکل چند گزینه‌ای اندازه‌گیری

شود. اندازه‌گیری این نوع هوش با موارد چند گزینه‌ای آن را به هوش عمومی نزدیک‌تر می‌کند (استرنبرگ، وونگ و استرنبرگ، ۲۰۱۹).

استرنبرگ و همکارانش هوش اجتماعی را در زمینه شیوه حل تعارض بررسی کردند (استرنبرگ و دابسون، ۱۹۸۷؛ استرنبرگ و سوریانو، ۱۹۸۴). مشکلات به شکل روایاتی ارائه می‌شد که در قالب تعارضات بین فردی، بین سازمانی یا بین‌المللی قرار می‌گرفت. از شرکت‌کنندگان خواسته شد تا انواع مختلف راه‌حل‌ها را ارزیابی کنند، مانند حل تعارضات به وسیله تهدیدهای جسمانی، تهدیدهای اقتصادی، جست‌وجوی مداخله شخص سوم و ... سبک حل تعارضی که بیشترین همبستگی را با هوش عمومی داشت، سبک تقلیل‌گرا^۱ بود که در آن شخصیت اصلی داستان سعی می‌کرد تعارض موجود را با ابزارهایی که مستلزم کاهش تنش بود تا افزایش تنش، حل کند.

آیا باید هوش اجتماعی را از هوش عمومی متمایز کرد؟

در بیشتر تعاریف هوش انسانی، مفهوم هوش اجتماعی به صراحت گنجانده نشده بود تا اینکه استرنبرگ (۱۹۹۷) آن را به‌عنوان بخشی از هوش عملی - توانایی استفاده از دانش و مهارت‌ها برای حل مشکلات زندگی روزمره - در نظریه سه‌ضلعی هوش موفق خود قرار داد. با این حال، این سؤال که آیا هوش اجتماعی باید مستقل از هوش عمومی در نظر گرفته شود، مدت‌ها است که مورد مناقشه است. به‌عنوان مثال، وکسلر (۱۹۵۸) ادعا کرد که هوش اجتماعی «صرفاً همان هوش عمومی است که در موقعیت‌های اجتماعی اعمال می‌شود» (ص. ۷۵). در مقابل، ریجیو، مسامر و تروک‌مورتون (۱۹۹۱) استدلال کردند که هوش اجتماعی یک ساختار روان‌شناختی متمایز است و بر ضرورت تمایز آن از هوش عمومی تأکید کردند.

علی‌رغم تلاش‌های محققانی مانند ریجیو، مسامر و تروک‌مورتون (۱۹۹۱)، هنوز نمی‌توان هوش اجتماعی را به‌عنوان یک حوزه متمایز و مجزا در نظر گرفت (مارلو، ۱۹۸۶). تا حدی به دلیل کاستی‌هایی که در اندازه‌گیری آن وجود دارد. استریکر (۱۹۸۲) پیشنهاد کرد که بسیاری از آزمون‌های مورد استفاده برای اندازه‌گیری هوش اجتماعی با توانایی هوش عمومی همپوشانی دارند و باعث سردرگمی می‌شوند و تفکیک هوش اجتماعی را از هوش عمومی دشوار می‌سازند. کیتینگ (۱۹۷۸) به همان مشاهدات استریکر دست یافت و خاطر نشان کرد که قالب مورد استفاده در آزمون‌های هوش اجتماعی ممکن است با مقیاس‌های هوش آموزشی همپوشانی داشته باشد که مشکل‌ساز خواهد بود. گرین (۱۹۸۱) با این دیدگاه موافق بود و اشاره کرد که قالب مداد-کاغذی آزمون‌های هوش اجتماعی، استدلال کلامی را اندازه‌گیری می‌کند، به این معنی که این آزمون به‌طور انحصاری هوش

اجتماعی را اندازه‌گیری نمی‌کند. با این حال، در نهایت روش‌های پیشرفته‌تر توانستند مقیاس‌های هوش اجتماعی مشخص را از یکدیگر جدا و پایه مستحکمی را برای استقلال این ساختار بنا کنند (مارلو، ۱۹۸۶). به‌عنوان مثال، مارلو و بدل (۱۹۸۲) از سؤالات صحیح-غلط استفاده کردند تا الزامات «آموزشگاهی» آزمون را به حداقل برسانند و از هرگونه تداخل دیگر جلوگیری کنند. این تحولات از آن جهت اهمیت دارد که وقتی هوش اجتماعی به خوبی تعریف و اندازه‌گیری شود، حداقل می‌توان این ساختار را به‌طور بالقوه، مستقل از هوش عمومی در نظر گرفت.

شواهد بالینی، عصبی و اجتماعی نیز از مفهوم هوش اجتماعی به‌عنوان یک سازه متمایز از هوش عمومی حمایت می‌کند. به‌عنوان مثال، برخی از کودکان مبتلا به اختلالات طیف اوتیسم (ASD) از لحاظ شناختی بسیار باهوش هستند اما هوش اجتماعی آنها پایین است (همفری، ۱۹۷۶). افرادی که از ASD رنج می‌برند، در مقایسه با هوش آموزشگاهی خود، به میزان قابل‌توجهی در مهارت‌های اجتماعی دچار اختلال هستند (کلین و همکاران، ۲۰۰۶).

شواهد عصبی از این پیشنهاد برادرز (۱۹۹۰) نشأت می‌گیرد که قشر حلقه‌ای-پیشانی (OFC)، شکج گیجگاهی فوقانی (STG) و بادامه، «مغز اجتماعی» را تشکیل می‌دهند. در ادامه داماسیو، ترانل و داماسیو (۱۹۹۰) با مشاهده این نتیجه که آسیب به مناطق خاصی از مغز باعث نقص در قضاوت اجتماعی می‌شود، درحالی که توانایی کلی حل مسئله دست‌نخورده باقی می‌ماند، این فرضیه را بیشتر توضیح دادند. به همین ترتیب، ترانل و همین (۱۹۹۰) ادعا کردند که آسیب بادامه منجر به از دست دادن قضاوت اجتماعی می‌شود. اگر هوش اجتماعی و غیر اجتماعی از لحاظ کارکردی از یکدیگر متمایز باشند، می‌توان بین آنها نوعی استقلال عصبی نسبی را فرض کرد. براون-کوهن و همکاران (۱۹۹۹) با انجام آزمایش روی افراد مبتلا به اوتیسم و سندرم اسپرگر (AS) که با وجود عملکرد بالا، دچار نقص در هوش اجتماعی بودند، از روش‌های تصویربرداری عصبی استفاده کردند تا ضمن حمایت از نظریه «مغز اجتماعی»، به جمع‌آوری شواهدی مبنی بر استقلال هوش اجتماعی از هوش عمومی بپردازند.

در جامعه امروزی، یافتن افرادی که در تعامل اجتماعی مهارت داشته باشند اما فاقد مهارت‌های شناختی حل مسئله باشند، به‌همان اندازه متداول است (کارملوف-اسمیت، گرانت، بلوجی و براون-کوهن، ۱۹۹۵) که بتوان افرادی را یافت که برای یادگیری مفاهیم آموزشگاهی توانایی عادی دارند اما از نظر اجتماعی دچار نقصان هستند (براون-کوهن و همکاران، ۱۹۹۹).

نقش ارتباط غیر کلامی

یک طرح طبقه‌بندی که می‌توان برای دسته‌بندی کردن بیشتر انواع هوش اجتماعی از آن استفاده کرد، جداسازی ارتباط غیر کلامی از ارتباط کلامی است. اگرچه تعریف ارتباط غیر کلامی از تعاریف

به نسبت وسیع تا محدود تنوع دارد (هارپر، وینز و ماترازو، ۱۹۷۸)، محققان و غیر محققان، به طور کلی ارتباط غیر کلامی را در هر نوع واکنش انسانی در نظر می‌گیرند که آشکارا به شکل کلمات، چه گفتاری یا نوشتاری، تظاهر نمی‌یابد (هارپر و همکاران، ۱۹۷۸؛ نپ، ۱۹۷۲؛ ص. ۵۷).

بسته به معیارهای مختلف مورد استفاده توسط محققان، طبقه‌بندی ارتباط غیر کلامی متفاوت است. برخی از محققان ارتباط غیر کلامی را بر اساس ناحیه یا فعالیت‌های بدن طبقه‌بندی کرده‌اند (هارپر و همکاران، ۱۹۷۸). بارکر و کالینز (۱۹۷۰) ۱۸ شکل از ارتباط غیر کلامی را به طور جامع طبقه‌بندی کرده‌اند که شامل انواع متداول و شناخته شده مانند حالت‌های بدن، تظاهرات چهره، حرکات بدنی و برخی انواع ناشناخته دیگر مانند یادگیری، رسانه و زمان می‌شود. از سوی دیگر، پویاتوس (۱۹۷۴) پدیده‌های غیر کلامی را بر اساس کانال‌های حسی درگیر، به دسته‌های کلامی-صوتی، غیر کلامی-صوتی و غیر کلامی-غیر صوتی طبقه‌بندی کرده است. دانکین (۱۹۶۹) بویایی، حساسیت پوست به دما و رفتار جنبشی را به تفسیرهای رایج از ارتباط غیر کلامی اضافه کرد که به طور معمول شامل حرکات چشم، تظاهرات چهره، ژست‌ها و حرکات بدن می‌شود. نپ (۱۹۷۲) این تعریف را بیشتر گسترش داد تا فرازبان، رفتار لمسی، پروکسیمیک‌ها، مصنوعات و عوامل محیطی را در بر گیرد.

محققان دیگر ارتباط غیر کلامی را به شکل انتزاعی‌تر تفسیر کرده‌اند. به عنوان مثال، ریوش و کیس (۱۹۷۲) پیشنهاد کردند که ارتباط غیر کلامی «زبان عمل»، «زبان نشانه» و «زبان شیء» است. در کارهایی که توسط هال، روزنتال، آرچر، دی‌متو و راجرز (۱۹۷۷) دنبال شد، ارتباط غیر کلامی به عنوان ارسال و دریافت نشانه‌های غیر کلامی توصیف می‌شود که نشان‌دهنده نوعی احساس یا نگرش است. بارگون، بالر و ودال (۱۹۹۶) در ادامه، ارتباط غیر کلامی را چنین توصیف کردند: «رفتارهایی که به طور معمول با قصد انجام می‌شوند، در بین اعضای یک جامعه اجتماعی به طور منظم مورد استفاده قرار می‌گیرند، به شکل تعمدی تفسیر می‌شوند و به عنوان تفسیرهای شناخته‌شده، از رضایت عمومی برخوردار هستند» (ص. ۱۱۳).

اگرچه دانشگاهیان تاکنون نتوانسته‌اند به یک تعریف مورد توافق دست یابند اما برای محققان اهمیت دارد که به منظور مفهوم‌پردازی کامل ارتباط غیر کلامی به تلاش خود ادامه دهند. در نهایت، این مفهوم بر رشته‌های مختلفی، از جمله شاخه‌های مختلف روان‌شناسی (اجتماعی، شناختی، شخصیت و روان‌شناسی زیستی)، مطالعات ارتباطی، جامعه‌شناسی و مردم‌شناسی تأثیر می‌گذارد - و از آنها تأثیر می‌پذیرد - و همان‌طور که در ادامه بحث خواهد شد، بر جنبه‌های اساسی زندگی روزمره نیز تأثیرگذار خواهد بود.

۱. Proxemics: با معادل فارسی «جا کاربردشناسی» مطابقت دارد که توسط مردم‌شناس آمریکایی ادوارد تی. هال مطرح شد. این مفهوم به شناخت فاصله فیزیکی بین افراد هنگام تعامل اشاره دارد. به بیان دقیق‌تر، درست همان‌طور که حرکات بدن و حالت‌های چهره می‌توانند اطلاعات بسیار زیادی از ارتباط غیرکلامی فراهم کنند، فضای فیزیکی بین افراد نیز می‌تواند این کار را انجام دهد. (م)

ارتباط غیر کلامی بر همه جنبه‌های تعامل اجتماعی انسان تأثیر می‌گذارد (هال، هورگان و مورفی، ۲۰۱۹). در نتیجه، در بسیاری از شرایط زندگی، مانند مواردی که در محیط کار پیش می‌آید و در حرفه‌هایی مانند فروش و بازاریابی هم مفید و هم تأثیرگذار است.

در محیط کار، مهارت‌های ارتباط غیر کلامی نقش بی‌بدیلی ایفا می‌کند، به افراد کمک می‌کند تا اطلاعات خود را در مصاحبه‌های شغلی منتقل کنند، مقاصد دیگران را تشخیص دهند، درک بهتری از محیط اطراف داشته باشند و عملکرد شغلی خود را بهبود بخشند (گورمن، ۲۰۱۱؛ هوگان، ۲۰۰۸؛ کودسیا و الفن‌بین، ۲۰۱۳؛ پرکینز، ۲۰۰۸). آمبادی و گری (۲۰۰۲) دریافتند که اطلاعات غیر کلامی بسیار پایاتر از اطلاعات کلامی در جلسات اول، مانند مصاحبه‌ها است، زیرا نیازی به پردازش شناختی دقیق ندارد (دیمبرگ، تونبرگ و المهد، ۲۰۰۰). ژست‌های بیشتر، تماس چشمی و لبخند در مصاحبه‌های شغلی می‌تواند اثرات مطلوبی بر جای بگذارد (واشبورن و هاگل، ۱۹۷۳). علاوه بر این، ارتباط غیر کلامی به افراد در جهت‌یابی پویایی‌های قدرت و روابط محیط کار کمک می‌کند. از نشانه‌های غیر کلامی می‌توان برای انتقال رهبری و قدرت بین فرستنده و گیرنده اطلاعات نیز استفاده کرد (هال، کتس و اسمیت لئو، ۲۰۰۵). برای تفسیر این نشانه‌ها، چسبرو (۲۰۱۴) بر اهمیت ارتباط غیر کلامی تأکید و به افراد پیشنهاد کرد که با علائم غیر کلامی آشنا شوند تا بهتر بتوانند مقاصد دیگران را در محیط کار تشخیص دهند.

در خارج از محیط کار، نشانه‌های غیر کلامی همچنین تدابیر مهمی در فروش و بازاریابی هستند. گزینه‌های دیداری، شنیداری، بویایی، چشایی و لامسه‌ای موجود در فضا بر فروش تأثیر می‌گذارد (گروال، روگوین، پوچینلی و اسپنس، ۲۰۱۴). ارتباط غیر کلامی همچنین می‌تواند بر تعامل با مشتریان نیز تأثیرگذار باشد. لبخندها و رفتارهای دوستانه از جانب فروشنده، مشتریان را تشویق می‌کند تا آنها نیز با لبخند پاسخ دهند و احتمال خرید از جانب مشتریان افزایش می‌یابد (پوچینلی، موتیکا و گروال، ۲۰۱۰). دست دادن، استفاده از لمس، تکان دادن سر و تماس چشمی مداوم توسط کارکنان باعث ایجاد تعامل با مشتریان، همراه با احساس دوستی و اعتماد می‌شود (وبستر و ساندرام، ۲۰۰۰).

در مجموع، هوش اجتماعی غیر کلامی برای تعامل اجتماعی بسیار حیاتی است. اگرچه این نوع هوش از هوش آموزشی متمایز است اما نسبت به آن، ولو در حوزه‌های مختلف، از اهمیت کمتری برخوردار نیست. رمزگشایی نشانه‌های غیر کلامی به ما کمک می‌کند تا جامعه را به‌عنوان یک کل، بهتر درک کنیم. یادگیری نحوه استفاده از این نشانه‌ها ما را قادر می‌سازد تا دیگران را به شیوه‌هایی تحت تأثیر قرار دهیم که از هر آن چیزی که از کاربرد کلمات به دست می‌آید، قوی‌تر باشد.

هوش انطباقی

در کارهای اخیر، استرنبرگ (زیرچاپ a-) عنوان کرده است که مفاهیم هوش از مفهوم پردازی اولیه آن که همان هوش به عنوان انطباق با محیط بود، فاصله گرفته است. حتی تعاریف جدید نیز بر انطباق تأکید می‌کنند (گاتفردسون، ۱۹۹۷؛ اشنایدومن و روتمن، ۱۹۸۷؛ استرنبرگ، ۱۹۹۰). به دنبال رد پایی که چارلز اسپرمن (۱۹۲۷) حدود یک قرن پیش بر جای گذاشت، هنگامی که پیشنهاد کرد که یک توانایی شناختی عمومی یا عامل G وجود دارد، بسیاری از جوامع بر جنبه‌های شناختی هوش متمرکز شدند. امروزه، بسیاری از محققان حوزه هوش، به جای اصطلاح «هوش»، آن را GCA (یا توانایی هوشی کلی [GMA])^۱ می‌نامند تا از بحث در مورد اینکه هوش «واقعاً» چیست اجتناب کنند (سکت، شووچ و دالکه، زیرچاپ).

استرنبرگ (زیرچاپ a-) پیشنهاد می‌کند که تصور مرسوم از هوش که در آن بر توانایی ذهنی عمومی تأکید زیادی می‌شود و بر چیزهای دیگر، تأکید ناچیزی صورت می‌گیرد، اشتباه است. اگر نگاهی به دیدگاه‌های فرهنگی رایج درباره هوش در سراسر جهان بیندازید، متوجه خواهید شد که آنچه را که ما در این کتاب به آن «هوش اجتماعی» می‌گوییم، در مقایسه با بهترین نقش فرعی که در دیدگاه‌های متخصصان غربی به هوش اختصاص داده شده است، نقش مهم‌تری را در هوش ایفا می‌کند.

به عنوان یک مثال، دیدگاه کنفوسیوس در مورد هوش بر مهربانی نسبت به دیگران و انجام کارهای درست در روابط اجتماعی تأکید می‌کند (یانگ و استرنبرگ، ۱۹۹۷a). در مقابل، در سنت تائوئیست، تأکید تا حدودی متفاوت است. در اینجا بر اهمیت فروتنی، رهایی از هنجارهای مرسوم که بر بسیاری از قضاوت‌های روزمره ما حاکم است و درک جهان و نحوه‌ای که مردم در آن رفتار می‌کنند، تأکید زیادی می‌شود.

تفاوت بین تصورات شرقی و غربی از مفهوم هوش در طول سال‌ها ادامه داشته است. تصورات جدید از هوش در بین چینی تایوانی‌ها پنج عامل متمایز را در بر می‌گیرد (یانگ و استرنبرگ، ۱۹۹۷b): نخست، یک عامل شناختی کلی یا عامل عمومی (یا g) که زیربنای همان نمرات آزمون‌های رایج هوش در غرب محسوب می‌شود. دوم، هوش بین فردی (اجتماعی) (که شامل درک افراد و برخورد با آنها است)؛ سوم، هوش درون فردی (که شامل درک خود و آنچه باعث می‌شود فرد به شیوه‌های مختلف فکر و عمل کند)؛ چهارم، ابراز وجود عقلانی (که توانایی و همچنین تمایل به انتقال دیدگاه‌های خود به دیگران را در بر می‌گیرد) و پنجم، فروتنی عقلانی (که شامل درک محدودیت‌های فرد از دانش خویش است).