

تاثیر آموزش مهارت‌های هوش هیجانی بر سبک‌های تصمیم‌گیری عقلایی، شهودی، اجتنابی، وابسته و آنی

The effect of training emotional intelligence skills on rational, intuitive, avoidant, dependent and spontaneous decision making styles

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۱۲/۱۰ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۸/۲۵

Tabesh F. MSc[✉], Zare H. PhD

فهیمة تابش[✉]، حسین زارع^۱

Abstract

Introduction: The present study aimed to study the effect of training emotional intelligence skills on rational, intuitive, avoidant, dependent and spontaneous decision making styles.

Method: Thirty-six volunteered female employees in Road Maintenance and Transport Organization were randomly divided into 2 equal groups of trial and control. Barr Emotional Intelligence Questionnaire and Scott and Bruce Decision Making Style Scale were used to recognize the weaknesses of individual's emotional intelligence as pretest and posttest. The trial group received the intervention based on emotional intelligence skills training for 8 sessions.

Results: Comparing the results of tests by covariance analytical method showed the interventions affect decision making styles in that emotional intelligence skills training increased using the intuitive decision making and decreased using avoidant, dependent and spontaneous decision making.

Conclusion: According to the research findings, the enhancement of emotional intelligence as a combination of different traits empowers the individual to manage and improve cognitive processing through recognizing, understanding, regulating and controlling emotions.

Keywords: Emotional Intelligence, Decision Making, Intuitive, Avoidant, Dependent, Spontaneous

چکیده

مقدمه: این پژوهش با هدف بررسی اثر آموزش مهارت‌های هوش هیجانی بر سبک‌های تصمیم‌گیری عقلایی، شهودی، اجتنابی، وابسته و آنی انجام شده است.

روش: ۳۶ نفر از زنان شاغل داوطلب در سازمان راهداری و حمل و نقل کشور، به‌طور تصادفی به دو گروه مساوی آزمایش و کنترل، تقسیم گردیدند. پرسشنامه هوش هیجانی بار-آن به‌منظور شناسایی نقاط ضعف مولفه‌های هوش هیجانی افراد و پرسشنامه سبک‌های عمومی تصمیم‌گیری اسکات و بروس در مرحله پیش‌آزمون و پس‌آزمون اجرا گردید. گروه آزمایش طی ۸ جلسه، مداخله مبتنی بر آموزش مهارت‌های هوش هیجانی را دریافت نمودند.

یافته‌ها: مقایسه نتایج آزمون‌ها با روش آماری تحلیل کواریانس، نشانگر وجود اثر مداخله در سبک‌های تصمیم‌گیری بود. به‌طوری‌که آموزش مهارت‌های هوش هیجانی باعث افزایش به‌کارگیری شیوه تصمیم‌گیری شهودی و کاهش به‌کارگیری شیوه‌های تصمیم‌گیری اجتنابی، وابسته و آنی می‌گردد.

نتیجه‌گیری: براساس یافته‌های این پژوهش، می‌توان نتیجه گرفت که تقویت هوش هیجانی به‌عنوان ترکیبی از رگه‌های مختلف شخصیت، به فرد این امکان را می‌دهد که با شناخت، ادراک، تنظیم و کنترل هیجان‌ها، پردازش‌های شناختی خود را مدیریت و بهبود بخشد.

کلیدواژه‌ها: هوش هیجانی، سبک تصمیم‌گیری، شهودی، اجتنابی، وابسته، آنی

✉ **Corresponding Author:** Department of Psychology, Payame-Noor University, Tehran, Iran
E-mail: F-tabesh@rmto.ir

✉ گروه روانشناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران
۱- گروه روانشناسی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

مقدمه

با پیدایش سازه هوش هیجانی در اوایل دهه ۱۹۹۰ [۱]، تحقیقات بسیاری در این زمینه انجام شد. نقش اساسی این سازه در جنبه‌های گوناگون زندگی فردی و اجتماعی و قابلیت آموزش و یادگیری آن، باعث گردید هوش هیجانی به عنوان یک موضوع مورد مطالعه و تحقیق مطرح گردد. سال‌ها نظریه غالب این بود که هیجان‌ها باعث می‌شوند که فرد حواسش پرت شود و نتواند به‌طور منطقی روی اطلاعات انتزاعی فکر کند و از هوش عقلایی خود بهره گیرد. از اوایل ۱۹۸۰، مفهوم متفاوتی از هیجان ایجاد و شروع به رشد کرد که هیجان در تفکر و رفتار هوشمندانه تداخل ایجاد نمی‌کند، بلکه به انسان کمک می‌کند. در واقع یکی از تفکرهای مهمی که در این سال‌ها بوجود آمد این بود که، هیجان‌ها خود نوعی «اطلاعات» هستند. معنای آن، این است که مردم از هیجان‌های خود درست مثل انواع آشناتری از اطلاعات استفاده می‌کنند، تا درباره دنیا و محیط اطراف خود قضاوت کنند. آنها نوعی علایم اختصاری و سریع هستند که به ما اطلاع می‌دهند، چه چیزی را در محیط خود ارزیابی و قضاوت کرده‌ایم و آنرا مثبت یا منفی یافته‌ایم [۲].

هیجان نقشی کلیدی در چگونگی بازنمایی‌های اطلاعاتی در مورد نحوه سازمان‌دهی جهان بیرون در حافظه ایفا می‌کند و این ارتباط موجب القای عاطفه در تفکر و رفتار می‌شود، اثر هیجان بر حافظه موجب تغییرات گسترده‌ای در شیوه تفکر و رفتار افراد می‌گردد [۳]. نظریه سازمان‌یافته در این مورد توسط فورگاس [۴]، به نام مدل القای عاطفه (Affect Infusion Model) است، که پیش‌بینی می‌کند، القای عاطفی بیشتر هنگام روبه‌رو شدن با یک تکلیف دشوار که به تفکر اساسی نیاز دارد، به‌طور گسترده‌ای مورد استفاده قرار می‌گیرد. پژوهش‌های بسیاری در خصوص اثر هیجان بر تفکر و تصمیم‌گیری انجام شده است [۵، ۶، ۷، ۸، ۹، ۱۰]، که نشان از این دارد که حتی تصمیمات اداری ساده، متأثر از محتوای هیجانی محرک‌ها هستند. تصمیمات انسان را نمی‌توان منحصرأ بوسیله ملزومات منطقی توضیح داد بلکه آنها به شدت از هیجان تأثیر می‌گیرند.

برای اولین بار تحقیقات عصب‌شناختی لودو [۱۱]، ارتباط بین نواحی هیجان و تفکر را در مغز انسان نشان داد. لودو کشف کرد که ساختمان مغز به بادامه موقعیتی ممتاز می‌دهد که می‌تواند، مغز متفکر را تحت کنترل خود درآورد، به‌طوری‌که علایم حسی ابتدا در بادامه، پردازش و سپس به قشر تازه مغز ارسال می‌شوند. این مدار به تشریح نیروی هیجان اشاره دارد. وی نشان داد که حتی زمانی که مغز متفکر یعنی قشر تازه مغز به مرحله تصمیم‌گیری رسیده

است، بادامه مغز می‌تواند اعمال فرد را کنترل کند. لودو واکنشی که بر پایه اطلاعات ورودی حسی عصبی اولیه که هنوز کاملاً به صورت یک پدیده قابل شناخت یکپارچه نشده است را هیجان پیش‌شناختی (Precognitive Emotion) می‌نامد و معتقد است، بادامه مغز می‌تواند در بحران خشم و غضب و یا ترس، قبل از اینکه قشر تازه مغز بفهمد که چه خبر است واکنش نشان دهد. تحقیقات عصب‌شناختی دماسیو [۱۲]، بر روی بیماران دچار ضایعه مدار پیش‌پیشانی - بادامه مغز، نیز نشان داد که این بیماران با وجود اینکه در توانایی‌های هوشی یا شناختی مشکلی ندارند، اما نحوه تصمیم‌گیری آنان بسیار اشتباه است. به اعتقاد دماسیو دلیل تصمیمات نادرست آنها این است که مدار قطعه پیش‌پیشانی - بادامه، به عنوان نقطه تلافی فکر و هیجان است و اگر این مدار آسیب ببیند، دسترسی به آموخته‌های هیجانی وجود ندارد، این یعنی مغز هیجانی به همان اندازه مغز متفکر در استدلال کردن نقش دارد. وی معتقد است که منطق خشک هیچگاه نمی‌تواند به تنهایی مبنایی برای تصمیم‌گیری باشد، علائم شهودی وجود دارند که از دستگاه لیمبیک هدایت می‌شوند و توجه فرد را به سوی یک موضوع یا اجتناب از آن، جلب می‌کنند و این علائم از تجارب هیجانی فرد نشأت می‌گیرد و حتی قادرند فرد را به یک موقعیت طلایی هوشیار کنند. شواهد عصب‌شناختی بیشتر در خصوص نقش مدار ارتباطی نواحی لیمبیک که پردازش‌های هیجانی در آن صورت می‌گیرد و قشر تازه مغز که در پردازش شناختی نقش دارد، بر تفکر و اینکه فرایند تصمیم‌گیری صرفاً یک پردازش شناختی نیست را می‌توان در پژوهش‌های مریو و همکاران [۱۳]، رولز [۱۴]، و سیمور و دلان [۱۵]، نیز مشاهده کرد.

نتایج تحقیقات عصب‌شناختی فوق، عملکرد بادامه مغز و ارتباط متقابل آن با قشر تازه مغز را نشان می‌دهد، مداری که اساس هوش هیجانی است. در واقع این راه ارتباطی میان سیستم هیجانی و سیستم فکری است که طبق نظر صاحب نظرانی چون سالووی و مایر [۱] و گلن [۱۶]، قابل مدیریت و کنترل است. همچنین بر اساس نظر استرنبرگ [۱۷]، شیوه‌های تصمیم‌گیری قابل تغییر است. هر یک از ما می‌توانیم تصمیم‌گیری خود را با تمرین کردن، بهبود بخشیم. سبک تصمیم‌گیری افراد بیانگر الگوی عاداتی است که آنها در هنگام تصمیم‌گیری مورد استفاده قرار می‌دهند. به عبارت دیگر سبک تصمیم‌گیری هر فرد رویکرد شخصیتی او در درک و واکنش به وظیفه تصمیم‌گیری خود است [۱۸]. اسکات و بروس با توجه به ویژگی‌های فردی و درونی افراد، به عنوان عوامل مهم در شکل‌گیری سبک تصمیم‌گیری، پنج شیوه تصمیم‌گیری را براساس تفاوت‌های

میان پرسشنامه‌های تکمیلی، پرسشنامه‌های فاقد اعتبار حذف و در نهایت ۳۶ نفر داوطلب به شرکت در پژوهش شدند. این افراد با گمارش تصادفی به دو گروه ۱۸ نفری آزمایش و کنترل تقسیم گردیدند. روش این تحقیق، نیمه آزمایشی و طرح این تحقیق، دو گروهی، پیش‌آزمون- پس‌آزمون با گروه کنترل بود. در مرحله پیش‌آزمون، هر دو گروه پرسشنامه سبک‌های عمومی تصمیم‌گیری را تکمیل نمودند، سپس گروه آزمایش، ۸ جلسه ۱۲۰ دقیقه‌ای، آموزش مهارت‌های هوش هیجانی را به صورت گروهی، هفته‌ای یکبار به همراه تمرینات و تکالیف روزانه، دریافت کردند و گروه کنترل هیچ آموزشی دریافت نکردند. بعد از آموزش، مجدداً پرسشنامه مذکور، توسط گروه آزمایش و کنترل به عنوان پس‌آزمون، تکمیل شد و مقیاس‌ها اندازه‌گیری گردید. سپس داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS مورد پردازش قرار گرفت. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از شاخص‌های توصیفی نظیر میانگین و انحراف معیار و آزمون‌های استنباطی تحلیل کوواریانس و t گروه‌های مستقل، برای اثربخشی هوش هیجانی بر شیوه‌های تصمیم‌گیری، همبستگی پیرسون برای تعیین وجود رابطه بین متغیر سن و شیوه‌های تصمیم‌گیری و همبستگی اسپیرمن برای تعیین وجود رابطه بین متغیر سطوح تحصیلات و شیوه‌های تصمیم‌گیری استفاده شد.

خلاصه‌ای از مداخله آموزش مهارت هوش هیجانی: براساس نظریه سالووی و مایر [۱]، ساختار جلسات بر ۴ محور توانایی آگاهی عاطفی به منظور دریافت صحیح عواطف، توانایی کاربرد عواطف جهت تسهیل جریان تفکر، توانایی فهم و درک عواطف و معانی آنها و توانایی مدیریت عواطف، تاکید دارد. براساس نظریه گلمن [۱۶]، ساختار جلسات، بر ۵ محور شناخت عواطف شخصی، به کارگیری درست هیجان‌ها، برانگیختن خود، شناخت عواطف دیگران و حفظ ارتباط‌ها، تاکید دارد. همچنین براساس نظریه برادبری و گریوز [۲]، ساختار جلسات بر ۴ محور، شناسایی حالت‌های هیجانی خود و دیگران، درک هیجان‌های خود و دیگران، تنظیم و کنترل هیجان‌های خود و دیگران و استفاده موثر از هیجان‌ها تاکید دارد. براساس نظر سیاروچی و همکاران [۳]، جهت ارایه آموزش مهارت‌های هوش هیجانی می‌بایست مواردی در نظر گرفته شود از جمله مشخص کردن اهداف، تعیین نقاط قوت و ضعف افراد براساس مولفه‌های هوش هیجانی، استفاده از تمرین‌های عملی و روش ایفای نقش به صورت گروهی و تمرین رفتارهای اجتماعی، برقراری ارتباط و پیوند بین آموخته‌ها و تجارب دنیای واقعی افراد، فراهم نمودن فرصت‌هایی برای تمرین آموخته‌ها، پیش‌بینی فرصت‌های متعدد برای دادن بازخورد و نشان دادن نیازهای اختصاصی هر فرد به او به طور خصوصی و محرمانه.

درونی افراد به عنوان سبک‌های عمومی تصمیم‌گیری مطرح می‌کنند [۱۹]، که به شرح ذیل تعریف می‌شوند [۲۰، ۲۱]: سبک تصمیم‌گیری عقلایی: این سبک بیانگر تمایل تصمیم‌گیرنده به شناسایی تمامی راهکارهای ممکن، ارزیابی نتایج هر راهکار از تمامی جنبه‌های مختلف و در نهایت انتخاب راهکار بهینه و مطلوب توسط تصمیم‌گیرنده در هنگام مواجهه با شرایط تصمیم‌گیری می‌باشد.

سبک تصمیم‌گیری شهودی: این سبک تصمیم‌گیری از طریق تجربه حمایت می‌شود و تمرکز بر روی خودآگاهی احساسی را به عنوان پایه‌ای برای انتخاب، مد نظر قرار می‌دهد. نوعی شرم و فراست درونی است.

سبک تصمیم‌گیری وابسته: این سبک بیانگر عدم استقلال فکری و عملی تصمیم‌گیرنده و تکیه بر حمایت‌ها و راهنمایی‌های دیگران در هنگام اتخاذ تصمیم است.

سبک تصمیم‌گیری آنی: افرادی که از این سبک برخوردارند در هنگام مواجهه شدن با موقعیت تصمیم‌گیری، بلافاصله و بی‌درنگ تصمیم اصلی خود را اتخاذ می‌کنند.

سبک تصمیم‌گیری اجتنابی: این سبک را می‌توان تلاش و تمایل فرد تصمیم‌گیرنده به اجتناب از اتخاذ هرگونه تصمیم و تا حد امکان دوری از موقعیت‌های تصمیم‌گیری تعریف نمود. افرادی که از این سبک برخوردارند در هنگام مواجهه با مساله یا فرصت تا آنجا که امکان پذیر باشد، تصمیم‌گیری را به تعویق انداخته و از هرگونه واکنش نسبت به مساله رخ داده طفره می‌روند.

با عنایت به یافته‌ها و شواهد موجود، می‌توان حدس زد که تقویت هوش هیجانی، به فرد این امکان را می‌دهد که با شناخت، ادراک، تنظیم و کنترل هیجان‌ها، پردازش‌های شناختی خود را که شامل قضاوت‌ها و تصمیم‌گیری‌های اوست، مدیریت و بهبود بخشد. از آنجا که تا کنون تحقیقی در مورد اثر بخشی هوش هیجانی بر شیوه‌های تصمیم‌گیری صورت نگرفته است، پژوهش حاضر برای اولین بار چگونگی اثر آموزش مهارت‌های هوش هیجانی را بر شیوه‌های تصمیم‌گیری شهودی، عقلایی، اجتنابی، وابسته و آنی افراد بررسی کرده است.

روش

جامعه آماری این پژوهش، کلیه زنان شاغل در سازمان راهداری و حمل و نقل کشور بود که در سال ۹۰ مشغول به خدمت بودند، تعداد آنها ۱۳۸ نفر بود. روش نمونه‌گیری این پژوهش از نوع نمونه‌گیری در دسترس است، به گونه‌ای که آگهی پژوهش به همراه پرسشنامه هوش هیجانی به منظور شناسایی نقاط ضعف مولفه‌های هوش هیجانی افراد، از طریق سیستم اطلاع‌رسانی سازمان، به اطلاع شاغلین زن رسانده شد. از

پنج تا یک است و در بعضی سوال‌ها با محتوای منفی یا معکوس از یک تا پنج است. اعتبار این پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ برای دانشجویان پسر ۰/۷۴ و برای دانشجویان دختر ۰/۶۸ و برای کل افراد ۰/۹۳ گزارش شده است. همچنین ضریب اعتبار به روش زوج و فرد، ۰/۸۸ به دست آمد. بین میانگین نمره هر یک از خرده مقیاس‌ها و میانگین نمره کل پرسشنامه، رابطه مستقیم و معنادار وجود دارد، یعنی تمام خرده مقیاس‌های موجود در پرسشنامه با متغیر هوش هیجانی دارای ارتباط مستقیم است. این پرسشنامه شامل ۱۵ خرده مقیاس به عبارت‌های: خودآگاهی هیجانی، خودآبرازی، احترام‌به‌خود، خودشکوفایی، استقلال، همدلی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی، رابطه‌بین‌فردی، واقع‌گرایی، انعطاف‌پذیری، حل مسئله، تحمل استرس، کنترل تکانه، خوش‌بینی و شادمانی است [۲۳].

مقیاس سبک‌های عمومی تصمیم‌گیری اسکات و بروس: اسکات و بروس در سال ۱۹۹۵، برای سنجش سبک تصمیم‌گیری افراد، پرسشنامه سبک‌های تصمیم‌گیری را به روش تحلیل عاملی طراحی و اعتباریابی کردند. این پرسشنامه دارای ۲۵ سوال است، که پنج سبک تصمیم‌گیری به عبارت‌های عقلایی، شهودی، اجتنابی، وابسته و آنی را اندازه‌گیری می‌نماید. اعتبار این پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ برای سبک‌های بدست آمده از ۰/۶۸ تا ۰/۹۴ گزارش شده است. طراحی سوال‌های آن در یک طیف لیکرت پنج درجه‌ای از «کاملاً مخالف» تا «کاملاً موافق» با نمره‌گذاری از یک تا پنج است [۲۴]. اعتبار این پرسشنامه برای سبک‌ها در پژوهشی دیگر که بر روی ۴۰۰ دانشجو در انگلستان صورت گرفته، با آلفای کرونباخ، ۰/۶۷ تا ۰/۸۷ گزارش شده است [۱۹]. در ایران نیز، در پژوهشی این پرسشنامه براساس نسخه اصلی آن هنجار گردیده است. روایی محتوایی پرسشنامه ترجمه شده، با نظر اساتید تایید شده و جهت سنجش روایی سازه نیز همبستگی بین سبک‌های تصمیم‌گیری (جدول ۱) و همچنین همبستگی بین نمرات هر یک از سوالات پرسشنامه و نمرات مربوط به هر سبک بررسی گردیده است. اعتبار این پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ برای جامعه مدیران ۰/۷۱ گزارش شده است [۲۵]. در پژوهشی دیگر که بر روی ۹۴۰ دانشجو در سراسر کشور صورت گرفته، ضرایب اعتبار برای سبک‌ها با آلفای کرونباخ، از ۰/۶۳ تا ۰/۸۹ گزارش شده است [۲۴].

با در نظر گرفتن نظرات ذکر شده و توجه به ضعف مولفه‌های هوش هیجانی شرکت کنندگان براساس نتایج پرسشنامه هوش هیجانی، محتوای ۸ جلسه کارگروه ارایه شده در این پژوهش عبارت بود از:

جلسه اول: معارفه، اعلام برنامه دوره، ارزیابی اولیه (پیش‌آزمون) و استفاده از نتایج ارزیابی جهت طراحی کارگروه آموزشی، متناسب با نقاط ضعف افراد، مهارت‌های پایه‌ای افراد و نیازهای آنان.

جلسه دوم: بیان علمی ماهیت هیجان، چه چیزی موجب هیجان می‌شود، انواع هیجان‌ها، هیجان‌ها چه فایده‌ای دارند.

جلسه سوم: بررسی کالبد شکافی تسخیر فرد توسط هیجان، به کارگیری درست هیجان‌ها، خودآگاهی و برانگیختن خود و شناخت عواطف دیگران.

جلسه چهارم: بیان علمی ماهیت هوش هیجانی و مولفه‌های آن، اهمیت و ضرورت آن در زندگی شخصی و اجتماعی، کاربرد آن و فواید عملی آن.

جلسه پنجم: براساس نیاز افراد، بیان چگونگی مولفه‌های خودآبرازی، انعطاف‌پذیری و حل مساله هوش هیجانی [۲۲].

جلسه ششم: براساس نیاز افراد، بیان چگونگی مولفه‌های کنترل تکانه و تحمل استرس هوش هیجانی.

جلسه هفتم: براساس نیاز افراد، بیان چگونگی مولفه‌های همدلی و مهارت گوش کردن، چگونگی برقراری ارتباط موثر و روابط بین فردی هوش هیجانی.

جلسه هشتم: جمع‌بندی مباحث در راستای چگونگی مدیریت هیجان‌های خود و دیگران، اجرای پس‌آزمون و اخذ نقطه نظرات و ارزیابی دوره.

لازم به ذکر است که در تمام جلسات، گروه آزمایش حسب موضوع، تکالیفی دریافت کرده و ابتدای هر جلسه گزارشی از تمرینات هفتگی خود ارایه می‌نمودند، به‌ویژه در خصوص بازخوردهای گرفته شده از محیط و سپس به بیان احساسات خود و ایفای نقش می‌پرداختند و در ادامه نیز به سوالات مطرح شده پاسخ داده می‌شد.

مقیاس هوش هیجانی بار-آن: این پرسشنامه دارای ۹۰ سوال است که براساس نسخه اصلی ۱۱۷ سوالی آن، در ایران هنجار گردیده است. طراحی سوال‌های آن در یک طیف لیکرت پنج درجه‌ای از «کاملاً موافق» تا «کاملاً مخالف» با نمره‌گذاری از

جدول ۱- ضرایب همبستگی پیرسون بین سبک‌های عمومی تصمیم‌گیری نمونه آماری

سبک‌های تصمیم‌گیری	عقلایی	شهودی	وابسته	آنی	اجتنابی
عقلایی	۱				
شهودی	۰/۳۴۱*	۱			
وابسته	۰/۱۲۱	۰/۳۳۳	۱		
آنی	۰/۰۷	۰/۰۷۲	۰/۰۷۲	۱	
اجتنابی	۰/۲۷۲*	۰/۲۵۶	۰/۲۵۶	۰/۲۹۵*	۱

$$n = 55 ; * P < 0.05 ; ** P < 0.01$$

یافته‌ها

(۳۶ نفر) نشان داد که: بین متغیر سن و انواع سبک‌های تصمیم‌گیری غیر از سبک وابسته، هیچ رابطه معناداری وجود نداشت، لکن بین متغیر سن و سبک تصمیم‌گیری وابسته رابطه معکوس معنادار دیده شد. ضریب همبستگی پیرسون با اطمینان ۹۵٪ برای سن و سبک وابسته، $-0/39$ ($P=0/019$) به دست آمد. به علاوه بین سطوح تحصیلات و انواع سبک‌های تصمیم‌گیری هیچ رابطه معناداری دیده نشد.

آزمودنی‌های این پژوهش دارای میانگین سنی، $37/2$ سال با انحراف معیار $6/8$ سال (27 تا 52 سال)، 28 درصد مجرد و 72 درصد متاهل، 17 درصد فوق دیپلم، 50 درصد لیسانس و 33 درصد فوق لیسانس بودند. توزیع سنی، نوع تاهل و میزان تحصیلات افراد در دو گروه آزمایش و کنترل یکسان بوده است. نتایج مشاهدات اولیه این پژوهش براساس کل آزمودنی‌ها

جدول ۲- شاخص‌های توصیفی نمرات سبک‌های تصمیم‌گیری آزمودنی‌ها در دو گروه مورد مطالعه

سبک‌های تصمیم‌گیری	آزمایش		کنترل	
	پیش‌آزمون	پس‌آزمون	پیش‌آزمون	پس‌آزمون
سبک شهودی	۱۶/۷۸	۱۸/۳۹	۱۸/۵۰	۱۸/۲۸
انحراف معیار	۳/۵۶	۳/۴۸	۳/۹۹	۴/۳۵
سبک عقلایی	۱۵/۱۱	۱۴/۳۹	۱۵/۹۴	۱۶/۴۴
انحراف معیار	۲/۹۷	۲/۵۹	۳/۸۴	۳/۶۷
سبک اجتنابی	۱۳/۸۳	۱۱/۷۲	۱۲/۷۸	۱۲/۶۱
انحراف معیار	۴/۴۸	۴/۳۲	۵/۲۵	۴/۶۵
سبک وابسته	۱۵/۱۱	۱۲/۸۳	۱۳/۸۳	۱۳/۵۰
انحراف معیار	۴/۳۲	۳/۳۸	۴/۵۱	۴/۵۹
سبک آنی	۱۰/۹۴	۸/۹۴	۱۰/۱۱	۱۰/۲۲
انحراف معیار	۳/۶۹	۳/۱۹	۳/۶۶	۴/۱۴

بین متغیرهای سبک تصمیم‌گیری عقلایی، از آزمون t گروه‌های مستقل با نمرات افتراقی استفاده گردید، که نتایج آزمون‌ها در جداول شماره ۳ و ۴ آمده است. کنترل آماری برای متغیرهای جمعیت شناختی سن، سطح تحصیلات و نوع تاهل در این پژوهش انجام گرفته است که هیچ کدام اثر معنادار نداشته‌اند.

با توجه به داده‌های به دست آمده در جدول شماره ۲، جهت آزمون اثربخشی هوش هیجانی بر شیوه‌های تصمیم‌گیری، براساس نرمال بودن داده‌ها، همگنی واریانس‌ها و وجود رابطه خطی بین متغیرهای مورد مطالعه، برای سبک‌های شهودی، اجتنابی، وابسته و آنی از آزمون تحلیل کوواریانس استفاده شد و به دلیل همگن نبودن و عدم وجود رابطه خطی

جدول ۳- نتایج آزمون تحلیل کوواریانس متغیر پس‌آزمون سبک‌های تصمیم‌گیری پس از کنترل نمرات پیش‌آزمون

سبک‌های تصمیم‌گیری	SS	Df	MS	F	Sig	توان آزمون	Eta2	ضریب تعیین	همگنی واریانس
سبک بین‌گروهی	۲۵/۰۷	۱	۲۵/۰۷	۷/۷۳	۰/۰۰۹	۰/۸۰	۰/۱۹	۰/۸۰	۰/۵۷
شهودی پیش‌آزمون	۴۲۰/۸۱	۱	۴۲۰/۸۱	۱۲۹/۷	۰/۰۰۱	۰/۶۰	۰/۱۳	۰/۷۴	۰/۵۱
سبک بین‌گروهی	۲۶/۴۶	۱	۲۶/۴۶	۴/۹۲	۰/۰۳	۰/۶۱	۰/۱۴	۰/۷۳	۰/۷۸
اجتنابی پیش‌آزمون	۵۰۸/۴۷	۱	۵۰۸/۴۷	۹۴/۵۸	۰/۰۰۱	۰/۷۰	۰/۱۶	۰/۶۴	۰/۸۹
سبک بین‌گروهی	۲۴/۲۹	۱	۲۴/۲۹	۵/۳۱	۰/۰۲۸	۰/۷۰	۰/۱۶	۰/۶۴	۰/۸۹
وابسته پیش‌آزمون	۴۰۲/۱۲	۱	۴۰۲/۱۲	۸۷/۹۵	۰/۰۰۱	۰/۷۰	۰/۱۶	۰/۶۴	۰/۸۹
سبک بین‌گروهی	۳۳/۴۲	۱	۳۳/۴۲	۶/۳۲	۰/۰۱۷	۰/۷۰	۰/۱۶	۰/۶۴	۰/۸۹
آن‌پس‌آزمون	۲۸۹/۶۳	۱	۲۸۹/۶۳	۵۴/۷۹	۰/۰۰۱	۰/۷۰	۰/۱۶	۰/۶۴	۰/۸۹

تصمیم‌گیری شهودی، اجتنابی، وابسته و آنی اثر داشته و این اثر با توجه به نمرات پیش‌آزمون و پس‌آزمون، افزایش استفاده از شیوه‌ی تصمیم‌گیری شهودی و کاهش استفاده از شیوه‌های تصمیم‌گیری اجتنابی، وابسته و آنی بوده است.

یافته‌های جدول شماره ۳ نشان می‌دهد، مقدار F محاسبه شده بین گروهی در سطح $P < 0/05$ معنادار است. بنابراین با توجه به اطلاعات جمع‌آوری شده و با لحاظ ضرایب تعیین، با احتمال ۹۵ درصد، آموزش مهارت‌های هوش هیجانی بر سبک‌های

جدول ۴- نتایج آزمون t مقایسه میانگین‌های مستقل در دو گروه مورد مطالعه

همگنی واریانس	Sig	Df	t	سبک تصمیم‌گیری عقلایی
۰/۰۱۸	۰/۱۱۸	۳۴	۱/۶۳۰	

پژوهش‌هایی هم در ارتباط با نقش هوش هیجانی بر تصمیم‌گیری‌های افراد در رفتارهای کاری و سازمانی انجام شده است [۲۶، ۲۷، ۲۸].

بنابراین هوش هیجانی به عنوان یک عامل مهم شخصیتی [۲۹]، نقش مهمی در شیوه‌ی تصمیم‌گیری ایفا می‌نماید. تصمیم‌گیری فرایندی درون فردی است و ماهیت شخصیتی دارد، وجود تفاوت‌های فردی در تصمیم‌گیری، ماهیت درون فردی آن را مشخص می‌کند. بررسی وجود رابطه بین هوش هیجانی و شیوه‌های تصمیم‌گیری، نشان می‌دهد که هوش هیجانی قابلیت پیش‌بینی شیوه‌های شهودی و اجتنابی را دارد [۲۰].

در جریان زندگی، افراد غالباً به طور آنی به موقعیت‌ها و شرایط اجتماعی واکنش نشان می‌دهند، در این حالت احساسات می‌توانند تاثیر عمده‌ای بر چگونگی تصمیمات و رفتار داشته باشند، توانایی مدیریت و کنترل تکانه‌ها و هیجان‌ها، این قابلیت را به فرد می‌دهد که از تصمیمات آنی و تکانه‌ای خودداری نماید. افرادی که در سطوح پایین هوش هیجانی هستند، قادر به شناسایی درست احساسات خود و دیگران نیستند، در مدیریت هیجان‌های خود و دیگران ناتوانند، اطلاعات محیط را مبهم شناسایی می‌کنند و دچار ترس و استرس می‌شوند، براساس منحنی U معکوس انگیزتگی با عملکرد و سلامتی، افزایش استرس می‌تواند در سطوح بالا، رفتارهای اجتنابی را به دنبال داشته باشد [۱۶]. تصور مبهم از شرایط بیرونی، تصمیم‌گیری را سخت می‌کند و فرد برای کاهش اضطراب بالاتر از سطح بهینه خود، سعی می‌کند از تصمیم‌گیری دوری کند. در این راستا هوش هیجانی بالا در فرد، اجتناب از تصمیم‌گیری را در هنگام ضرورت کاهش می‌دهد. همچنین افرادی که دارای هوش هیجانی بالایی هستند، دارای استقلال، اعتماد به نفس و خودشکوفایی هستند و کمتر در تصمیم‌گیری‌ها به دیگران وابسته هستند. قبلاً ذکر شد که هوش هیجانی ارتباط بین هیپوکامپ و بادامه مغز را با مغز متفکر هموار می‌کند، یعنی به فرد کمک می‌کند که شرایط تهدید یا فرصت را به خوبی درک کند و براساس تجارب قبلی، حتی در زمان نبود اطلاعات کامل، از شرم و فراست درونی خود به خوبی استفاده کرده و عکس العمل‌های متناسب با موقعیت را داشته باشد. خودآگاهی و خویش‌نگری در همه حال به فرد این امکان را می‌دهد که آگاهی بیطرفانه‌ای نسبت به هیجان‌های خود داشته باشد. یک ذهن هیجانی فعال در کنار ذهن خردگرا که احساس شایستگی و کارآمدی بیشتری در چالش‌های زندگی

یافته‌های جدول شماره ۴ نشان می‌دهد، t محاسبه شده در سطح $P < 0.05$ معنادار نیست. یعنی آموزش مهارت‌های هوش هیجانی بر شیوه تصمیم‌گیری عقلایی اثری نداشته است.

بحث

نتایج این پژوهش نشان داد که آموزش مهارت‌های هوش هیجانی در راستای افزایش هوش هیجانی، باعث افزایش استفاده از شیوه‌ی تصمیم‌گیری شهودی و کاهش استفاده از شیوه‌های تصمیم‌گیری اجتنابی، وابسته و آنی بوده است. این یافته‌ها را می‌توان بر حسب نتایج پژوهش‌ها و احتمالات زیر تبیین کرد.

نحوه تکامل مغز، نقش هیجان‌ها بر تفکر را به خوبی نشان می‌دهد، اینکه چگونه مغز متفکر از مغز هیجانی بوجود آمده است. از اوایل سال ۱۹۸۰، هیجان‌ها به عنوان نوعی از اطلاعات، تاثیرگذار بر تفکر شناخته شدند [۲]، در این راستا پژوهش‌های زیادی صورت گرفته است [۵، ۶، ۷، ۸، ۹، ۱۰]. نتایج تحقیقات عصب شناختی نیز گواه بر این گردید که پردازش‌های هیجانی در قسمت لیمبیک مغز، زیر قسمت پیش‌پیشانی مغز که مسئول پردازش‌های شناختی است، صورت می‌گیرد و این پردازش‌های هیجانی قادرند، پردازش‌های شناختی را تحت تاثیر قرار دهند [۱۱] و اگر این مناطق در مغز انسان آسیب ببیند، قضاوت و تصمیم‌گیری دچار اختلال می‌گردد [۱۲]. همچنین علائم حاکی از هیجان‌های شدید مانند اضطراب، خشم و امثال آن، می‌توانند موجب ایستایی عصبی گردند، یعنی توانایی قطعه پیش‌پیشانی را برای بکارگیری حافظه فعال مختل کنند و در روند تصمیم‌گیری درست اختلال ایجاد کنند [۱۶]. نتیجه اینکه یک فرد برای گرفتن تصمیم درست، بیشتر از بهره هوشی نیازمند آن است که تصمیم‌گیری با منشأ هوش هیجانی و اجتماعی داشته باشد. هوش هیجانی به تبادل اطلاعاتی موثر و کارآمد بین مراکز منطق و هیجان مغز اشاره دارد [۲]، کارایی ذهن را افزایش می‌دهد و افراد را در درک بهتر اطلاعات و استفاده از قوانین تصمیم‌گیری در قضاوت‌ها، توانا می‌سازد. هوش هیجانی بالا، نمایانگر عملکرد بهتر در مسائل شناختی است [۱۶]. مهارت تصمیم‌گیری در شرایط بحرانی، مثل زمانی که افراد با نوعی تضاد و تعارض روبه رو می‌شوند، یکی از مهارت‌های هوش هیجانی است. در این شرایط افرادی که به این مهارت مسلط هستند، می‌توانند با تجزیه و تحلیل درست شرایط و موقعیت‌ها، به درستی تصمیم‌گیری کنند.

stress alter everyday moral decision-making. *Psychoneuroendocrinology*. 2011; 36: 210-9.

8- Quartz SR. Reason, emotion and decision-making: risk and reward computation with feeling. *Trends Cogn Sci*. 2009; 13(5):209-15.

9- Andrade EB, Ariely D. The enduring impact of transient emotions on decision making. *Organ Behav Hum Dec Process*. 2009; 109:1-8.

10- Coricelli G, Dolan RJ, Sirigu A. Brain, emotion and decision making: The paradigmatic example of regret. *Trends Cogn Sci*. 2007; 11(6):258-65.

11- LeDoux JE. Emotional memory systems in the brain. *Behav Res*. 1993; 58(1-2): 69-79.

12- Damasio A. *Descartes error, emotional, reason, and the human brain*. New York: Penguin Books; 2005.

13- Mériaux K, Wartenburger I, Kazzner Ph, Prehn K, Lammers CH, van der Meer E, (et al). A neural network reflecting individual differences in cognitive processing of emotions during perceptual decision making. *Neuroimage*. 2006; 33(3):1016-27.

14- Rolls ET. Brain mechanisms of emotion and decision-making. *Int Congr Ser*. 2006; 1291: 3-13.

15- Seymour B, Dolan R. Emotion, decision making, and the amygdala. *Neuron*. 2008; 58(5): 662-71.

16- Goleman D. *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York, Bantam Books; 2005.

17- Sternberg R. *Cognitive psychology* (4th ed). Thomson, Wadsworth; 2006.

18- Thunholm P. Decision-making style: Habit, style or both?. *Pers Indiv Diff*. 2004; 36(4):931-44.

19- Spicer DP, Sadler-Smith E. An examination of the general decision making style questionnaire in two UK samples. *J Manage Psychol*. 2005; 20(2):137-49.

20- Tehrani M, Hadizadeh moghadam A, Amin F. Study of the relationship between emotional intelligence and management decision making styles. *World Applied Sci J*. 2011; 12:1017-25.

21- Hablemitoglu S, Yildirim F. The relationship between perception of risk and decision making style of Turkish University Students. *World Applied Sci J*. 2008; 4(2):214-24.

22- Zare H, Frouzandeh L. *Creativity, problem solving and systematic thought*. Tehran: Payame-Noor University Press; 2008. [Persian]

23- Fathi-Ashtiani A. *Psychological tests: Personality and mental health*. Tehran: Besat Press; 2009. [Persian]

24- Zare H, Abdollahzadeh H. *Measurement scales in cognitive psychology*. Tehran: Aiej Press; 2012. [Persian]

25- Hadizadeh moghadam A, Tehrani M. Study of the relationship between decision making styles of managers in governmental organizations. *Governmental Manage*. 2008; 1:123-38. [Persian]

26- Nordin N. The Influence of emotional intelligence, leadership behaviour and organizational commitment on organizational readiness for change in higher learning institution. *Procedia – Soc Behav Sci*. 2011; 29:129- 38.

27- Dincer H, Gencer G, Orhan N, Sahinbas K. The significance of emotional intelligence on the innovative, work behavior of managers as strategic decision-makers. *Procedia- Soc Behav Sci*. 2011; 24:909-19.

28- Scott-Ladd B, Chan ChCA. Emotional intelligence and participation in decision-making: strategies for promoting organizational learning and change. *Strat Change*. 2004; 13:95-105.

29- Shafietabar M, Khodapanahi MK, Sedghpour S. An investigation of relation between emotional intelligence and five factors of personality in students. *J Behav Sci*. 2008; 2:173-82. [Persian]

فراهم می‌کند و موجب پیشرفت افراد در مهارت‌های خودگردانی و رشد رفتارهای پسندیده می‌شود و چنانچه تحقیقات نشان می‌دهد این مهارت‌ها را می‌توان آموخت.

در پایان قابل ذکر است، تازگی این پژوهش از محدودیت‌های محقق برای مقایسه با پژوهش‌های دیگر و نتیجه‌گیری بوده است. محدود بودن نمونه پژوهش حاضر، به یک نمونه در دسترس که جامعه آماری آن، زنان شاغل در منطقه‌ی تهران بوده است نیز باعث شده که تعمیم‌پذیری نتایج به کل جامعه زنان با احتیاط انجام گردد. به همین دلیل پیشنهاد می‌شود که نتایج این تحقیق، در جامعه کل زنان و همچنین مردان و در مناطق دیگر نیز بررسی شود. عده‌ای از صاحب‌نظران علم روانشناسی، پرسشنامه‌های خودسنجی را ابزار تشخیصی معتبری برای ارزیابی مهارت‌ها و مقوله‌های روانی نمی‌دانند. امید است در پژوهش‌های آینده، ابزارهای دقیق‌تر در این زمینه همانند مصاحبات بالینی، پرسشنامه‌های دیگر گزارشی و ... به غنای نتایج پژوهش‌ها کمک نماید.

نتیجه‌گیری

بر اساس یافته‌های این پژوهش، آموزش مهارت‌های هوش هیجانی بر شیوه‌های تصمیم‌گیری افراد موثر است، به‌طوری‌که باعث افزایش به‌کارگیری شیوه تصمیم‌گیری شهودی و کاهش به‌کارگیری شیوه‌های تصمیم‌گیری اجتنابی، وابسته و آنی می‌گردد. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که تقویت هوش هیجانی به‌عنوان ترکیبی از رگه‌های مختلف شخصیت، به فرد این امکان را می‌دهد که با شناخت، ادراک، تنظیم و کنترل هیجان‌ها، پردازش‌های شناختی خود را مدیریت و بهبود بخشد.

تشکر و قدردانی: شایسته است از کلیه شاغلین سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای کشور که در این پژوهش یاری رساندند، تشکر و قدردانی گردد.

منابع

- 1- Salovey P, Mayer J. Emotional intelligence. *Imaging Cogn Pers*. 1990;9(3):185-211.
- 2- Bradberry T, Greaves J. *The emotional intelligence quick book*. USA, Fireside; 2005.
- 3- Ciarrochi J. *Emotional intelligence in everyday life, A scientific inquiry*. Psychology Press; 2001.
- 4- Forgas JP. Mood and judgment: The affect infusion model (AIM). *Psychol Bull*. 1995;117(1):39-66.
- 5- Cogeta JF, Haagb Ch, Gibsonc DE. Anger and fear in decision-making: The case of film directors on set. *Eur Mnage J*. 2011; 29(6):476-90.
- 6- Giménez MH. Bulimia nervosa: Emotions and making decisions. *Revista de Psiquiatría Salud Ment (English Edition)*. 2011; 4(2):88-95.
- 7- Starcke K, Polzera Ch, Wolffb OT, Branda M. Does