



# Intelligentie: sociaal, emotioneel, kunstmatig?

De meesten van ons vinden zichzelf intelligent, waarschijnlijk terecht. We hebben overigens de neiging onze eigen intelligentie iets hoger in te schatten dan die van de ander – het zij zo. Maar wat is intelligentie eigenlijk? En wat houdt sociale, emotionele en kunstmatige intelligentie in?

Intelligentie bestaat eigenlijk niet. Het is, wat psychologen noemen, een *construct*, een samenstelling van diverse factoren, die uiteindelijk uitmonden in het intelligentiequotiënt. Het IQ is betrouwbaar en valide te meten. Een operationele definitie van intelligentie is dan ook dat intelligentie datgene is wat de intelligentietest meet. Het IQ volgt overigens een standaardnormale verdeling, we herinneren ons nog: de Gauss Kromme. Intelligentie is sterk genetisch bepaald en is relatief stabiel in de tijd.

In de tweede helft van de vorige eeuw realiseerde men zich – met name in managementkringen – dat intelligentie weliswaar een noodzakelijke, maar geen voldoende voorwaarde is voor professioneel functioneren op een hoger niveau. Op dat niveau is intelligentie dan ook nauwelijks meer onderscheidend. Met intelligentie alleen redt men het niet, meer en meer worden dan intermenselijke, sociale managementcompetenties gevraagd.

Eind jaren negentig kwam de wetenschapsjournalist Goleman dan ook op het slimme idee om een bijzonder succesvol boek in de markt te zetten, met de titel *Emotional intelligence*, waarop

hij een paar jaar later nog de publicatie *Social intelligence* liet volgen. Een gat in de markt. Eindelijk aandacht voor medemenselijkheid! Origineel kan men de auteur echter niet bepaald noemen. Reeds eind jaren twintig werd het begrip *social intelligence* geïntroduceerd en omschreven als het vermogen om met mensen om te gaan.

Een duidelijk onderscheid tussen de termen emotionele en sociale intelligentie is er overigens niet echt. Volgens Goleman focust het een meer op het individu en het ander op interpersoonlijke betrekkingen. Inhoudelijk zijn het beide echte kapstokbegrippen, en dan gaat het om een reusachtige kapstok. Wat valt er *niet* onder? Wij vinden daar alles wat sociaal wenselijk is op de werkvloer. Ik noem een aantal factoren en ik beperk me extreem: luistervaardigheid, nieuwsgierigheid, verbaal vermogen, empathie, authenticiteit, introspectie, goed met kritiek kunnen omgaan, et cetera. Hiervoor zijn uiteraard ook diverse tests ontwikkeld, sommige ervan van het 'test-uzelfprincipe'. De wetenschap laat weinig heel van het succes van Goleman. Zoals gezegd wordt er bij hem vooral verwezen naar morele kwaliteiten en niet naar skills. Er worden geen competenties gemeten, maar vooral conformiteit en sociale wenselijkheid. De bijbehorende tests hebben nauwelijks of geen predictieve waarde.

Zijn zaken als authenticiteit, introspectie en empathie dan niet meer actueel? Integendeel. Ze zijn actueler dan ooit. Maar we hebben er Goleman niet voor

nodig. Er bestaan betrouwbare en valide meetinstrumenten voor, ook binnen het Nederlands taalgebied.

Naast, of tegenover, de intelligente mens staat de intelligente machine (artificial intelligence, AI) gevoed door eindeloze stromen big data waardoor zij ook zelf kan leren. Met haar schat aan cognitieve functies formuleert zij algoritmes en speelt zij in ons dagelijks leven reeds een onmisbare rol bij techindustrieën als automotive, in de gezondheidszorg, maar ook bij schaken en vertalen. AI komt voort uit continue, creatieve vormen van samenwerking tussen information engineers, mathematici, psychologen, neurowetenschappers en zo meer.

AI triggert nogal wat emoties. Doemdenkers vrezen massale werkeloosheid en het einde van de democratie. Optimisten – of realisten? – zien onbegrensde mogelijkheden op gebieden als onder andere klimaatbeheersing, gezondheidszorg, voeding en robotica. Zal AI de menselijke intelligentie op termijn vervangen? Op beperkte schaal is dit al het geval. Authenticiteit, introspectie en empathie echter zijn bij dit proces menselijke kwaliteiten die meer dan ooit relevant zijn.

---

Michael M. Tophoff is klinisch psycholoog en doceert Personal Skills aan de Business School van de UvA (EMIA).

---