

"الذكاء الاجتماعي في خدمة الذكاء الاقتصادي بمنظمة الأعمال الحديثة"

أ.د. تقية محمد المهدي حسان

جامعة حسينية بن بو علي بالشلف

ملخص

عندما تتمتع بالذكاء الاجتماعي فهذا يعني أنك تمتلك القدرة على التكيف بصورة إيجابية مع البيئة، وكيفية رد الفعل في بعضا لمواقف، أي أن يكون التفاعل مع الآخرين من ناحية، واستقطابهم للتعاون معك من ناحية أخرى. ومن يمتاز بذكاء اجتماعي يعيش في درجة عالية من التواضع والرضا ويشعر بلذة النجاح والعلم والعمل، ويتسم بروح التعاون مع الآخرين وحسن التصرف واحترام لمشاعر الناس في المواقف الاجتماعية. وهذا السلوك يكون بمثابة مفتاح النجاح في تحقيق أهداف الأفراد وأهداف المؤسسة .

الكلمات الدالة: الذكاء . الذكاء الاجتماعي . الذكاء الاقتصادي

Abstract :

When you have social intelligence, you have the ability to adapt positively to the environment, and how to react in some situations, that is to interact with others on the one hand, and to attract them to cooperate with you on the other. It is characterized by a social intelligence that lives in a high degree of humility, satisfaction and a sense of success, science and work, and is characterized by a spirit of cooperation with others and good behavior and respect for the feelings of people in social situations. This behavior is the key to success in achieving individuals' goals and corporate goals.

Criticizing the view of some Algerian experts that the business environment generally does not

Keywords:-Intelligence –Social intelligence –Economic Intelligence

مقدمة

عندما تتمتع بالذكاء الاجتماعي فهذا يعني أنك تمتلك القدرة على التكيف بصورة إيجابية مع البيئة، وكيفية رد الفعل في بعض المواقف، أي أن يكون التفاعل مع الآخرين من ناحية، واستقطابهم للتعاون معك من ناحية أخرى.

ومن يمتاز بذكاء اجتماعي يعيش في درجة عالية من التواضع والرضا ويشعر بلذة لنجاح والعلم والعمل، ويتسم بروح التعاون مع الآخرين وحسن التصرف واحترام لمشاعر الناس في المواقف الاجتماعية.

والذكاء الاقتصادي على أنه مجموعة منسقة من نشاطات البحث، المعالجة، النشر، وحماية المعلومات الإستراتيجية، واتخاذ القرارات للحصول على ميزة تنافسية، فيصبح الذكاء الاقتصادي عنصر أساسي للأمن الاقتصادي للأمة وأمنها الشامل.

وتحقيق رسالة الذكاء الاقتصادي يعتمد على الطاقة البشرية، إذ تشكل هذه الأخيرة الركيزة الأولى التي يبنى عليها كل اقتصاد يضمن بمقتضاها ديمومته ومكانته في سوق المنافسة. وأن الاقتصاد المستقبلي - ما بعد النفط - يعتمد بالدرجة الأولى على العنصر البشري ولا خيار ثان للجزائر إلا توظيف كفاءاتها وأدمغتها لأن عهد النفط سينقضي لا محالة. ونظرا لأهمية دور العنصر البشري، لاسيما منها القيادة، في تحريك الذكاء الاقتصادي، فهذه الطاقة عليها أن تتزود هي الأخرى بالذكاء الاجتماعي الذي يكون في خدمة الذكاء الاقتصادي.

كما كان انتقاد وجهة نظر بعض الخبراء الجزائريين أن محيط الأعمال عموما لا يساير المعطيات الاقتصادية الراهنة مما يعيق كل المساعي الرامية إلى تحقيق الإقلاع الاقتصادي. لا نبقي مكتوف الأيدي، لابد من السعي عن طريق تفعيل البحث العلمي في جميع المجالات للبحث عن حل مشاكل التنمية، وبدورنا نساهم بموضوع لا يقل أهمية عن المواضيع التي تكون بمثابة تحقيق رسالة البحث العلمي، انطلاقا من الإشكالية التالية:

"كيف يساهم "الذكاء الاجتماعي في خدمة الذكاء الاقتصادي بمنظمة الأعمال الحديثة؟" وتندرج ضمن هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

ما هو الذكاء؟ ما هو الذكاء الاجتماعي؟ ما هي أهمية الذكاء الاجتماعي؟ ما هي مكوناته وأبعاد وخصائص الذكاء الاجتماعي؟ كيف يقوم الذكاء الاجتماعي بدور في خدمة الذكاء الاقتصادي بموقع المؤسسة؟ وما هي مظاهر الذكاء الاجتماعي والذكاء الاقتصادي في الإسلام؟ وستتم دراسة هذا الموضوع من خلال الخطة التالية:

أولا - تعريف الذكاء.

ثانيا: الذكاء الاجتماعي.

ثالثا: دور الذكاء الاجتماعي في خدمة الذكاء الاقتصادي بموقع المؤسسة.

رابعا: مظاهر الذكاء الاجتماعي والذكاء الاقتصادي في الإسلام.

أولا - أنواع الذكاء:

- حدد جاردنر أنواع الذكاء بتسعة أنواع وطبعا تكون بعض هذا لأنواع اقوي لدى فرد عن غيره وهم (٦) :

- 1- الذكاء اللغوي :لها علاقة بكل ما يتعلق باللغة وكيفية استخدامه. ونجده لدى الخطباء والشعراء. الخ.
- 2- الذكاء الرياضي، المنطقي: له علاقة بالعمليات الحسابية والرياضيات والمنطق والأسباب. ونجده لدى المهندسين والمبرمجين. الخ.
- 3- الذكاء التصوري: له علاقة بالتصور والخيال. ونجده لدى الرسامين والمؤلفين للقصص. الخ.
- 4- الذكاء الموسيقي : له علاقة باللحن والموسيقى. ونجده عند القراء والملحنين والشعراء والموسيقيين.. الخ.

5. الذكاء البدني: كل ما له علاقة الاهتمام بالرياضة والتعلم باللمس. ونجده عنده أصحاب عالم الرياضة واعتقد معظم الشباب عندهم الذكاء مرتفع بدرجة ٩٩% .. الخ

6. الذكاء في العلاقات الاجتماعية: كل ما له صلة بعلاقاتك مع الناس ومدى قدرتك على التأثير على الناس. نجده عند الأشخاص الاجتماعيين والمصلحين الاجتماعيين والدعاة. الخ.

7. الذكاء في العلاقة مع الذات: هو النقد الذاتي لتصرفاتك وكذلك التأمل الدائم وتحليل شخصيتك وكيفية صقلها.. نجده عند الفلاسفة وعلماء علم النفس.. الخ.

8. الذكاء ذو علاقة بالطبيعي: اهتمام الفرد بمشاكل البيئة ، والحيوانات والطبيعة والكوارث الطبيعية .. الخ... نجده عند البيئيين، علماء الطبيعة.. الخ.

9. الذكاء الوجودي والفلسفة: هذا الذكاء الذي ما زال عليه الجدلي يندرج في القائمة وهو الذي له علاقة عن الحياة والموت و حياه ما بعد الموت والتأمل والفلسفة... ونجده لدى المفكرين والفلاسفة والدعاة.. الخ

كما أضافت نظريات أخرى أنواعاً من الذكاء منها:

- الذكاء الإيماني (٧) :

وأن الذكاء في الاصطلاح الشرعي -من منظور إيماني تعبدي -يختلف اختلافاً كلياً وجزئياً عن تعاريف أغلب الباحثين والدارسين، المُتخصِّصين في علم الذكاء والعلوم المرتبطة به، فقد أغفل هؤلاء الذكاء الإيماني، بل أهملوه واهتموا - في مقابل ذلك - بالموضوع من حيث هو بحثٌ نظري مجرد عن الشريعة ومقاصدها العالمية. وينقسم الذكاء الإيماني الى:

١- ذكاء دنيوي مادي - ذكاء رياضي - ذكاء اقتصادي - ذكاء اجتماعي - ذكاء سياسي - ذكاء جمالي - ذكاء فضائي - ذكاء فلسفي - ذكاء لغوي - ذكاء ذاتي - ذكاء بيئي - ذكاء وجداني - ذكاء رُوحاني.
٢- ذكاء أخروي - إيماني(*) : هو الذكاء الذي يقود صاحبه إلى إتباع الشريعة الإسلامية، والتزام مبادئها الربانية، وعرض أفعاله الدنيوية على نصوص الشريعة الإسلامية.

- الذكاء الإعلامي: يستعمل الذكاء الإعلامي من خلال "سلاح ذو حدين"، أبيعته الإعلام أحد محركات الرأي العام. حيث يقوم بالتأثير على الناس من خلال المواضيع التي يطرحها ويعالجها بوسائله المسموعة والمرئية والمقروئية. وهو يستخدم في كافة المجالات وجميع الميادين وحتى الميادين ذات الخصائص الشخصية والفردية. ولكون أن الإعلام أصبح شئ خارج عن نطاق السيطرة أو انه يأتي من مؤسسات ذات انتشار كبير وتداخل في المصالح والأهداف فصعوبة معرفة الصالح من الطالح أصبح من الأمور الصعبة جداً في هذا الوقت فقد يظهر الإعلام بصورة والهدف الخفي منه صوراً أخرى. ان المعالجة التي يجب أن تكون هي.

1- توعية الأفراد حول القضايا الحيوية التي تمس حياتهم والتي تخص الوطن والمجتمع والدين والثقافة والاقتصاد.

٢- اختيار العاملين في هذا القطاع اختيار دقيق تخضع فيه كافة المؤهلات النفسية والشخصية والعلمية للفرد.
3- إنشاء محطات مستقلة خاضعة للرقابة هدفها توصيل المعلومات الدقيقة والصحيحة والصادقة.
٤- استخدامها بشكل صحيح وكسلاح مفيد لتوجيه الناس حول قضاياهم العادلة.
٥- التوقف عن استخدام الرموز الفردية حتى لا تؤخذ كإطار علن للمحطة.
إن أبسط شيء يضرب علن تشويه الإعلام للحقائق هو احتلال العراق والذي تم بالكذب وتشويه الحقائق وقبله كانهناك الكثير ومن ضمنها ذهاب فلسطين (٨) .

الذكاء الاستراتيجي:

ومن التعريفات المهمة للذكاء الاستراتيجي أنه كما يرى (كهلمان ١٩٩٩): "ابتكار لخرائط طريق توجه صناع القرار نحو اتخاذ قرارات أكثر وعيا ، عبر تلبية حاجاتهم الملحة للمعلومات وتوفيرها في الوقت المناسب ، وبالدقة والكمية والجودة المطلوبة لصناعة قراراتهم بعقلانية ."

ويرى الدكتور أحمد على صالح ورفاقه (٢٠١٠) أن الذكاء الاستراتيجي (٩): "ذكاء يوسم به قادة المنظمات ممن يتمتعون ب : الرؤية المستقبلية ، الشراكة ، القدرة على التحفيز ، والحدس ، والإبداع. ويعتبر الذكاء الاستراتيجي من أبرز السمات التي تميز المدير المستنير المبدع لأنه - كما يرى دراكر (١٩٩٦)" يجعل القائد الذي يتصف به ذا مخيلة واسعة، وبصيرة ثاقبة ، ويتسم بالعلم ، وبالمهارتين الفكرية والتحليلية ، ويعتمد على العقل المفكر والمعرفة بدلا من اعتماده على قوته العضلية في انجاز مهام عمله ."

ومن سمات المدير الاستراتيجي التي أشار إليها باحثون آخرون أنه : " شخص مفكر ومتأمل ، ذو خبرة واسعة في رسم الخطط الاستراتيجية ."

- **الذكاء الاقتصادي:** أول تعريف عملي للذكاء الاقتصادي كان سنة ١٩٩٤ من طرف Martre مجموعة العمل في المحافظة العامة للتخطيط بفرنسا، حيث تم تعريفه على أنه "مجموعة الأعمال المرتبطة بالبحث، معالجة و بث المعلومة المفيدة للأعوان و المتدخلين الاقتصاديين لصياغة إستراتيجياتهم" (١٠).

- ونظرا لضرورة اعتماد مدير المنظمة لاستراتيجية تطوير منتج جديد ، الاستثمار في سوق جديد ، تحسين المردودية ، معرفة منافسيه ، أخذ القرار الصائب في الوقت المناسب ... الخ ، فإن الأمر يتطلب فهم المحيط الذي يتسع و يتعقد باستمرار. ففي هذا الإطار تعتبر المعلومة مادة أولية أساسية للإدارة الجيدة للمنظمة .

إنّ الذكاء الاقتصادي بعبارة أخرى، يهتم بكل ما يُجرى ويفعل في الأسواق .إنه نظام كامل تتوحد فيه التقنيات والكفاءات البشرية، إن التحدي المفروض اليوم هو الوصول إلى المعلومة الصحيحة وليس التقريبية قبل الآخرين، لأنها تساعد على حل المشاكل و الوقاية، بأخذ القرارات المناسبة وسبق المنافس وتطوير أساليب العمل والمنتوج في وقت وجيز، وبالتالي فهو عامل أساسي للمنافسة.

إن مفهوم الذكاء الاقتصادي يغطي في الولايات المتحدة كل مجالات البحث الممكنة التي قد تعزز القدرة التنافسية لمنظمة الأعمال، كما يتميز ببعده النشط، و هو البعد الذي يغيب عن كثير من الناس (١١).

فالذكاء الاقتصادي إذن يعمل على إيجاد المعلومة المفيدة بأفضل تكلفة، يحللها ويضعها تحت تصرف المقررين في المنظمة في الوقت المناسب، وبالتالي فهو عامل أساسي للمنافسة (١٢).

فهذا التعريف يركز على الأفكار الأساسية التالية:

- فكرة إنتاج المعلومة؛ - فكرة دوران ومعالجة المعلومة، حيازة، معالجة، بث المعلومة؛
- فكرة المعلومة المفيدة و الملائمة (١٣) .
- يستعمل الذكاء الاقتصادي في العديد من المجالات:
- تطوير منتج جديد؛ - تحسين الأداء؛ - زيادة المبيعات؛ - اتخاذ القرارات؛ - الحصول على ميزة تنافسية (١٤) .

ثانيا: الذكاء الاجتماعي:

حيث سنتطرق الى أهمية الذكاء الاجتماعي، وما هو الذكاء الاجتماعي؟ وما مكونات الذكاء الاجتماعي؟، وأبعاد الذكاء الاجتماعي للقيادة، ثم الى خصائص الذكاء اجتماعيا.

أ) - أهمية الذكاء الاجتماعي؟ (١٥):

- ١- الذكي اجتماعياً شخص مثقف واسع الاطلاع والخبرة،
- ٢- اختلاطه بغيره من الأفراد بصورة مستمرة يتيح له قدراً واسعاً من العلم والمعرفة،
- ٣- يتمتع به هذا الشخص من السلام والأمان النفسي والاجتماعي،
- ٤- شخصية أسرة،
- ٥- محبوب من غيره،
- ٦- مهذب جانيه،
- ٧- لبق الحديث،
- ٨- حلو المعشر،
- ٩- مجامل بغير نفاق،
- ١٠- مثابر وشجاع،
- ١١- لا يتوان عن تقديم يد العون للمحتاجين والمعوذين،
- ١٢- يتمتع بذاكرة فولاذية، فلا ينسى وجهاً قابله ولا اسماً حدثه،
- ١٣- شخص قوي، قادر على إدارة غضبه وانفعالاته، بحيث يبدو في كل الأحوال هادئاً رزيناً وقوراً.

ب) - ما هو الذكاء الاجتماعي؟

تعريف الذكاء الاجتماعي:

- أ / يعرف ثورن دايك الذكاء الاجتماعي أنه " قدرة المرء على إدراك وتقييم سلوكياته ودوافعه الذاتية وسلوكيات ودوافع الآخرين والاستفادة الايجابية من هذه المعلومات في المواقف الاجتماعية (١٦) .
- ب/ تعريف الذكاء الاجتماعي من وجهة نظر جاردنر (١٩٨٣) :
- هو الذي يقوم عليه كفاءة الفرد في التعامل مع الآخرين، والتواصل الكفء معهم، أو قيادتهم أو اكتسابهم كأصدقاء، أو التعاون معهم كزملاء، أي أن هذا النوع من الذكاء هو ما نستخدمه في مختلف مواقف حياتنا اليومية سواء الدراسية أو المهنية أو العملية عموماً، وهو أيضاً ما يوظفه كل منا في اكتساب المعرفة لمختلف صورها وأشكالها (١٧) .
- ج/ يشير "كانتور وكليهستروم (Cantor&Kihlstrom, 1987) الى ان الذكاء الاجتماعي تجهيز ومعالجة المعلومات المتعلقة بالمعايير الاجتماعية والقدرة بالتالي على الارتباط بالآخرين وإقامة علاقات اجتماعية متبادلة معهم" (18) .
- د/ ويعرف (أحمد عبد المنعم الغول، ١٩٩٣) ان الذكاء الاجتماعي: "بأنه القدرة على فهم مشاعر وأفكار الآخرين والتعامل مع البيئة بنجاح والاستجابة بطريقة ذكية في المواقف الاجتماعية وتقدير الشخص لخصائص المواقف تقديراً صحيحاً والاستجابة بطريقة ملائمة بناء على وعيه الاجتماعي" (19) .
- هـ/ وفي تعريف "كارل ألبريخت" للذكاء الاجتماعي يقول أنه " القدرة على الانسجام والتآلف الجيد مع الآخرين وكسب تعاونهم

د) - أبعاد الذكاء الاجتماعي للقيادة:

- الذكاء الاجتماعي مجموعة مكونة من خمسة مكونات للكفاءة في الحياة والقيادة هي (24) :
- ١ - الوعي الموقفي: القدرة على قراءة المواقف وتفسير سلوكيات الآخرين في تلك المواقف وفقاً لأهدافهم المحتملة وحالتهم العاطفية وميلهم إلى التواصل.

٢ - **الحضور أو التأثير:** وتضم مجموعة من الأنماط اللفظية وغير اللفظية ومنها المظهر ووضع الجسم ونبرة الصوت والحركات الدقيقة، مجموعة كاملة من الإشارات التي يعالجها الآخرون ليتوصلوا منها إلى انطباعاتيبي

٣ - **الأصالة:** إشارات عديدة من سلوكياتك تؤدي بالأشخاص إلى الحكم عليك كشخص صادق صريح ذي أخلاق وأمانتونيأيا طيبة أو على النقيض من ذلك.

٤ - **الوضوح:** القدرة على تفسير أفكارك وصياغة آرائك وإيصال المعلومات بسلاسة ودقة وشرح وجهات نظرك وأفعالك

٥ - **التعاطف:** بأنها إحساس مشترك بين شخصين وانطلاقاً من هذا التعريف سنعتبر التعاطف حالة اتصال وثيق بشخص آخر تخلق أساساً للتواصل و التفاعل والتعاون الإيجابي.

(هـ) - خصائص الذكاءاجتماعيا:

تتمثل خصائص الذكاء الاجتماعي فيما يلي (٢٥) :

ان يكون قادرا على جمعالأصدقاء من حوله.
-ان يدير غضبه.
-ان يقدم النصائح.
-ان يتحمل الفشل.
-ان يكون شجاعا للمثابرة إذا اخطأ أو فشل.
-ان يكون سريع التكيف.
-ان يكون سريع البديهة.
-ان يفهم الآخرين من خلال لغة الجسد.
-ان يكون محاورالبقا.
-ان يقدم نفسه بصورة جميلة وغير كاذبة .

ثالثا. الذكاء الاجتماعي و الذكاء الاقتصادي في موقع المؤسسة:

❖ ١- مهارات التواصل الاجتماعي لترقية الذكاء الاقتصادي بالمنظمة:

إذا كان يستعمل الذكاء الاقتصادي في العديد من المجالات منها: تطوير منتج جديد؛ تحسين الأداء؛ زيادة المبيعات؛ اتخاذالقرارات؛ الحصول على ميزة تنافسية، فإن " العلاقات القائمة بين الأجهزة المكلفة بإنجاز العمليات الإدارية المشتركة، ليست مجرد علاقات ميكانيكية كما تكون بين أجهزة محرك، بل هي علاقات بين أفراد، أي في جوهرها نفسية" (٢٦).

وأن مجالات الذكاء الاقتصادي تحتاج هي الأخرى الى مهارات التواصل الاجتماعي من اجل تحقيق أهدافالمنظمة حيثتشمل المهارات التالية(٢٧) :

أ- **مهارات الإنصات للآخرين؛** وهي مهارة اجتماعية تندرج تحتها عدة مهارات نوعية أهمها: الانتباه، والفهم، واستخلاص المعلومات، والتوقع والذي يتمثل في الاستباق لما يقوله المتكلم، ومعرفة غرضه أصلا وسرعة النقاط المعنى من سريع الكلام، أو التوصل إلى المعاني الضمنية للحديث.... الخ .

ب- **مهارة التواصل اللفظي؛** وتقوم أساساً على عدد من المهارات النوعية مثل: عرض الأفكار بوضوح

والإحساس بمشاعر الآخرين، وتغيير نبرة الصوت بحسب مقتضى الحال.

ج- مهارة التواصل غير اللفظي؛ وتشمل عدة مهارات اجتماعية نوعية أهمها: فهم حركات الجسم، ويقصد بها حركات العينين، والرأس والأيدي وتعبيرات الوجه، وجودة تفسير وضع الجسم، وإدراك حدود ما يعرف باسم الحيز الشخصي للآخر بمعنى الحرص على حفظ مسافة كافية فيما بين الشخص والآخر دون أي انتهاك أو تجاوز يمكن أن يثير اضطرابه أو مشاعر عدم الارتياح لديه، والحرص في نفس الوقت على منع الآخر من تجاوز أو انتهاك حدود حيزه الشخصي أيضاً .

د- مهارة التواصل الموقفي؛ وتتطوي في عمومها على عدة سلوكيات تعبير عن ما يمكن اعتباره مؤشرات لسعة الحيلة في حل المشكلات الطارئة، ومواقف التفاعل الاجتماعي مما يقتضي الفطنة وسرعة البديهة واللباقة أو الكياسة .

❖ ٢ - أشكال الذكاء الاجتماعي في تدعيم الذكاء الاقتصادي:

ويرى علماء النفس أن للذكاء الاجتماعي أشكالاً وأوجه عدة، وبدورنا نرى أن هذه الأشكال مهمة في تحقيق أهداف الذكاء الاقتصادي وأبرز هذه الأشكال، هي :

- 1- القدرة على التصرف في المواقف الاجتماعية المختلفة بقدر كبير من المرونة، بما يمكن الشخص من اكتساب مودة وتعاطف الآخرين .
- 2- القدرة على التحليل الاجتماعي من خلال اكتشاف مشاعر واهتمامات الآخرين ببصيرة نافذة .
- 3- القدرة على تنظيم المجموعات والحلول التفاوضية، وإقامة العلاقات الشخصية مع الآخرين .
- 4- تقبل النقد وإنشاء روح النقاش واحترام حق الغير في التعبير عن أنفسهم .
- 5- إبداء المشاعر للآخرين والتفاعل معهم ومشاركتهم في المناسبات المختلفة .
- 6- القدرة على التخلص من المواقف المحرجة بأقل قدر ممكن من الخسائر .
- 7- الاعتراف بالخطأ والفشل والاعتذار عنهما بما يكسبه المزيد من الأصدقاء .
- 8- سرعة التكيف مع أي وسط يوضع فيه، والقدرة الفائقة على استمالة الآخرين وإقناعهم بوجهة نظره الشخصية (29).

❖ ٣ - خطوات لتنمية الذكاء الاجتماعي لخدمة الذكاء الاقتصادي:

إذا لم تكن من الأشخاص الذين يتمتعون بالذكاء الاجتماعي، يمكنك أن تتبع الخطوات التالية لتنمية الذكاء الاجتماعي (30):

- 1- وسّع دائرة معارفك وأصدقائك، وحاول كل يوم إن لم تكتسب صديقاً جديداً فلا تخسر واحداً.
- 2- وسّع من دائرة معلوماتك واهتماماتك بحيث تجد ما تتحدث به في وجود الآخرين .
- 3- حاول أن تترك أثراً طيباً في أي شخص تقابله ولو من خلال ابتسامة .
- 4- حاول ألا تفوت المناسبات الاجتماعية المختلفة كالأفراح والمآتم وغيرها، واحرص على أن تنتقي عباراتك وفقاً لكل مناسبة .
- 5- الجمعيات والهيئات التي تهتم بتقديم الخدمات للناس .
- 6- اهتم بصلة أرحامك، وأدِّ الصلوات في جماعة .
- 7- تعود على أن تتكيف في أي وسط اجتماعي تجد نفسك فيه، وحاول ألا تصطدم بالآخرين ، واترك لهم حرية التعبير عن آرائهم .
- 8- حاول أن تتعرف على الحالة النفسية لمحدثك من خلال تعبيرات وجهه وحركات جسده، وتعامل معه وفقاً لهذه الحالة .
- 9- استخدم التلميح لا التصريح عندما لا يعجبك تصرف الطرف الآخر .
- 10- درب نفسك على ألا تسيء الظن بالطرف الآخر .
- 11- تعلم فن الإنصات كما تجيد الحوار، فالإنصات الجيد لمحدثك هو نصف نجاحك اجتماعياً .

- 12- حاول أن تتجنب الغضب والانفعال عامة، وعندما يتم توجيه اللوم إليك خاصة .
13- قدّم الهدية في الوقت المناسب والمكان المناسب والشخص المناسب، وتذكّر أن الذكاء الاجتماعي لا يعني أبداً التملّق والوصولية.

❖ ٤ - دور ثقافة المؤسسة في ترقية الذكاء الاجتماعي والذكاء الاقتصادي:

أصبحت المؤسسة تقوم بترسيخ ثقافة على تنمية الذكاء الاجتماعي لخدمة الذكاء الاقتصادي، والمتمثل في الوظائف التالية:

- ✓ - خلق الإحساس بالهوية لدى العاملين .
 - ✓ - التزام العامل بما أكثر أهمية وأكثر دوماً.
 - ✓ - دعم استقرار المؤسسة كنظام اجتماعي.
 - ✓ - وأخيراً فهي تعمل كإطار مرجعي للعاملين ومرشد للسلوك الملائم.
- إذن ثقافة المؤسسة التي تحدد للعاملين المفاهيم المشتركة والمعايير والقيم التي تميز شركتهم عن غيرها (مثل : الإنسان العامل ، العمل ، الإنتاج ، الإنتاجية ، الوقت ، الثقة ، المحبة ، الألفة ..) تتكون بتأثير عوامل عديدة في مقدمتها فلسفة المؤسسين والقادة المديرين الذين لعبوا دوراً مؤثراً في نشأة، وتطور الشركة، وطبيعة الظروف التي مرت بها الشركة والبيئة التي تعمل فيها" (31) ..

كما تسعى المؤسسة الاقتصادية في ظل اقتصاد المنافسة، تحسين سمعتها. وتحقيق هذا المسعى، يتطلب من المؤسسة غرس ثقافة للتحدي والمنافسة أمام الشركات الأخرى بداخلها والتي تتمثل في (٣٢) :

- تفهم العاملون لمسؤولياتهم وصلاحياتهم بشكل أفضل.
 - -خلق جو عمل أفضل .
 - لحد من المرفوضات وبالتالي تخفيض التكاليف.
 - تحسين التدريب .
 - وتطوير العقلية بالنسبة لحفظ السجلات .
 - ورفع المعنويات بالفخر .
 - -تحسين العمليات .
 - -زيادة الإنتاجية .
- من خلال هذه الوظائف التي تسعى إليها ثقافة المؤسسة ،يصبح العامل له ارتباط شديد تجاه مؤسسته ،يدافع عنها ، ويحافظ على ممتلكاتها ، ويدافع على إنتاجها من خلال اقتراح بدائل أو مقاييس جديدة لتحسين الأداء ،ويلتزم بالانضباط الذاتي في إطار الجماعة أو على أفراد لتحقيق الأهداف التي تسعى من أجلها الشركة ، وهذا الالتزام راجع الى الثقافة النظيفة السائدة في المؤسسة .

كما تتحدد قدرة المنظمة على زيادة فعاليتها بدرجة كبيرة بمدى قدرة ثقافة المنظمة على تشكيل قيماً أعضاء المنظمة وتحفزهم من خلال مجموعة من الأساليب والأدوات والممارسات الإدارية منها ما يلي (٣٣):

(أ) - **التفاعل والانصهار داخل مجموعات العمل:** ويتم ذلك من خلال تعرف أعضاء المنظمة الجدد بالقيم والمعايير السائدة المرشدة للسلوك الوظيفي والقرارات، داخل المنظمة. ويفضل ان يتم هذا التعريف والتعليم بصورة مباشرة معلنة، وذلك تجنباً لاكتساب الأفراد الجدد لقيم غير مقبولة.

(ب) - **الالتزام بمراسيم وتعاليم محددة:** من الطرق التي من خلالها يمكن تشكيل ثقافة أعضاء المنظمة ان يتم الالتزام بمراسيم وتعاليم محددة تمثل سلوكيات رسمية ينتج عنها تعلم الأفراد للقواعد والأعراف

والقيم والعادات التي تشكل ثقافة المنظمة.

(ج) - **الوقائع والأحداث الحقيقية الهامة**: يمكن من خلال إعلان مواقف محددة أو عرض وقائع وأحداث حقيقية ذات تأثير هام على تطور ونمو المنظمة ان يتم نقل ثقافة المنظمة الى الأفراد الجدد، وكذلك تدعيم التزام الموظفين القدامي بقيم وأعراف ومعتقدات المنظمة بما يحقق فهم مشترك ومرشد عام لسلوك العاملين في المنظمة.

(د) - **اللغة**: يقصد باللغة هنا بجانب لغة التحدث ، لغة الاتصال والتفاهم وما يتم الاتفاق عليه والالتزام به من شعارات ورموز وتصرفات تدل على أن أعضاء المنظمة يتحدثون لغة واحدة .

رابعا : مظاهر الذكاء الاجتماعي والذكاء الاقتصادي في الإسلام:

❖ أولا- **مظاهر الذكاء الاجتماعي في الإسلام:**

" لقد تظن الغرب البأهمية الثقافية المحلية وأثرها في نجاح التنظيمات الصناعية والاقتصادية إلا أن الدول الإسلامية لم تنظن بعد البأهمية القيم الإسلامية ودراساتها وتنظيمها بطريقة علمية تسمح باستغلالها من أجل الرفع منفعالية المؤسسات وطرق تسييرها " ..إن الرغبة في إنجاح مشروع تنظيمي له علاقة بقيم الأفراد وتصوراتهم واعتقاداتهم، يجب أن يأخذ في اعتباره هذه القيم والاعتقادات. إن اتخاذ القيم الإسلامية كمبدأ أساسي لتنظيم العمل وتسييره كفيلا بالرفع منفعالية المؤسسات. إذ أن العامل المسلم يجتهد أكثر في عمله، إذا كان الدافع هو طاعة الله تعالى والخوف من عقابه، مما لو كان الدافع هو الخوف من المشرف أو من أجل علاوات مادية. إذ أن العقيدة الإسلامية التي تدفع المسلم للجهاد والاستشهاد في سبيل الله، قادرة على دفع الفرد للعمل والإخلاص فيه " (٣٥).

وللخروج من المأزق الاقتصادي والحالة التي تعاني منها مؤسساتنا في التسيير والتنظيم والإنتاج، وجميع الميادين التي يعتمد عليها النشاط الاقتصادي بالبلاد عامة والمؤسسات الاقتصادية خاصة، يجب الاعتماد على الاستثمار البشري الذي يحرك النشاط بالقوة الإيجابية والاستمرارية، ولن يتحقق هذا إلا بتغيير جذري للنفس البشرية.

أشار مالك بن نبي " فهناك قيم أخلاقية واجتماعية وثقافية لا تستورد، وعلى المجتمع الذي يحتاجها أن يولدها. والتنمية من تلك القيم، إنها لا تستورد بل تصنع في المكان نفسه.. "إن وطننا متخلفا لا بد له أن يستثمر ما فيه من طاقات يستثمر عقوله وسواعده ودقائقه كافة، وكل شبر من ترابه، فتلك العجلة الضخمة التي يجب دفعها لإنشاء حركة اجتماعية واستمرار تلك الحركة. وعند ذلك فقط، إذا جاء من الخارج نصيب يضاف الى الاستثمار العام، فانه قد يكون حقنة تزيد في قوة جسم تكونت قوته منذاته، حين اكتشف قوته الاقتصادية الحقيقية " (٣٦).

والقيم الأخلاقية لا تتطلب شيئا من التكنولوجيا المتطورة ماديا، نستردها، بل تعتمد على روح التعاون والتضامن المشترك في الشدة والرخاء لتحقيق النجاح والفعالية وأهداف المؤسسة. وفيما يلي توضيح لبعض مظاهر الذكاء الاجتماعي في الإسلام وذلك من خلال الحديث عن مدعناية القرآن الكريم والسنة النبوية الشريفة والتي تتضمن معانيها الذكاء الاجتماعي:

١ ثانيا مظاهر الذكاء الاقتصادي في الإسلام:

إذا كان يستعمل الذكاء الاقتصادي في العديد من المجالات، فإن مظاهر الذكاء الاقتصادي في الإسلام تتجلى مظاهره فيما يلي:

١ - تطوير منتج جديد؛

- قال الله تعالى: {وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان} المائدة: ٢
- ففي الحديث الشريف يقول عليه الصلاة والسلام: (إن الله كتب الإحسان على كل شيء) رواه مسلم.
- وقال عليه الصلاة والسلام (من رأى منكم منكرا فليغيره بيده فإن لم يستطع فبلسانه وإن لم يستطع فبقلبه وذلك أضعف الإيمان) مسلم.

٢- تحسين الأداء ؛

- يقول الله تعالى: { يا أيها الذين آمنوا لا تخونوا الله والرسول وتخونوا أماناتكم وأنتم تعلمون} الأنفال: ٢٧.
- يقول عليه الصلاة والسلام (إن الله يحبُّ إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه) السيوطي.
- يقول عليه الصلاة والسلام(من غشنا فليس منا)مسلم.

٣ - زيادة المبيعات ؛

- وقال الله تعالى: { وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون} سورة التوبة: ١٠٥ .
- قال الله تعالى: { هو الذي جعل لكم الأرض ذلولاً فامشوا في مناكبها وكلوا من رزقه وإليه النشور} سورة الملك: ١٥.

- ففي الحديث الشريف يقول عليه الصلاة والسلام: " اليد العليا خير من اليد السفلى"
- قال الله تعالى: {يا أيها الذين آمنوا لا تأكلوا أموالكم بينكم بالباطل إلا أن تكون تجارة عن تراض منكم} سورة النساء: ٢٩.
- قال الله تعالى: {وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا} البقرة: ٢٧٥.

٤ - اتخاذ القرارات ؛

- قال الله تعالى: {فاسألوا أهل الذكر إن كنتم لا تعلمون} النحل: ٤٣
- قال الله تعالى: {وشاورهم في الأمر فإذا عزمت فتوكل على الله} آل عمران: ١٥٩.
- يقول تعالى: { وأمرهم شورى بينهم } الشورى: ٣٨ .

٥- التخطيط لاستراتيجي؛

- قال الله تعالى: {وأعدوا لهم ما استطعتم من قوةٍ ومن رباط الخيل} الأنفال: ٦٠.
- يقول الله تعالى: {قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأْبًا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ فِي سُنْبُلِهِ إِلَّا قَلِيلًا مِمَّا تَأْكُلُونَ (٤٧) ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ سَبْعٌ شِدَادٌ يَأْكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ لَهُنَّ إِلَّا قَلِيلًا مِمَّا تَحْصِنُونَ (٤٨) ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ عَامٌ فِيهِ يُغَاثُ النَّاسُ وَفِيهِ يَعْرِضُونَ (٤٩) " } سورة يوسف.

خاتمة:

تحقيق الذكاء الاجتماعي لا يتعلق الأمر فقط بتوفير الشروط المادية للعمل من طرف السلطة الإدارية ، بل هناك عامل أساسي آخر، يلعب دور مهما ، والمتمثل في "فعالية الاحترام المتبادل بين جميع عناصر المؤسسة" ، حيث يكون عنصرا أساسيا في تدعيم الذكاء الاجتماعي، وهذا الأخير يكون بدوره حافزا أساسيا في ترقية الذكاء الاقتصادي من اجل تحقيق أهداف المنظمة. والقيم الأخلاقية لا تتطلب شيئا من التكنولوجيا المتطورة ماديا، نستردها، بل تعتمد على روح التعاون والتضامن المشترك في الشدة والرخاء لتحقيق النجاح والفعالية وأهداف المؤسسة.

كما يجب الإشارة التوجهات النبوية الحضارية والأخلاقية التي أشار إليها أستاذ البشرية محمد عليه الصلاة والسلام " لا تعش.. لا تسرق .. لا تكذب .. لا تغضب، احترم الوقت والوفاء بالعهد، الإخلاص، الأمانة، الإتقان وحب العمل، أحب لأخيك كما تحب لنفسك.. الخ، أليست تلك المبادئ التي بنيت وازدهرت

وتطورت عليها الحضارة الإسلامية، أي هذا دليل على أن المجتمع الإسلامي كان يتمسك بسلوك "الذكاء الاجتماعي والذكاء الاقتصادي"، وقد سبق مختلف النظريات الغربية فيالطرح. ولكن للأسف نلاحظ كلنا أن توجيهات السنة النبوية الشريفة يعمل بها أهل الغرب، والعالم الإسلامي يتجاهلها في المعاملة لو لا الشهادتين، لذلك ألا يمكن أن ينطبق عليهم قول الله تعالى في كتابه الكريم في الذين { يقولون ما لا يفعلون }.

يقول الله تعالى: (إن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم) سورة الرعد: ١١.

المصادر والمراجع:

- ١ . ابن منظور، جمالا لدين" (١٩٩٠) لسانا لعرب "، مادة " ذكا "، ج (٩)، دار الفكر، بيروت ١٩٩٠، ص ١٠٦ .
 - ٢ . أبو حطب، فؤاد " : (١٩٩٠) القدرات العقلية "، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة. ١٩٩٠، ص ٢٣٦
 - ٣ . محمود، أمان " : (١٩٩٨) دراسة العلاقة بين القدرة علي التفكير الناقد ومستوي التطلعومفهومالذاتلديطلبيةالدراساتالعليا بالجامعة "، دراسات تربوية، المجلد . ٢٦٠:١٥
 - ٤ . عباس، فيصل، "الذكاء والقياس النفسي"، دار المنها للكتاب، مكتبة رأس النبع، بيروت، ٢٠٠٢، ص ١٥
 - ٥ . السيد، فؤاد البهي " : الذكاء من منظور جديد "، الطبعة الخامسة، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، ١٩٩٤، ص ١٨٣ .
 - ٦ . <http://www.sarkosa.com/vb/t22555>
 - ٧ . <http://www.alukah.net/Social/1056/40590/#ixzz22tENUB00>
- (*) يمكن تقسيم الذكاء الأخروي الإيماني إلى:

التقسيم الأول:

أ - علمي: يتجسد في المعتقدات التي يجب أن يؤمن بها المسلم.

ب- عملي: يتجسد في التطبيقات والتشريعات التي يجب أن يفعلها المسلم.

والنوعان وجهان لقطعة نقدية واحدة.

التقسيم الثاني:

أ- ذكاء العلماء: فقد أوتي العلماء والمُصنّفون - في مختلف العلوم الإسلامية والشرعية - من الفهم والذكاء، ما أهّلهم لسبر أغوار الشريعة الإسلامية، وفهم أسرار الكون والبرية، ومنهم من صنّف في علوم العقيدة والقرآن، والحديث وأصول الفقه، واللغة والتاريخ.

ب- ذكاء العباد: يتجسد في التطبيقات العملية والتزام أحكام الشريعة والآداب والفضيلة، ويدخل ضمن هذا الإطار العلماء العاملون والمؤمنون - المسلمون الملتزمون بالأحكام.

٨ . <http://www.arabscafe.com/vb/showthread.php?t=28744>

٩ . محمود طافش الشقيرات <http://tafesh.ucoz.com/publ/2-1-0-60>

١٠ . مسعود ديلمى، الذكاء الاقتصادي والعمل الضغطى: الحروب الخفية، مدارات، جريدة القدس، السنة العشرون-العدد ٦٠/٦١ الخميس ٢٧ تشرين الثاني (نوفمبر) ٢٠٠٨.

10. A. Bloch , L'intelligence économique , Economica , Paris , 1996 ,P. 11

١٢ - F .Bournois , P.J. Romani , L'intelligence économique et stratégique dans les entreprise Française , Economica , Paris , 2000 , P.2 .

12 . 13-B .Martinet , L'intelligence économique , deuxième édition , Editions d'organisation , Paris , 2001 , P.

op.cit ,P.13..14- -B .Martinet , , L'intelligence économique

١٥ . المصدر : منتدى فونام: <http://fonaam.ahlamontada.com/t5693-topic#ixzz23HlwIwSu>

16-Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its uses. Harper's Magazine, 140, 227-235.

17 - <http://kenanaonline.com/users/moneelsakhwi/posts/89179>

18-Cantor, N. & Kihlstrom, J. F. (1987). Personality and social intelligence. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

19 . أحمد عبد المنعم الغول، ١٩٩٣، الكفاءة الذاتية والذكاء الاجتماعي، وعلاقتها ببعض العوامل الوجدانية لدى المعلمين

20- <http://sabra.ba7r.org/t13348-topic>

٢١ . بدوي، أحمد ركي (1982) "معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية"، بيروت، مكتبة لبنان، ص ٣٨٩.

22- OsullivanM , Guilford , j.p.(1973) . six factor tests of social intelligence Manual of instructions and interpretations' Beverly Hills: Sheridan psychological Services.

23- Marlowe , H . (1984) The structure of social intelligence .Unpublished doctoral dissertation . University of Florida .Gainesville. .p 15

٢٤ . كارل ألبريخت، الذكاء الاجتماعي: علم النجاح الجديد، كتاب مترجم من مكتبة جرير ،أنظر الى الموقع التالي:<http://amori.me/?p=763>

25- <http://www.do3n.com/vb/showthread.php?t=43583>

٢٦ . مالك بن، نبي بي الرشاد والته، بيروت، دار الفكر المعاصر. ١٩٧٨، ص ٤٥ .

27- <http://kenanaonline.com/users/moneelsakhwi/posts/89179>

28 . بنعتر عبد الرحمان، دور الدولة في تفعيل استراتيجية الذكاء الاقتصادي في الجزائر ، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير ، جامعة بومرداس -الجزائر-المؤتمر العربي الخامس للمعلومات والشبكات-الرباط-المملكة المغربية-٢٠-٢٢ ديسمبر ٢٠١١

29- <http://sabra.ba7r.org/t13348-topic>

30 <http://sabra.ba7r.org/t13348-topic>

31 نجم عبود نجم: أخلاقيات الإدارة في عالم متغير ، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، ٢٠٠٠، ص ٩٠

٣٢ . غسان طيارة وكرم ناصر، والمهندس جرجس ، الجودة ودورها في التنمية الاقتصادية،

<http://mafhoum.com/syr/articles/tayara/tayara.zip>

٣٣ . مصطفى أبو بكر ، التنظيم الإداري في المنظمات المعاصرة ، المصدر نفسه ، ص ٤٠٦ . ٤٠٧ .

٣٥ . بوفلجة غيات ، القيم الثقافية والتسيير ، وهران ، دار الغرب للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٣، ط ٢ ص ٩٠ . ٩١ .

٣٦ . مالك بن، نبي بين الرشاد والتهيه، المصدر نفسه ، ص ١٩٦ .