

نقش کنترل هیجانات و تحمل ابهام در تصمیم‌گیری حکیمانه

مرتضی مرادی*، پری حفیظی**

تاریخ دریافت: ۹۴/۰۶/۰۳

تاریخ پذیرش: ۹۴/۰۹/۱۹

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر متغیرهای رفتاری کنترل هیجانات و تحمل ابهام بر تصمیم‌گیری حکیمانه در سازمان انجام شده است. از آنجا که افراد در شرایط یکسان و تحت تأثیر حالات رفتاری، تصمیمات متفاوتی می‌گیرند، بنابراین مسئله پژوهش این است که چگونه متغیرهای رفتاری می‌تواند تصمیم‌گیری حکیمانه را تحت تأثیر قرار دهد. پژوهش از لحاظ روش تحقیق از نوع توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش کارکنان دانشگاه اصفهان است که تعداد نمونه آماری تحقیق نیز با استفاده از فرمول نمونه‌گیری از جامعه محدود و واریانس نامعلوم انتخاب شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شد. پایایی ابزار به‌وسیله ضریب آلفای کرونباخ و روایی آن از طریق تحلیل عاملی تأییدی مورد پذیرش قرار گرفت. برای آزمون فرضیه‌ها از نرم‌افزار لیزرل و مدل تحلیل مسیر استفاده شد. نتایج نشان داد کنترل هیجانات و تحمل ابهام تأثیر مثبت و معنی‌داری بر تصمیم‌گیری حکیمانه دارد. همچنین طبق نتایج به‌دست‌آمده، روان‌رنجوری اثر منفی و معنی‌داری بر کنترل هیجانات و تحمل ابهام داشت. باوجدان‌بودن اثر مثبت و معنی‌داری بر کنترل هیجانات و تحمل ابهام داشت، اما اثر کنترل هیجانات بر تحمل ابهام معنی‌دار نبود. بر این اساس می‌توان گفت در صورتی که افراد بر هیجانات خود کنترل داشته باشند و بتوانند شرایط مبهم را تحمل کنند، انتظار می‌رود تصمیمات حکیمانه‌ای بگیرند که منافع همه گروه‌ها را در نظر گرفته باشد.

کلیدواژه: روان‌رنجوری؛ تحمل ابهام؛ کنترل هیجانات؛ باوجدان‌بودن؛ تصمیم‌گیری حکیمانه.

مقدمه

آدمی در لحظه‌لحظه زندگی خود در حال انتخاب و تصمیم‌گیری است که این تصمیمات با یکدیگر تفاوت دارند. در زمینه مدیریت نیز رایج‌ترین امری که هر مدیر همه روزه با آن روبه‌روست، تصمیم‌گیری است؛ به عبارت دیگر همان‌طور که هربرت سایمون گفته است: "جوهر مدیریت تصمیم‌گیری است". از آنجا که تصمیم‌گیری نقشی گسترده در مدیریت و سازمان دارد (دانیل و همکاران^۱، ۲۰۱۵)، موفقیت یا شکست سازمان‌ها به تصمیمات صحیح مدیران بستگی دارد. با این حال مبنای بسیاری از تصمیمات افراد رفتار خود آنهاست (پریرا و همکاران^۲، ۲۰۱۵). بنابراین لازم است هر کس مهارت‌های حل مسئله و تصمیم‌گیری را برای رویارویی با مسائل مختلف در جهان امروز بداند (دانیل و همکاران، ۲۰۱۵).

عوامل زیادی بر تصمیم‌گیری افراد اثر می‌گذارند که اساسی‌ترین آنها باورهای افراد و سپس شرایط محیطی خاص مسئله و موضوع مورد بررسی است. محققان معتقدند از ابعاد مختلف عوامل زیادی بر تصمیمات افراد اثرگذار هستند که شامل: عوامل اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و روان‌شناختی است. از نظر روان‌شناسان و جامعه‌شناسان انگیزه روانی و اجتماعی در تصمیمات افراد نقش مهمی دارد و تابع ضمیر ناخودآگاه و ارزش‌های فردی و اجتماعی آنهاست. در این حوزه، عواملی از قبیل: شخصیت تصمیم‌گیرنده، توانایی‌ها، تجربیات، درک، ارزش‌ها، آمال و نقش او از جمله عوامل مهم در تصمیم‌گیری است. اسکات و بروس^۳ (۱۹۹۵)، در مطالعات خود پیرامون سبک‌های تصمیم‌گیری افراد و عوامل مؤثر بر آن بر ویژگی‌های درونی افراد و تفاوت‌های فردی آنها توجه بسیاری نمودند (اسکات و بروس، ۱۹۹۵). همچنین عوامل و عناصر شخصیتی از قبیل: خلق و خوی، هوش، انرژی، بینش و نگرش و احساسات مدیر، همگی در تصمیماتی که او اتخاذ می‌نماید، نقش مؤثر دارند. بنابراین از دیدگاه روان‌شناسی اجتماعی، مطالعه فرایند تصمیم‌گیری می‌باید با در نظر گرفتن تمامی خصوصیات انسان تصمیم‌گیرنده انجام گیرد؛ یعنی علاوه بر مسئولیت‌های رسمی و جایگاه مدیر در سلسله‌مراتب سازمانی به عنوان عوامل مؤثر

1. Daniel & et al
2. Pereira & et al
3. Scott & Bruce

در تصمیم‌گیری، شخصیت و عناصر روانی تشکیل‌دهنده شخصیت او نیز باید در نظر گرفته شود. محققین ارزیابی شناختی بر این باورند که الگوی ارزیابی شناختی افراد نسبت به موقعیت‌های تصمیم‌گیری تحت تأثیر ویژگی‌های مختلف شخصیت، پاسخ‌های منطقی و هیجانی از قبیل: خشم، احساس گناه و... قرار می‌گیرد (ورسبرگر و گتی^۱، ۲۰۱۵). در واقع، افراد در چگونگی رفتار، تفکر، احساس، نیازها و خواسته‌ها با هم تفاوت دارند. در یک محیط مشابه اجتماعی برخی افراد توان مقابله با مشکلات و انتظارات را در اندک زمانی از دست می‌دهند و تصمیمات نابجایی می‌گیرند و در مقابل عده‌ای با اندیشه و تحلیل موقعیت و با توجه به ویژگی‌های شخصیتی خاص، رفتار مناسب از خود نشان می‌دهند (مستغنی، ۱۳۸۹). با توجه به اهمیت ویژگی‌های شخصیتی در امر تصمیم‌گیری، تحقیق حاضر دنبال پاسخ به این پرسش است که ویژگی‌های شخصیتی مانند تحمل ابهام و کنترل هیجان‌ات به‌طور خاص چه نقشی در تصمیم‌گیری حکیمانه دارند؟ و همچنین نقش دو متغیر روان‌رنجوری و باوجدان‌بودن از عوامل پنج ویژگی شخصیتی را بر این دو ویژگی مورد مطالعه قرار دهد. زیرا مطالعات اهمیت این دو عامل را نسبت به دیگر عوامل شخصیتی بیشتر نشان داده است.

حکمت و تصمیم‌گیری حکیمانه

یکی از سازه‌هایی که اخیراً وارد حوزه مدیریت شده است، حکمت است. حکمت سازه‌ای چندبعدی است که از آن در جوامع مختلف تعاریف متفاوتی ارائه شده است (تاکاهاشی و اوورتن، ۲۰۰۵). در غرب حکمت را بیشتر همسو با بعد شناختی و در شرق بیشتر همسو با بعد عاطفی درک کرده‌اند (تاکاهاشی و بوردیا، ۲۰۰۰). در ادبیات مربوط به حکمت به دو بعد عملی و نظری حکمت اشاره شده است. ارسطو در اخلاقیات نیکوماخس^۲، از حکمت عملی^۳ به عنوان توانایی خوب‌اندیشیدن درباره چیزی که در هدایت زندگی خوب، سودمند است، صحبت می‌کند. کنفسیوس در منتخبات^۴، مدعی است که حکمت، تقوی را در بر دارد و فرد حکیم، «طریقت»^۵ را

1. Vertsberger & Gati
2. Nicomachus Ethics
3. Practical Wisdom
4. Analects
5. Tao

مطالعه می‌کند و آن را می‌شناسد. به عبارت دیگر، در حکمت، دانش با عمل ادغام می‌شود. حکمت در بودائیسیم^۱، به صورت شکلی از روشنفکری^۲ (نیروانا)^۳ دیده می‌شود که از طریق به‌دست آوردن شناخت و همراه شدن زندگی فرد با «درستی»^۴ کسب می‌شود (بیرلی و همکاران، ۲۰۰۰). بیرن و فیشر (۱۹۹۰) معتقدند حکمت، ترکیبی از خصوصیت‌های برتر انسان برای امکان‌پذیر ساختن عمل ارزشمند را نشان می‌دهد. بنابراین حکمت می‌تواند شناخت بیشتر، درک نافذتر و تصمیم‌گیری و عمل مؤثرتر را تسهیل کند (مرادی، ۱۳۹۴).

در روایات نیز حکمت به معرفت، بصیرت، آگاهی در دین، اطاعت خدا و شناخت امام تفسیر شده است؛ زیرا این معارف، اساس سعادت بشر را تضمین می‌کند (رنجبریان و همکاران، ۱۳۹۰). در فرهنگ لغت فارسی نیز حکمت به معنی علم، حلم، راستی، درستی، عدل، کلام موافق حق، معرفت حقایق اشیاء و انجام فعل پسندیده آمده است. امام علی (ع) در نهج البلاغه می‌فرماید: "حکمت گمشده مؤمن است" (حکمت ۷۹ و ۸۰)؛ یا "حکمت لازمه یافتن حقیقت است" (حکمت ۱۵۷). امام صادق (ع) نیز می‌فرماید: "حکمت چراغ معرفت و شناخت، وسیله سنجش تقوا و نتیجه صداقت و راستی است و خداوند نعمتی بزرگتر از حکمت به بنده‌ای عنایت نفرموده است" (طباطبایی، ۱۴۱۷). خداوند متعال نیز درباره افراد حکیم می‌فرماید: "همان کسانی که سخنان را می‌شنوند و از نیکوترین آنها پیروی می‌کنند؛ آنان کسانی هستند که خدا هدایتشان کرده و آنها خردمندان (حکیمان) هستند" (زمر، آیه ۱۸). ابوبصیر می‌گوید: از امام صادق (ع) راجع به کلام خدا در سوره بقره آیه ۲۶۹ که می‌فرماید: (وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا)، «به هر که حکمت داده شد خیر بسیار داده شده» شنیدم، فرمود: مقصود (از حکمت) معرفت امام و دوری از گناهان کبیره است که خدا برای آنها دوزخ را واجب فرموده است (کلینی، ۱۳۶۹). همچنین در تعبیری از امام صادق (ع) در اصول کافی آمده است، آن حضرت حکمت را نیروی تعقل و درست اندیشیدن می‌داند (شریفی‌اصفهانی، ۱۳۷۹). بنابراین پرداختن و توجه به حکمت در منابع علمی و دینی نشان از اهمیت ویژه آن دارد (مرادی، ۱۳۹۴).

1. Buddhism
2. Enlightenment
3. Nirvana
4. Right

با این مقدمه درباره حکمت، حال این سؤال مطرح می‌شود که تصمیم‌گیری حکیمانه چیست؟ واضح است بسیاری از تصمیماتی که سازمان‌ها و افراد می‌گیرند، بسیار پیچیده است و از آنجا که اساس تصمیم‌گیری نیز اطلاعات است، معمولاً نیاز است که تصمیم‌گیرنده مقدار زیادی از اطلاعات را بررسی کند. به عبارتی لازم است مبنای دانش گسترده را شناخت، تفسیر کرد و آن را با اطلاعات تکمیل نمود (لئونارد-بارتون، ۱۹۹۵؛ پیسانو، ۱۹۹۴؛ کوگات و زاندر، ۱۹۹۲). فرآیند واقعی تصمیم‌گیری و عملکرد، مستلزم ساده‌سازی اطلاعات و دانش است. این ساده‌سازی و ارزیابی دانش، به قضاوتی نیاز دارد که تعداد کمی از محققان به بررسی آن پرداخته‌اند. این همان چیزی است که بر مبنای حکمت صورت می‌پذیرد. حکمت را می‌توان در این موضوع به عنوان توانایی اشخاص برای تعادل برقرار کردن بین منافع چندگانه سازمان‌ها تعریف کرد به طوری که همه نیازها به خوبی برآورده شوند (استرنبرگ، ۱۹۹۸). برای تعادل برقرار کردن بین این منافع، باید اطلاعاتی که تصمیم‌گیرندگان از آن استفاده می‌کنند بر مبنای حقیقت^۱ و منطق^۲ باشد. بدون منطق غیرممکن است حکیم شوید؛ اما منطق به تنهایی کافی نیست؛ یک تصمیم حکیمانه ترکیبی از منطق و شهود است. به عبارت دیگر تصمیم‌گیری حکیمانه فرآیند توانایی دیدن منافع درون‌فردی، بین‌فردی و برون‌فردی و تعادل برقرار کردن بین این منافع موقع تصمیم‌گیری در یک زمینه و محیط خاص با در نظر گرفتن اخلاقیات است (مل^۳، ۲۰۱۰). تصمیمی حکیمانه است که دنبال خیر و صلاح همگانی است؛ تصمیم‌گیران باید یاد بگیرند به دنبال عواملی باشند و به نتایجی برسند که نشان‌دهنده بهترین صلاح همگانی بوده و اصول اخلاقی در آن رعایت شده باشد.

کنترل هیجانات و تصمیم‌گیری حکیمانه

امروزه وقتی صحبت از کنترل هیجانات در عرصه مدیریت و سازمان می‌شود، بیشتر ذهن‌ها معطوف به مفهوم هوش هیجانی^۴ است؛ مفهومی که در واقع ریشه در هوش اجتماعی^۵ دارد. هوش

1. Truth
2. Logic
3. Mele
4. Emotional Intelligence
5. Social Intelligence

اجتماعی به توانایی‌های فرد که ایجاد روابط اجتماعی مناسب را میسر می‌سازد، اطلاق می‌شود. سالوی و مایر^۱ (۱۹۹۰) با آگاهی از کارهای انجام‌شده در زمینه جنبه‌های غیرشناختی هوش، اصطلاح هوش هیجانی را به کار بردند. سپس گلمن^۲ در سال ۱۹۹۵ با انتشار کتابی، چالش جدیدی در عرصه زندگی فردی و سازمانی پدید آورد و بر نیاز به هوش هیجانی در محیط کار تمرکز کرد. او معتقد است نه تنها مدیران نیازمند هوش هیجانی هستند، بلکه هر کس که در سازمان کار می‌کند، نیازمند هوش هیجانی است (بلیس^۳، ۲۰۰۵). هوش هیجانی به توانایی، ظرفیت یا مهارت ادراک، سنجش و مدیریت هیجانات خود و دیگران، دلالت دارد (گلمن، ۱۳۸۲). گلمن هوش هیجانی را مشتمل بر شناخت احساسات خویش و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیم‌های مناسب در زندگی می‌داند. از نظر وی هوش هیجانی مهارتی است که دارنده آن می‌تواند از طریق خودآگاهی، روحیات خود را کنترل کند، از طریق خود مدیریتی آن را بهبود بخشد، از طریق همدلی، تأثیر آنها را درک کند و از طریق مدیریت روابط، به شیوه‌ای رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد (دوستار و خائف‌الهی، ۱۳۸۲).

یک از ابعاد حکمت به روابط بین افراد اشاره دارد. در اینجا خواندن ذهن دیگران مطرح است که پیش‌نیاز ضروری هنر همدلی است. یعنی درک و پیش‌بینی انگیزه‌های دیگران (هامفری^۴، ۱۹۸۰). سازه هوش هیجانی تلاش می‌کند اجزای خرد را در خود و در ارتباط با دیگران با هم گره بزند. حتی اگر فرد وحدت سازه را قبول نکند (زیدنر و همکاران^۵، ۲۰۰۴)، آن متضمن یک نکته کلیدی است؛ یعنی اینکه حکمت بین فردی بدون حوزه سوم یعنی خود هدایتی، اگر نه غیر ممکن ولی سخت است. وقتی در خودهدایتی به نفس می‌نگریم هم ظرافت و هم نیرومندی را می‌بینیم. ظرافت از توانایی تغییر عوامل و ارزش‌ها با اثرات بالقوه زیاد بر فرد می‌آید (رابینز و جان^۶، ۱۹۹۷). برای درک بهتر ارتباط هوش هیجانی و حکمت لازم است اشاره‌ای به سه بخش از

1. Mayer & Salovey
2. Golman
3. Bliss
4. Humphrey
5. Zeidner & et al
6. Robins & John

حکمت در دلفی^۱ (شهری در یونان باستان) اشاره شود.

دست‌نوشته اول، «خودت را بشناس»^۲. این بخش از حکمت دعوت به استمرار درون‌اندیشی و خود اکتشافی است. به عبارت دیگر، آگاهی و درک عمیق‌تری نسبت به خود می‌دهد. شناختن خود چیزی بیشتر از آگاهی، شناخت و درک است. خودشناسی به دنبال اعتبار و سندیت^۳ است. برای اینکه فرد بهتری باشیم، باید بدانیم چه چیزی در قلب‌ها، ذهن‌ها و اعضای ما وجود دارد؛ چه چیزی ما را جهت می‌دهد؛ و ما چه ارزشی داریم. رفتار ما باید اعتقاد و تفکر ما را منعکس کند. همه اینها باید مطابق با احساسات و سازگار با اعضای ما باشد (ریچارد^۴، ۲۰۰۷). «خودت را بشناس» به طور واضح با قابلیت‌های هوش هیجانی و اجتماعی در بعد خودآگاهی مرتبط است. این قابلیت‌ها شروع جستجو برای حکمت و اقدامات حکیمانه زندگی است. در اینجا تقاضا برای قابلیت‌های خودآگاهی هیجانی و احساس صادقانه خودآشکاری^۵ در ویژگی خودارزیابی صحیح است. ویژگی اعتماد به نفس می‌تواند به کاربرد حکمت کمک و یا از آن جلوگیری کند (ریچارد، ۲۰۰۷).

دست‌نوشته دوم، «زیاده‌روی نه»^۶. یعنی هر چیزی در حد تعادل. این عبارت ما را به میانه‌روی دعوت می‌کند. البته اگر فرد دانش عمیق‌تری درباره خودش داشته باشد، راحت‌تر می‌تواند قضاوت درستی داشته باشد که چقدر کافی است و چه چیزی خیلی زیاد است؛ اعم از پول، عشق، شکلات، کافه یا ورزش. «زیاده‌روی نه» ویژگی‌های هوش هیجانی و اجتماعی (ESI)^۷ را در زیرمجموعه خودمدیریتی جستجو می‌کند. آن از طریق خودکنترلی هیجانی، سازگاری، خوش‌بینی، پیش‌قدمی، شفافیت و حتی پیشرفت‌طلبی امکان‌پذیر است. البته این ویژگی‌ها مشکل است که با ویژگی‌های خود آگاهی به کار برده شوند (ریچارد، ۲۰۰۷).

دست‌نوشته سوم، «با دیگران آن‌طور رفتار کن که دوست داری با تو رفتار کنند»^۸. این قسمت

1. Delphi
2. Know yourself
3. Authenticity
4. Richard
5. Self evident
6. Nothing too much
7. Emotional and social intelligence (ESI)
8. Do unto others as you would wish them to do unto you

از حکمت به "اخلاق تقابل"^۱ برمی گردد. این پیام در دین اسلام، مسیحیت، یهودیت، بودائیسیم، هندوئیسم و آئین زرتشت وجود دارد. پیام اول و دوم نیز به نوعی در مذاهب دیگر وجود دارند. به نظر می رسد این سه عبارت بدون در نظر گرفتن زمان به صورت یک پیام جهانی، حکمت هستند (نواک^۲، ۱۹۹۴). اینکه افراد چگونه می توانند از این پیام ها استفاده کنند و آن را به کار ببرند، بستگی به هوش هیجانی و اجتماعی (ESI) آنها دارد. «با دیگران آن طور رفتار کن که دوست داری با تو رفتار کنند» به طور واضح افراد را دعوت می کند که از ابعاد آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط از ویژگی های ESI استفاده کنند. بدون قابلیت های آگاهی اجتماعی از قبیل همدلی، آگاهی سازمانی و خدمت گرایی مشکل است که بتوان بر دیگران اثر گذاشت. به طور مشابه، بدون استفاده از شایستگی هایی از قبیل توسعه دیگران، رهبری الهامی، نفوذ، مدیریت تعارض و همکاری و کار گروهی مشکل می توان تعامل با دیگران را مدیریت کرده و بر آنها تأثیر گذاشت (ریچارد، ۲۰۰۷).

حکمت، حاصل فصل اشتراک سه دستور فلسفی (دست نوشته) و رفتار فرد است. با بررسی این قابلیت ها به چارچوبی برای مشاهده و تفسیر اینکه چگونه رفتار فرد حکمت را پرورش می دهد و فرد به تصمیم گیری حکیمانه دست پیدا خواهد کرد، خواهیم رسید (کسلر و بایلی^۳، ۲۰۰۷). بنابراین، افراد با استفاده از ویژگی های ESI به دنبال حکمت و تصمیم گیری حکیمانه هستند. فرد در تلاش برای زندگی خوب و حکیمانه دنبال استفاده از ویژگی های ESI است و از آنها به طور مکرر استفاده می کند. حکمت و ESI به طور تغییرناپذیری به یکدیگر وابسته اند. عناصر کلیدی حکمت با استفاده از ویژگی های ESI در رفتار فرد ظاهر می شوند. به عبارت دیگر، فرد برای جستجوی عوامل سه گانه حکمت یا زندگی حکیمانه و خوب به استفاده از ویژگی های ESI نیاز دارد. برای توسعه ویژگی های ESI هر فردی باید این سه جزء از حکمت را به کار ببرد. بنابراین یک چرخه ای بین حکمت و ESI وجود دارد که هر کدام می توانند علت دیگری باشد. برای حکیم شدن شخص باید از ESI استفاده کند و اگر بخواهد از ESI استفاده کند باید به دنبال

1. Ethic of reciprocity
2. Novak
3. Kessler & Bailey

حکمت باشد و با آن زندگی کند. به علاوه، برای توسعه ESI فرد باید حکمت را به کار گیرد، اما برای به کار بردن حکمت باید از ESI استفاده کند. به عبارت دیگر، آنها بخشی از یک چیز مشابه هستند. ESI حکمت در عمل است (ریچارد، ۲۰۰۷). بنابراین همان‌طور که ساندرس^۱ (۲۰۰۸) گفته است؛ آن دسته از افرادی که دارای کنترل هیجانی هستند، احتمالاً در تصمیم‌گیری‌های خود موفق‌تر عمل می‌کنند (ساندرس، ۲۰۰۸). رحیم و مینورس^۲ (۲۰۰۳) در پژوهشی نشان دادند بین ابعاد هوش هیجانی و رفتار حل مسئله مدیران ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد. پژوهش‌های مختلف نیز اثر مستقیم هوش هیجانی بر عملکردهای موفقیت‌آمیز در ابعاد مختلف را اثبات کرده‌اند. بر این اساس می‌توان گفت هیجان‌ها و کنترل آن می‌تواند نقش مهمی در تصمیم‌گیری حکیمانه داشته باشد (فرضیه ۱).

تحمل ابهام و تصمیم‌گیری حکیمانه

مفهوم تحمل ابهام که از کار فرنکل - برانسویک^۳ منتج شده است؛ از اواسط قرن اخیر در زمینه‌های متعددی از جمله مدیریت و روان‌شناسی صنعتی و سازمانی مورد استفاده قرار گرفته است (گرینیور و همکاران^۴، ۲۰۰۵). تحمل ابهام بر اساس تمایل افراد برای تفسیر یک موقعیت ابهام‌برانگیز به عنوان تهدید یا فرصت تعریف شده است (بودنر^۵، ۱۹۶۲). تیو و فو^۶ (۱۹۹۷) تحمل ابهام را به عنوان توانایی افراد برای اینکه به صورت مثبتی به موقعیت‌های مبهم پاسخ دهند، تعریف می‌کنند (تیو و فو، ۱۹۹۷). شیوه‌ای که فرد موقعیت مبهم را درک می‌کند (درک، تفسیر، واکنش و سازگاری) سطح تحمل ابهام افراد را تعریف می‌کند (کاتسارس و نیکولایدیس^۷، ۲۰۱۲). مک‌لین معنای موقعیتی ابهام را مورد تأکید قرار می‌دهد (مک‌لین^۸، ۱۹۹۳). لیتمن^۹ (۲۰۱۰) مطرح می‌کند

1. Sanders
2. Rahim & Minors
3. Frenkel-Brunswik
4. Grenier & et all
5. Budner
6. Teoh & Foo
7. Katsaros & Nicolaidis
8. McLain
9. Litman

که تحمل ابهام شامل راضی بودن به ماندن در وضعیت عدم قطعیت است، حتی زمانی که اطلاعاتی جدید موجود باشد (لیتمن، ۲۰۱۰). در واقع تحمل ابهام باعث می شود که فرد وجود ابهام را به عنوان جزئی جدایی ناپذیر و غیر قابل اجتناب از واقعیت ذاتی هر مسئله فرض کند (بودنر، ۱۹۶۲). چنین فردی با تعبیر ابهام به عنوان مزیت و امکانی برای رشد و تعالی، در انجام تکالیف مبهم بر اساس ادراکی بالاتر و بهتر عمل می کند (مک دونالد^۱، ۱۹۷۰). از طرفی افزایش تعاملات و ارتباطات که در نتیجه تغییرات ناشی از جهانی شدن ایجاد شده، فضایی سرشار از تازگی، پیچیدگی و تغییر را ایجاد کرده است که منجر به افزایش تجربه ابهام در جوامع و گروه های مختلف شده است. در جهان پیچیده امروز، تحمل ابهام می تواند به عنوان یک مهارت مهم نقش ایفا کند که افراد را برای واکنش سریع و سازگاری موفقیت آمیز توانمند سازد (لین و همکاران^۲، ۲۰۰۴). لذا تحمل ابهام با عملکرد بهینه در موقعیت های مختلف مرتبط است (هرمان و همکاران^۳، ۲۰۱۰).

حکمت اغلب در ارتباط با توانایی پذیرش و تطبیق با عدم اطمینان و ابهام ذاتی در تصمیم گیری است. ارسطو و افلاطون بر آگاهی از محدودیت های دانش فردی به عنوان یک ویژگی حکمت تأکید داشتند (مل، ۲۰۱۰). جنبه اصلی حکمت به عنوان اراده و توانایی استثنایی برای قضاوت های عملی در مواجهه با عدم اطمینان تعریف شده است (ککس^۴، ۱۹۹۵). در علوم انسانی، انعطاف پذیری مواجه شدن مؤثر با عدم اطمینان و اخذ تصمیمات مبهم در شرایط عدم اطمینان است. از طرفی افراد از نظر سبک تصمیم گیری با یکدیگر متفاوتند. یک دسته بندی از انواع تصمیمات، دو معیار شیوه اندیشیدن و میزان تحمل ابهام را مد نظر قرار داده است. بر این اساس چهار سبک ارشادی، تحلیلی، نظری (اصولی) و رفتاری ارائه شده است. در دو سبک تحلیلی و اصولی میزان تحمل ابهام بالا و در دو سبک ارشادی و رفتاری تحمل ابهام پایین است. در سبک تحلیلی که تحمل ابهام بالاست، دقت در تصمیم گیری مد نظر قرار می گیرد و همچنین در سبک اصولی میزان ابتکار و خلاقیت بالاست و دوره های بلنمدت مورد توجه قرار می گیرد

1. MacDonald
2. Lane & et all
3. Herman & et all
4. Kakes

(راینز، ۱۳۸۶). بنابراین، قدرت تحمل ابهام باعث می‌شود که افراد کندوکاو با مسائل پیچیده را ادامه دهند و با ذهنی باز به راه‌حل تازه دست یابند (زنانسی و همکاران^۱، ۲۰۰۶). این همان چیزی است که باعث اخذ تصمیم حکیمانه شده و خیر و صلاح همگانی نیز می‌تواند در آن لحاظ شود. زارع و اعراب‌شیبانی (۱۳۹۰) در تحقیقی نشان دادند که هر چه ادراک خطر بالاتری وجود داشته باشد، افراد گزینه‌های لازم برای تصمیم‌گیری را بیشتر بررسی می‌کنند و از زود-تصمیم‌گرفتن اجتناب می‌کنند. آنها نشان دادند اگرچه ادراک خطر بالاتر با سبک تصمیم‌گیری عقلایی رابطه مثبت و معنی‌دار داشت؛ اما افراد در موقعیت‌های مبهم و در مواقعی که حتی خود مسئله اصلی نیز به سادگی قابل شناسایی نیست، با تکیه بر بینش درونی و تجارب گذشته تصمیم خود را اتخاذ می‌کنند (زارع و اعراب‌شیبانی، ۱۳۹۰). همچنین افرادی که قدرت تحمل ابهام بالاتری دارند در موقعیت‌های تنش‌زا به شکل مناسبتری تصمیم‌گیری و اقدام می‌کنند (کوک و هانساکر^۲، ۲۰۰۱). این می‌تواند بیانگر ترکیب منطق و شهود در تصمیم‌گیری باشد؛ یعنی اینکه تصمیم، تصمیمی حکیمانه است و تحمل ابهام در آن نقش دارد (فرضیه ۲).

کنترل هیجانات و تحمل ابهام

افرادی که توانایی کنترل هیجانات خود را دارند به احتمال زیاد در مقابل ابهام نیز از تحمل بالایی برخوردارند (نیکولایدیس و کاتسارس^۳، ۲۰۱۱). افراد دارای تحمل ابهام پایین به موقعیت‌های مبهم (که بر اساس تازگی، پیچیدگی، غیرقابل‌حل، غیرقابل پیش‌بینی و عدم قطعی تعریف می‌شود) با مجموعه‌ای از واکنش‌های شناختی (ادراک موقعیت مبهم به صورت سیاه و سفید)، هیجانی (تجربه بی‌قراری، ناراحتی و اضطراب در موقعیت مبهم) و رفتاری (رد کردن یا نادیده گرفتن) مبهم پاسخ می‌دهند (گرینر و همکاران، ۲۰۰۵). در واقع قدرت تحمل ابهام یعنی توانایی پذیرش احساس، اضطراب و ناراحتی روانی ناشی از معاشرت با موقعیت‌ها و مشکلات است (زنانسی و همکاران، ۲۰۰۶). تحمل ابهام متغیر شخصیتی است که فرد می‌تواند با موقعیتی که

1. Zenansi & et al
2. Cook & Hunsaker
3. Nicolaidis & Katsaros

پایان آن نامشخص است، مقابله‌ای موفقیت‌آمیز داشته باشد. به طور کل عدم تحمل ابهام، نقش مهمی در نگرانی و اضطراب دارد، بنابراین کسانی که هیجانات خود را کنترل کنند می‌توانند تحمل ابهام بالایی داشته باشند و از اضطراب خود بکاهند (نریمانی و ابوالقاسمی، ۱۳۸۴).

تحمل ابهام با سبک شناختی فرد و با شخصیت وی مرتبط است. افراد دارای تحمل ابهام پایین در مواجهه با مشکلات از راهبردهای اجتنابی و هیجان‌مدار استفاده می‌کنند. همچنین بیان شده است افرادی که از هوش هیجانی بالا برخوردارند، عموماً در برخورد با فشارهای محیطی عملکرد موفقیت‌آمیزتری دارند (کوک و هانساگر، ۲۰۰۱). نیکولایدیس و کاتسارس (۲۰۱۱) در پژوهش خود به بررسی نقش متغیرهای شخصیتی، هیجان‌ها و نگرش‌ها در تحمل ابهام می‌پردازد. در این پژوهش منبع کنترل به عنوان یک متغیر شخصیتی تأثیرگذار در میزان تحمل ابهام در نظر گرفته شده است. سارنی^۱ (۱۹۹۸) در پژوهش خود دریافت افرادی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند ضمن اینکه از شادابی بیشتری برخوردارند در برابر اضطراب مقاوم‌تر بوده و تحمل موقعیت‌های مبهم را بیشتر دارند. یافته‌ها بیانگر این است که هسته کنترل درونی منجر به افزایش تحمل ابهام می‌شود. بر این اساس می‌توان گفت کنترل هیجانات می‌تواند نقش مثبت در تحمل ابهام داشته باشد (فرضیه ۳).

روان‌رنجوری و باوجدان‌بودن

یکی از رایج‌ترین آزمون‌های شخصیت‌سنج، آزمون شخصیت‌سنج NEO^۲ است که شامل ابعاد روان‌رنجورخویی، برون‌گرایی، گشودگی، دلبذیربودن و باوجدان‌بودن است (فقیهی‌پور و همکاران، ۱۳۹۱). از بین شاخص‌های الگوی پنج‌عاملی شخصیت، روان‌رنجوری و باوجدان‌بودن دو عامل تأثیرگذار بر عملکرد افراد در موقعیت‌های شغلی متفاوت هستند. روان‌رنجوری با ویژگی‌هایی چون تحریک‌پذیری، زودرنجی، پریشانی، احساس درماندگی و آمادگی ابتلا به آسیب‌های روانی از قبیل اضطراب، افسردگی و خشم مشخص می‌شود. افراد روان‌رنجور، افکار غیرمنطقی بیشتر، قدرت کنترل تکانه کمتر و انطباق‌پذیری ضعیف‌تری با دیگران و شرایط نشان

1. Saarni

2. NEO Personality Inventory

می‌دهند. چنین ویژگی‌هایی بر عملکرد شناختی و رفتاری به گونه‌ای منفی تأثیر می‌گذارد. اثر منفی روان‌رنجوری بر عملکرد تحصیلی (جعفری‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۱)، با پیشرفت تحصیلی (لایدرا و همکاران^۱، ۲۰۰۷) به اثبات رسیده است. مطالعات نشان داده است که افراد با روان‌رنجوری بالا در مواجهه با موقعیت‌های تنیدگی‌زا از شیوه‌هایی مانند واکنش خصمانه و تخلیه و برون‌ریزی هیجان‌ات منفی استفاده می‌کنند؛ لذا سطوح بالاتر روان‌رنجوری، تجربه عواطف منفی را تشدید می‌کند (هارن و میشل^۲، ۲۰۰۳). همچنین افراد روان‌رنجور در رویارویی با موقعیت‌های اضطراب‌زا از راهبردهای منفعلانه مانند دوری‌گزینی، تفکر آرزومندانه و شیوه مبتنی بر ستیزه‌جویی استفاده می‌کنند و از شادکامی کمتری برخوردارند (گروسی و همکاران، ۱۳۸۵). همچنین افراد روان‌رنجور خو توانایی کلامی سطح پایینی دارند (چامورو و همکاران^۳، ۲۰۰۶). بر این اساس می‌توان گفت روان‌رنجوری می‌تواند تأثیر منفی بر کنترل هیجان‌ات و تحمل ابهام داشته باشد (فرضیه ۴ و ۵).

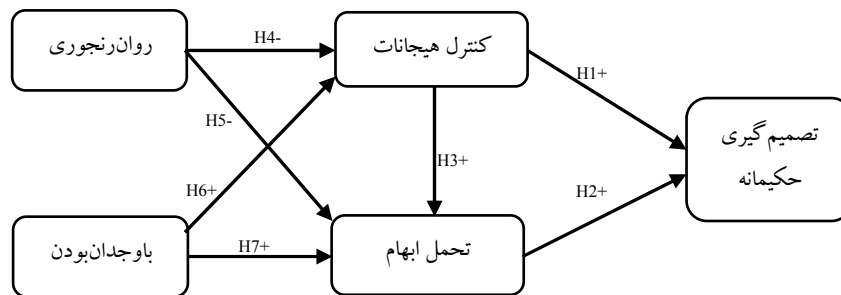
شاخص باوجدان‌بودن که تمایل به موفقیت نیز نامیده می‌شود، می‌تواند به مفهوم قدرت طرح‌ریزی خیلی فعال، سازماندهی و انجام وظایف محوله به نحو مطلوب باشد. فرد باوجدان و وظیفه‌شناس، فردی هدف‌مند، با اراده و مصمم است. این افراد به اصول اخلاقی‌شان پایبند بوده و تعهدات اخلاقی‌شان را به‌طور دقیق انجام می‌دهند (فقیهی‌پور و همکاران، ۱۳۹۱). وجدان‌کاری نیرویی است که فرد را متعهد می‌کند یک سری رفتارهای معطوف به هدف را در سازمان انجام دهد و نیز افکار و سلیقه‌های متفاوت را برای شکل‌دهی یک رفتار سازنده، هم‌گرا سازد (مایر و هرسکوویچ^۴، ۲۰۰۱). نتایج مطالعات نشان داده است کارکنانی که از وجدان‌کاری بالایی برخوردارند، تلاش بیشتری در کار خود می‌کنند و برای سازمان خود ارزش زیادی قائلند و تحمل آنها در برابر مشکلات و موقعیت‌های مبهم بیشتر است (مک‌کنا^۵، ۲۰۰۵). همچنین نتایج پژوهش گروسی و همکاران (۱۳۸۵) نشان داد احساس شادکامی بر ویژگی شخصیتی باوجدان‌بودن اثر

1. Laird & et all
2. Haren & Mitchell
3. Chamorro & et all
4. Mayer & Herscovitch
5. Mc Kenna

مثبت و معنی دار دارد. همچنین هارتمن و بتز^۱ (۲۰۰۷) معتقدند اشخاص وجدان گرا به عنوان افرادی شناخته می شوند که دارای خودکنترلی قوی، رفتارهای وسواسی و پیشرفت مدار هستند. این بررسی ها بیانگر آن است که ویژگی با وجدان بودن می تواند اثر مثبت بر کنترل هیجانات و تحمل ابهام داشته باشد (فرضیه ۶ و ۷).

مدل و فرضیه های تحقیق

با توجه به آنچه گفته شد، مدل مفهومی و فرضیه های پژوهش به صورت شکل (۱) تدوین می شود.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

- فرضیه اول: کنترل هیجانات بر تصمیمات حکیمانه اثر دارد.
- فرضیه دوم: تحمل ابهام بر تصمیمات حکیمانه اثر دارد
- فرضیه سوم: کنترل هیجانات بر تحمل ابهام اثر دارد.
- فرضیه چهارم: روان رنجوری بر کنترل هیجانات اثر دارد.
- فرضیه پنجم: روان رنجوری بر تحمل ابهام اثر دارد.
- فرضیه ششم: با وجدان بودن بر کنترل هیجانات اثر دارد.
- فرضیه هفتم: با وجدان بودن بر تحمل ابهام اثر دارد.

1. Hartman & Betz

روش پژوهش

پژوهش حاضر به دنبال توسعه کاربرد عملی متغیرهای رفتاری در بهبود تصمیم‌گیری‌های حکیمانه در سازمان‌هاست؛ بنابراین از لحاظ هدف جزء تحقیقات کاربردی و از لحاظ ماهیت و روش توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی است که در آن روابط میان متغیرها بر اساس هدف تحقیق بررسی می‌شود. جامعه آماری پژوهش کارکنان دانشگاه اصفهان و در زمان انجام تحقیق تعداد آنها بالغ بر ۸۳۰ نفر بود که حداقل نمونه بر اساس واریانس به دست آمده از جامعه محدود و بر اساس فرمول نمونه‌گیری، ۱۵۰ نفر به صورت تصادفی از بین آنها انتخاب شدند. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان به‌طور خلاصه در جدول (۱) آمده است.

جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

تحصیلات		سابقه خدمت		سن		جنسیت	
۲۱	دیپلم و فوق دیپلم	۴	زیر ۱ سال	۴۴	۲۰-۳۰ سال	۸۶	مرد
		۴۱	۱-۵ سال	۷۹	۳۰-۴۰ سال		
		۳۵	۵-۱۰ سال	۲۳	۴۰-۵۰ سال		
۸۸	لیسانس	۴۲	۱۰-۱۵ سال	۴	بیشتر از ۵۰ سال	۶۴	زن
۴۱	فوق لیسانس و بالاتر	۱۸	۱۵-۲۰ سال				
	۱۰	بالای ۲۰ سال					
۱۵۰	جمع	۱۵۰	جمع	۱۵۰	جمع	۱۵۰	جمع

ابزار اندازه‌گیری متغیرها پرسشنامه است که حاوی ۳۰ پرسش درباره متغیرهای مورد بررسی است؛ به طوری که برای سنجش هر متغیر ۶ پرسش در نظر گرفته شد. پرسش‌های مربوط به متغیر باوجدان بودن از پرسشنامه شخصیتی پنج عاملی NEOPI-R، پرسش‌های تحمل ابهام از پرسشنامه مک‌لین (۱۹۹۳)، پرسش‌های روان‌رنجوری از پرسشنامه تجدیدنظر شده شخصیتی آیزنک، (-EPQ R)، پرسشنامه کنترل هیجانی از راجرز و ناجاریان^۱ (۱۹۸۹) و در نهایت پرسشنامه تصمیم‌گیری حکیمانه از مرادی (۱۳۹۴) اقتباس شده است.

1. Roger & Najarian

پایایی ابزار پژوهش

برای سنجش پایایی با استفاده از داده‌های به‌دست آمده از پرسشنامه، میزان ضریب اطمینان با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد. در مرحله اجرای آزمایشی با نمونه ۳۰ نفری، ضریب آلفای کرونباخ کل پرسش‌های پرسشنامه ۰/۸۰۶ تعیین شد. همچنین در مرحله نهایی، نتایج حاکی از آن بود که پرسشنامه از پایایی بالا برخوردار است؛ به طوری که ضریب آلفای کرونباخ کل پرسش‌های پرسشنامه در مرحله اجرای نهایی ۰/۸۳۹ تعیین شد. این عدد نشان‌دهنده این است که پرسشنامه از قابلیت اعتماد و به عبارت دیگر از پایایی لازم برخوردار است. جدول (۲) ضریب آلفای کرونباخ متغیرهای تحقیق را در مرحله اجرای آزمایشی و نهایی به نمایش گذاشته است.

جدول ۲. پرسش‌های مربوط به متغیرها و ضریب پایایی هر یک

متغیر	پرسش‌های مربوطه	تعداد پرسش‌ها	آلفای کرونباخ در مرحله آزمایشی	آلفای کرونباخ در مرحله نهایی
با وجدان بودن	۱-۶	۶	۰/۹۰۵	۰/۹۱۳
کنترل هیجانات	۷-۱۲	۶	۰/۸۰۲	۰/۹۰۰
روان رنجوری	۱۳-۱۸	۶	۰/۷۲۳	۰/۸۹۱
تحمل ابهام	۱۹-۲۴	۶	۰/۷۹۶	۰/۸۷۰
تصمیم‌گیری حکیمانه	۲۵-۳۰	۶	۰/۸۲۳	۰/۸۳۱
کل پرسشنامه	۱-۳۰	۳۰	۰/۸۰۶	۰/۸۳۹

روایی و تحلیل عاملی تأییدی

با توجه به اینکه چهارچوب کلی پرسش‌های پرسشنامه مبتنی بر پرسشنامه‌های استاندارد طراحی شده است، بنابراین می‌توان گفت تا حد زیادی از روایی لازم برخوردار است، اما برای اطمینان کامل در مورد روایی پرسشنامه تحقیق، از نظرات استادان صاحب‌نظر استفاده شد و اصلاحات لازم لحاظ شد. همچنین برای بررسی میزان تبیین‌پذیری یا سنجش هر متغیر توسط پرسش‌های مربوطه (روایی سازه) نیز از مدل تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد که نشان از تأیید روایی ابزار تحقیق دارد. در جدول (۳) نتایج مدل تحلیل عاملی تأییدی بیان شده است.

جدول ۳. بار عاملی و اعداد معنی‌داری پرسش‌ها (تحلیل عاملی تأییدی)

متغیر	سوالات	ضریب استاندارد (بار عاملی)	واریانس تبیین شده	ضریب معنی‌داری (t value)
بدون هیجان	تلاش برای انجام کار به نحو احسن	۰/۸۶	۰/۷۳	۱۳/۰۱
	قابل اعتماد و اتکابودن در هر شرایطی	۰/۸۷	۰/۷۵	۱۳/۱۵
	تنظیم دقیق کارها برای انجام در زمان تعیین شده	۰/۹۰	۰/۸۱	۱۳/۸۶
	مرتب و منظم بودن در انجام کارها	۰/۸۱	۰/۶۵	۱۱/۸۰
	عمل کردن به قول‌ها و تعهدات خود	۰/۷۸	۰/۶۰	۱۱/۲۲
	صرف وقت زیاد قبل از شروع هر کار	۰/۶۰	۰/۳۶	۷/۸۷
کنترل هیجانان	کنترل هیجانان خود در تعامل با همکاران	۰/۷۹	۰/۶۲	۱۱/۴۰
	پذیرش آنچه که اتفاق افتاده است	۰/۷۰	۰/۴۹	۹/۴۸
	یاد گرفتن از شرایط و موقعیت‌های بد در کار	۰/۷۹	۰/۶۲	۱۱/۳۱
	فکر کردن به میزان فاجعه‌آمیز بودن تجربه قبلی	۰/۷۳	۰/۵۳	۱۰/۰۷
	آمادگی روبه‌رو شدن با اتفاقات ممکن در زندگی	۰/۸۴	۰/۷۰	۱۲/۳۲
	درگیر نشدن با احساسات به وجود آمده در شرایط ناگوار	۰/۸۰	۰/۶۴	۱۱/۵۷
روان رنجوری	احساس ناگهانی غم و اندوه بدون هیچ علتی	۰/۷۸	۰/۶۰	۱۱/۰۸
	افسرده و غمگین شدن بدون کمک و دلسوزی دوستان	۰/۷۴	۰/۵۴	۱۰/۲۱
	ترجیح دادن مطالعه به جای معاشرت با دیگران	۰/۸۵	۰/۷۲	۱۲/۵۸
	ترجیح دادن منافع خود بر منافع دوستان	۰/۸۴	۰/۷۰	۱۲/۳۸
	ترجیح چند دوست صمیمی به جای دوستان فراوان	۰/۷۰	۰/۴۹	۹/۹۴
	دوست داشتن شغلی که نیاز به معاشرت زیادی دارد	۰/۶۷	۰/۴۴	۸/۹۵
تحمل ابهام	سعی در اجتناب از موقعیت‌های مبهم	۰/۶۸	۰/۴۶	۹/۱۲
	سخت بودن تصمیم‌گیری در زمان مشخص نبودن پیامد آن	۰/۷۴	۰/۵۴	۱۰/۲۳
	ترجیح دادن موقعیت‌های تازه به موقعیت‌های رایج	۰/۸۰	۰/۶۴	۱۱/۴۹
	لذت بردن از موقعیت‌ها و مسائل چالشی و مبهم	۰/۷۸	۰/۶۰	۱۱/۰۵
	تهدید کننده بودن موقعیتی که از یک منظر قابل بررسی نیست	۰/۷۴	۰/۵۴	۱۰/۱۲
	تحمل کردن موقعیت‌های مبهم	۰/۶۶	۰/۴۳	۸/۸۱

(۱۵امه) جدول ۳. بار عاملی و اعداد معنی داری پرسش‌ها (تحلیل عاملی تأییدی)

متغیر	سوالات	ضریب استاندارد (بار عاملی)	واریانس تبیین شده	ضریب معنی داری (t value)
تصمیم‌گیری حکیمانه (WD)	استفاده همزمان از بینش و شهود در تصمیم‌گیری	۰/۶۹	۰/۴۷	۹/۱۷
	توجه به خیر و صلاح همگانی در تصمیم‌گیری	۰/۵۶	۰/۳۱	۷/۰۱
	سعی در گرفتن تصمیمات صحیح و عادلانه	۰/۶۹	۰/۴۷	۹/۲۰
	استفاده از دانش جمعی افراد باتجربه در تصمیم‌گیری	۰/۷۴	۰/۵۴	۱۰/۰۰
	توجه و رعایت کردن اخلاق در هنگام اتخاذ تصمیم	۰/۶۷	۰/۴۴	۸/۷۵
	ملاک قراردادن اصل تخصص در هنگام تصمیم‌گیری	۰/۷۲	۰/۵۱	۹/۷۲

در جدول (۳) بعضی از پرسش‌ها به‌طور معکوس طراحی شده است. در این جدول ضریب استاندارد (بار عاملی)، واریانس تبیین شده و عدد معنی‌داری هر یک از متغیرها و پرسش‌های مربوطه آمده است. بار عاملی کلیه پرسش‌ها، عدد معنی‌داری لازم (بیشتر از ۱/۹۶) را دارند. بنابراین می‌توان مطرح نمود که کلیه پرسش‌های پرسشنامه از اهمیت لازم برای سنجش متغیرهای مربوطه برخوردارند. با توجه به واریانس تبیین شده هر عامل می‌توان به اهمیت نسبی عوامل مشاهده شده به عنوان شاخصی برای اندازه‌گیری هر متغیر پی برد. همچنین شاخص‌های به‌دست آمده از برازش مدل تحلیل مسیر، نشان از برازش مدل تحقیق دارد. این شاخص‌ها در جدول (۴) آمده است.

همان‌طور که ملاحظه می‌کنید، نتایج تحلیل عاملی تأییدی در جدول (۴) نشان می‌دهد که χ^2/df برابر با ۲/۱، شاخص نیکویی برازش ۰/۹۹، شاخص نیکویی برازش اصلاح شده ۰/۹۲ و شاخص برازش تطبیقی برابر با ۰/۹۹ است. این شاخص‌ها نشان از تأیید مدل توسط داده‌های موجود را دارد.

جدول ۴. شاخص‌های نیکویی برازش مدل تحلیل مسیر

شاخص برآزش	معیار مقبولیت	آماره مدل
χ^2 (Chi square)	$\chi^2/df \leq 3$	۲/۱۰
RMSEA ^۱	$0.10 > RMSEA$	۰/۰۸
شاخص برازش هنجار شده (NFI) ^۲	$0.90 > NFI$	۰/۹۹
شاخص برازش تطبیقی (CFI) ^۳	$0.90 > CFI$	۰/۹۹
شاخص نیکویی برازش (GFI) ^۴	$0.90 > GFI$	۰/۹۹
شاخص نیکویی برازش اصلاح شده (AGFI) ^۵	$0.85 > AGFI$	۰/۹۲

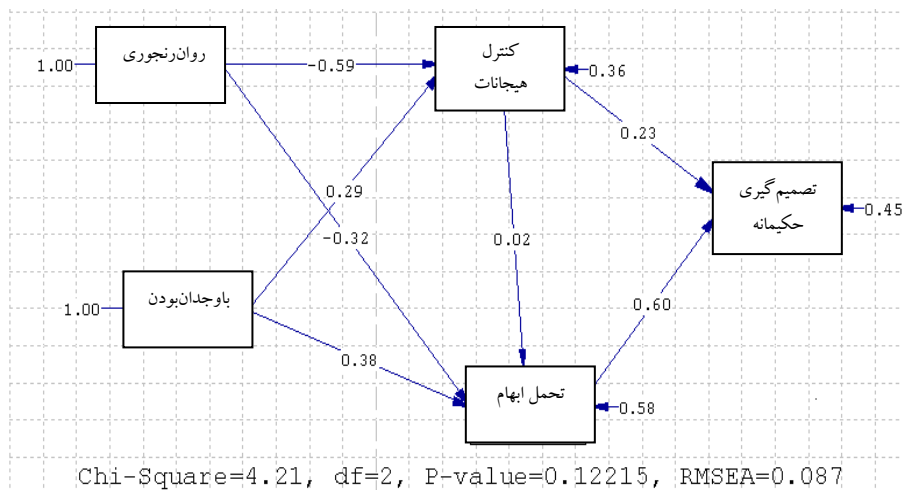
بررسی بهنجاربودن توزیع داده‌های پژوهش و کفایت نمونه آماری

بهنجاربودن توزیع داده‌های تحقیق با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف مورد بررسی قرار گرفت. نتایج این آزمون نشان داد سطح معنی‌داری به‌دست آمده برای کلیه متغیرهای به‌دست آمده در این آزمون بالای ۰/۰۵ است؛ لذا داده‌های آماری تحقیق دارای توزیع بهنجار هستند. برای بررسی کفایت نمونه نیز از آزمون کایزر-مایر و بارتلت استفاده شد. در این آزمون، فرض صفر بیانگر این است که نمونه‌های گرفته‌شده دارای کفایت لازم نیستند و در مقابل فرض یک بیانگر این است که نمونه‌های گرفته‌شده برای تحلیل عاملی متغیرهای مورد نظر دارای کفایت لازم هستند. از آنجا که سطح معنی‌داری کمتر از ۵٪ بود، می‌توان چنین استنباط نمود که در سطح خطای ۵٪ و یا سطح اطمینان ۹۵٪ فرض یک یعنی کفایت نمونه پذیرفته شد. همچنین شاخص کایزر-مایر نیز برابر با ۰/۹۰۷ بود؛ میزان عددی بالای ۰/۶ برای این شاخص نشان از کفایت مناسب نمونه‌گیری دارد.

1. Root Mean Square error of Approximation
2. Normed Fit Index
3. Comparative Fit Index
4. Goodness of Fit Index
5. Adjusted Goodness of Fit Index

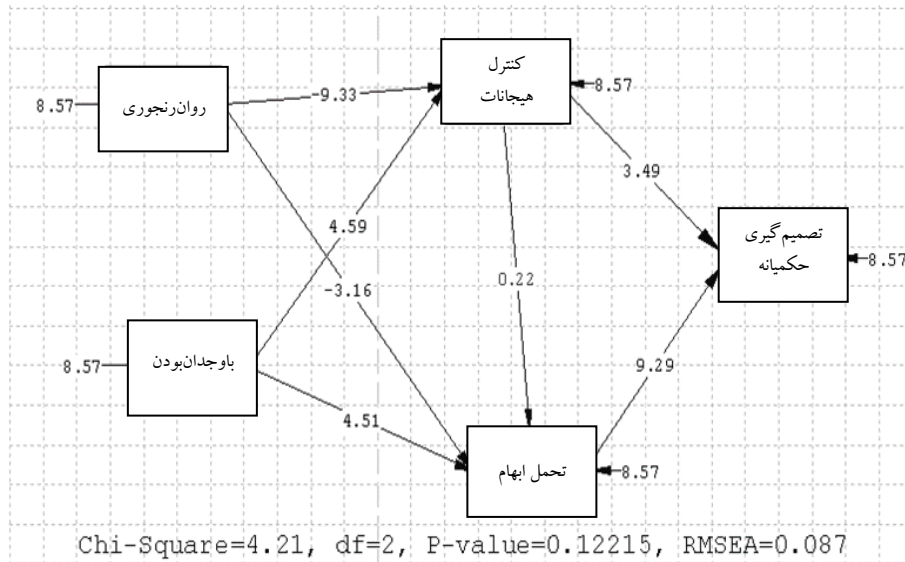
بررسی تأثیر متغیرهای پژوهش بر یکدیگر و آزمون فرضیه‌های پژوهش

در این بخش به بررسی و آزمون فرضیه‌های مطرح شده از طریق نمونه تحلیل مسیر پرداخته می‌شود. در تحلیل مسیر امکان وجود هر تعداد متغیر مستقل و وابسته و هر تعداد معادله وجود دارد. در خروجی نمودار، معنی‌داری کلیه ضرایب و پارامترهای نمونه مورد آزمون قرار می‌گیرد. برای معنی‌دار بودن یک ضریب، اعداد معنی‌داری باید از $1/96$ بزرگتر یا از $1/96$ - کوچکتر باشد. نتایج نمونه تحلیل مسیر در حالت ضرایب استاندارد و معنی‌داری ضرایب مسیر به ترتیب در شکل (۲) و (۳) آمده است.



شکل ۲. مدل تحلیل مسیر برای فرضیه‌های تحقیق (ضرایب استاندارد)

در ادامه برای نمایش بهتر روابط و ضرایب پارامترهای مدل، جدول (۵) ارائه شده است.



شکل ۳. مدل تحلیل مسیر برای فرضیه‌های تحقیق (اعداد معنی‌داری)

جدول ۵. محاسبه اثرات مستقیم و غیرمستقیم و اثرات کل متغیرهای مستقل و وابسته

اثر کل	اثر غیرمستقیم	اثر مستقیم	(متغیر وابسته) به	(متغیر مستقل) از
۰/۲۴	۰/۰۱	۰/۲۳	تصمیمات حکیمانه	کنترل هیجانات
۰/۶۰	-----	۰/۶۰	تصمیمات حکیمانه	تحمل ابهام
۰/۰۲	-----	۰/۰۲	تحمل ابهام	کنترل هیجانات
-۰/۵۹	-----	-۰/۵۹	کنترل هیجانات	روان‌رنجوری
-۰/۳۳	-۰/۰۱	-۰/۳۲	تحمل ابهام	روان‌رنجوری
۰/۲۹	-----	۰/۲۹	کنترل هیجانات	باوجدان بودن
۰/۳۹	۰/۰۱	۰/۳۸	تحمل ابهام	باوجدان بودن
-۰/۳۳	-۰/۳۳	-----	تصمیمات حکیمانه	روان‌رنجوری
۰/۳۰	۰/۳۰	-----	تصمیمات حکیمانه	باوجدان بودن

همان‌طور که در جدول (۵) نشان داده شده است، بیشترین اثر مستقیم مربوط به متغیر تحمل ابهام بر تصمیمات حکیمانه است (۰/۶۰). علاوه بر اثرات مستقیم و غیرمستقیم مربوط به ۷ فرضیه تحقیق، اثرات غیرمستقیم روان‌رنجوری و باوجدان‌بودن بر تصمیمات حکیمانه نیز در نرم‌افزار بررسی شد. اثرات غیر مستقیم بیانگر این است که متغیرهای مستقل علاوه بر اینکه به‌طور مستقیم بر متغیرهای وابسته اثر دارند، از طریق متغیرهای میانجی نیز اثر گذارند. نتایج نشان داد، اثر غیرمستقیم روان‌رنجوری بر تصمیمات حکیمانه برابر با ۰/۳۳- و اثر غیرمستقیم باوجدان‌بودن بر تصمیمات حکیمانه برابر با ۰/۳۰ است که از طریق متغیرهای کنترل هیجان‌ات و تحمل ابهام اعمال می‌شود. بدین مفهوم که کنترل هیجان‌ات و تحمل ابهام میانجیگر بین روان‌رنجوری و تصمیمات حکیمانه و همچنین باوجدان‌بودن و تصمیمات حکیمانه است. اگرچه به‌طور مستقیم خطی از روان‌رنجوری و باوجدان‌بودن در مدل مسیر به تصمیمات حکیمانه کشیده نشده است؛ اما تأثیر آنها بر تصمیم حکیمانه از طریق کنترل هیجان‌ات و تحمل ابهام ملموس است. روان‌رنجوری و باوجدان‌بودن با تأثیری که بر کنترل هیجان‌ات و تحمل ابهام دارند، باعث می‌شود تصمیمات حکیمانه نیز تحت تأثیر غیرمستقیم آن قرار بگیرد. نتایج آزمون فرضیه‌ها در جدول (۶) آمده است.

جدول ۶. نتایج ضرایب استاندارد و اعداد معنی‌داری (تأیید یا رد فرضیه‌ها)

فرضیه‌ها	(متغیر مستقل) از	(متغیر وابسته) به	ضرایب استاندارد	اعداد معنی‌داری (t-values)	تأیید یا رد فرضیه
H ₁	کنترل هیجان‌ات	تصمیمات حکیمانه	۰/۲۳	۳/۴۹	تأیید
H ₂	تحمل ابهام	تصمیمات حکیمانه	۰/۶۰	۹/۲۹	تأیید
H ₃	کنترل هیجان‌ات	تحمل ابهام	۰/۰۲	۰/۲۲	رد
H ₄	روان‌رنجوری	کنترل هیجان‌ات	-۰/۵۹	-۹/۳۳	تأیید
H ₅	روان‌رنجوری	تحمل ابهام	-۰/۳۳	-۳/۱۶	تأیید
H ₆	باوجدان‌بودن	کنترل هیجان‌ات	۰/۲۹	۴/۵۹	تأیید
H ₇	باوجدان‌بودن	تحمل ابهام	۰/۳۸	۴/۵۱	تأیید

همان‌طور که مشاهده می‌شود، ضرایب استاندارد برای ۶ فرضیه تحقیق، اعداد معنی‌داری لازم (بیشتر از ۱/۹۶ یا کمتر از ۱/۹۶-) را داشته و بنابراین ۶ فرضیه از ۷ فرضیه این تحقیق تأیید می‌شود. نتایج نشان داد، کنترل هیجان‌ها و تحمل ابهام اثر مثبت و معنی‌داری بر تصمیم‌گیری حکیمانه دارند (تأیید فرضیه ۱ و ۲). طبق نتایج تحلیل آماری اثر کنترل هیجان‌ها بر تحمل ابهام معنی‌دار نبود (رد فرضیه ۳). همچنین اثر روان‌رنجوری بر کنترل هیجان‌ها و تحمل ابهام منفی و معنی‌دار بود، به طوری که اثر آن بر کنترل هیجان‌ها ۰/۵۹- و اثر آن بر تحمل ابهام ۰/۳۲- بود (تأیید فرضیه ۴ و ۵). در نهایت اثر باوجدان بودن بر کنترل هیجان‌ها و تحمل ابهام مثبت و معنی‌دار بود (تأیید فرضیه ۶ و ۷).

بحث و نتیجه‌گیری

امروزه در دنیایی زندگی می‌کنیم که رقابت بین سازمان‌ها روزبه‌روز شدیدتر می‌شود. مدیران سازمان برای اینکه بتوانند سازمان خود را از دیگر سازمان‌ها متمایز سازند، باید تصمیمات جسورانه و شجاعانه‌ای بگیرند. زیرا اخذ یک تصمیم درست، سازمان را به سر منزل مقصود می‌رساند و یک تصمیم اشتباه، سازمان را با خطر خارج شدن از عرصه رقابت مواجه می‌سازد. از طرفی یکی از واژه‌هایی که اخیراً وارد حوزه مدیریت شده است، حکمت است. اگرچه از حکمت تعریف‌های مختلفی شده است؛ اما به طور کلی می‌توان آن را فراتر از دانش دانست. به عبارت دیگر، این مفهوم نمایانگر رشد قوای فکری و توسعه رفتار انسانی است که دربرگیرنده منطق و شهود به طور همزمان و در نظر گرفتن اخلاق در تصمیمات با در نظر گرفتن خیر و صلاح همه گروه‌های ذی‌نفع است. ورود این واژه در حوزه مدیریت، می‌تواند مدیران را به سوی اخذ تصمیم‌های حکیمانه سوق دهد. اگرچه حکمت فراتر از دانش است، اما مبنای آن دانش است. به عبارت دیگر برای حکیم شدن و اخذ تصمیم حکیمانه، دانش، شرط لازم است ولی کافی نیست. برای مثال؛ اگر کسی بخواهد یک مهارت را یاد بگیرد، باید از افراد دیگری آن را آموزش ببیند؛ این بدین معنی است که توانایی ما برای اخذ تصمیم به شدت تحت تأثیر توانایی فردی است که آموزش‌های لازم را از ایشان یاد می‌گیریم. اگر والدین ما از توانایی تصمیم‌گیری خوب برخوردار نباشند، این برای ما می‌تواند نقطه ضعف باشد. اما اخذ تصمیم صحیح توسط آنها نیز تضمین‌کننده صحت تصمیمات ما نیست.

بنابراین علاوه بر آموزش، باید مهارت کاربردی را در این زمینه داشته باشیم؛ چگونه بتوانیم از دانشی که داریم در عمل به درستی استفاده کنیم؛ این همان حکمت است.

عوامل متعددی بر تصمیمات حکیمانه افراد اثرگذار هستند؛ به عبارتی تصمیم مدیران تحت تأثیر عوامل مختلفی است که عوامل رفتاری یکی از این دسته عوامل است. از این رو پژوهش حاضر به بررسی تأثیر متغیرهای رفتاری بر تصمیمات حکیمانه پرداخته است. بدین منظور نقش متغیرهای رفتاری مانند کنترل هیجانان و تحمل ابهام بر تصمیم‌گیری حکیمانه مد نظر قرار گرفت؛ سپس نقش دو متغیر مهم روان‌رنجوری و باوجدان‌بودن بر این دو متغیر نیز مورد توجه قرار گرفت. نتایج نشان داد متغیرهای کنترل هیجانان و تحمل ابهام به‌طور معنی‌داری بر تصمیمات حکیمانه اثرگذار هستند. یعنی انتظار می‌رود اگر مدیری می‌خواهد تصمیمات حکیمانه‌ای بگیرد باید بتواند هیجانان خود را کنترل نماید و از تحمل ابهام بالایی برخوردار باشد. این نتایج با نتایج تحقیق ساندرس (۲۰۰۸)، همخوانی داشت که بیان کرد؛ آن دسته از افرادی که دارای کنترل هیجانان هستند، احتمالاً در تصمیم‌گیری‌های خود موفق‌تر عمل می‌کنند. همچنین نتایج تحقیق رحیم و مینورس (۲۰۰۳) در زمینه ارتباط بین ابعاد هوش هیجانی و رفتار حل مسئله مدیران را تأیید کرد. همچنین در زمینه تحمل ابهام می‌توان گفت؛ نتایج با زارع و اعراب‌شیبانی (۱۳۹۰) که معتقد بودند افراد در موقعیت‌های مبهم با تکیه بر بینش درونی و تجارب گذشته تصمیم خود را اتخاذ می‌کنند، هماهنگ است. تحقیق کوک و هانساگر (۲۰۰۱)، هم بیانگر ارتباط قدرت تحمل ابهام بالاتر در موقعیت‌های تنش‌زا و تصمیم‌گیری مناسب و صحیح بود؛ که به نوعی با نتایج تحقیق هماهنگ است.

بررسی اثر کنترل هیجانان بر تحمل ابهام مورد تأیید قرار نگرفت. یعنی این تأثیر مورد قبول واقع نشد و کنترل هیجانان تأثیر معنی‌داری بر تحمل ابهام نداشت. در ادامه تأثیر دو متغیر شخصیتی روان‌رنجوری و باوجدان‌بودن بر دو متغیر کنترل هیجانان و تحمل ابهام بررسی شد. نتایج نشان داد که روان‌رنجوری اثر منفی و معنی‌داری بر کنترل هیجانان و تحمل ابهام داشت و باوجدان‌بودن اثر مثبت و معنی‌داری بر کنترل هیجانان و تحمل ابهام داشت. نتایج مطابق با تحقیق گروسی و همکاران (۱۳۸۵) بود که به این نتیجه رسیدند افراد روان‌رنجور در رویارویی با موقعیت‌های اضطراب‌زا از راهبردهای منفعلانه استفاده می‌کنند و افراد باوجدان از شادکامی

برخوردارند. همچنین نتایج با تحقیق هارتمن و بتز (۲۰۰۷) همخوانی داشت، که معتقد بود افراد با وجدان از خودکنترلی قوی برخوردارند.

با توجه به نتایج به‌دست آمده می‌توان نتیجه گرفت مطابق نظر مینتزربرگ (۱۹۹۸) تصمیم‌گیری مانند برخی دیگر از مفاهیم در نظریه سازمان، یک مفهوم روان‌شناختی از تعامل تعهد و عمل است. تصمیم‌گیری چنان با خصوصیات روانی تصمیم‌گیرنده آمیخته است که نمی‌توان یکی را بدون دیگری مطرح و مورد مطالعه قرار داد. عوامل و عناصر شخصیتی از قبیل هیجان، تحمل ابهام، خلق و خوی، روان‌رنجوری، وجدان، بینش و نگرش و احساسات مدیر، همگی در تصمیماتی که او اتخاذ می‌نماید، نقش مؤثر دارند. بنابراین از دیدگاه روان‌شناسی اجتماعی، مطالعه فرآیند تصمیم‌گیری باید با در نظر گرفتن تمامی خصوصیات انسان تصمیم‌گیرنده انجام شود. میان انسان‌ها تفاوت‌های بسیاری وجود دارد؛ از جمله تجربیات آنها یکی نیست، درجه خطرپذیری در همه یکسان نیست و همه افراد به یک اندازه معاشرتی و اجتماعی نیستند. اهمیت وجود تفاوت‌های فردی میان انسان‌ها در این است که اطلاعات - یعنی آنچه که فرد بر اساس آن تصمیم می‌گیرد - برحسب این تفاوت‌ها تعبیر و تفسیر و فهمیده می‌شوند و منجر به تصمیمات حکیمانه و یا غیر حکیمانه می‌شود.

با توجه به نتایج به‌دست آمده به مدیران پیشنهاد می‌شود برای اخذ تصمیم حکیمانه باید از خودکنترلی قوی برخوردار بوده و همچنین تحمل ابهام خود را بالا ببرند؛ برای این منظور نیز باید وجدان کاری بالا داشته باشند و روان‌رنجوری را از خود دور نمایند. در نهایت، با توجه به اینکه تحقیق در زمینه حکمت مدیریتی و تصمیم‌گیری حکیمانه تاکنون به‌ندرت صورت گرفته است، به پژوهشگران آتی نیز پیشنهاد می‌شود که دیگر عوامل مؤثر بر حکمت را در همه زمینه‌های مدیریت از جمله تصمیم‌گیری حکیمانه مورد مطالعه قرار دهند؛ شاید که تحقیق حاضر زمینه بررسی بیشتر را در این زمینه فراهم کرده باشد.

فهرست منابع

قرآن کریم.

- نهج البلاغه (۱۳۸۱)، مترجم کاظم عابدینی مطلق، چاپ چهارم، تهران: انتشارات پیام پویا.
- جعفری نژاد هادی؛ سعدی پور اسماعیل؛ حاجی حسنی مهرداد و محمدجانی، هیوا (۱۳۹۱)، رابطه ویژگی‌های شخصیتی و روش‌های مطالعه با پیشرفت تحصیلی در دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبایی تهران. **فصلنامه روان‌شناسی تربیتی**، ۲۵(۸)، ۵۴-۳۵.
- دوستار، محمد و خائف‌الهی، احمدعلی (۱۳۸۲)، **ابعاد هوش هیجانی**، مدیریت و توسعه، شماره ۱۸.
- رابینز، استیفن (۱۳۸۶)، **مبانی رفتار سازمانی**، (ترجمه: پارسائیان، علی و اعرابی، سیدمحمد)، چاپ شانزدهم، تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رنجبریان، بهرام؛ علامه، محسن؛ رشید کابلی، مجید و غلامی کرین، محمود (۱۳۹۰)، تحلیل مؤلفه‌های حکمت در نهج البلاغه با استفاده از تحلیل محتوا، **مجله چشم‌انداز مدیریت دولتی**، شماره ۵، ص ۳۳-۴۸.
- زارع، حسین و اعراب‌شیبانی، خدیجه (۱۳۹۰)، تأثیر ادراک ریسک بر تصمیم‌گیری دانشجویان، **اولین همایش ملی یافته‌های علوم شناختی در تعلیم و تربیت**، آذر ماه ۱۳۹۰، دانشگاه فردوسی مشهد.
- شریفی اصفهانی، مهین (۱۳۷۹)، بررسی واژه حکمت در قرآن، **بینات**، سال هفتم، شماره ۲۵.
- طباطبایی، محمدحسین (۱۴۱۷)، **المیزان فی تفسیر القرآن**، بیروت: مؤسسه الاعلمی للمطبوعات.
- فقیهی پور، سمیه؛ فقیهی پور جواد؛ آذرافراوز، محسن و آتشی، سیدحسن (۱۳۹۱)، بررسی رابطه هوش هیجانی و باوجدان‌بودن، **فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت نظامی**، شماره ۴۵، صص ۱۴۶-۱۲۱.
- گروسی فرشی، میرتقی؛ بخشی پور، عباس و مانی، آرش (۱۳۸۵)، بررسی ارتباط بین ویژگی‌های شخصیتی و احساس شادکامی بین دانشجویان دانشگاه تبریز، **فصل‌نامه علمی-پژوهشی روان‌شناسی دانشگاه تبریز**، سال اول، شماره ۱، صص ۱۵۸-۱۴۳.
- گل‌من، دانیل (۱۳۸۲)، **هوش هیجانی، توانایی‌های محبت‌کردن و محبت‌دیدن**، ترجمه: نسرین پارسا، چاپ دوم، تهران: انتشارات رشد.
- مرادی، مرتضی (۱۳۹۴)، ارائه مدل سازمان حکمت‌محور برای ادارات دولتی، **فصلنامه مدیریت دولتی**، دوره ۷، شماره ۱، صص ۲۰۹-۱۸۵.
- مستغنی، سارا (۱۳۸۹)، **رابطه ویژگی‌های شخصیتی و سرسختی روان‌شناختی با استرس شغلی**

پرستاران بیمارستان‌های دولتی شیراز، به راهنمایی، سیامک سامانی، دانشگاه آزاد مرودشت،
کارشناسی ارشد رشته روان‌شناسی.

- نریمانی، محمد و ابوالقاسمی، عباس (۱۳۸۴)، **آزمون‌های روان‌شناختی**، اردبیل، انتشارات باغ رضوان.
- Birren, E. B., & Fisher, L. M. (1990). **The elements of wisdom: overview and integration**. In R. J. Sternberg (Ed.), *Wisdom: Its nature, origins, and development* (pp. 317-332). Cambridge: Cambridge University Press.
- Bliss, S. (2005). **The effect of emotional intelligence on a modern organizational leaders ability to make effective decisions**. Bellevue University, Cited from the, www.eqi.org.
- Budner, S. (1962). Intolerance of ambiguity as a personality variable. **Journal of Personality**, 30, 29-50.
- Chamorro-Premuzic, T., Furnham, A., Dissou, G., & Heaven, P. (2005). Personality and preference for academic assessment: A study with Australian University students. **Personality and Individual Differences**, 15, 247-256.
- Cook, C. W., & Hunsaker, P. L. (2001). **Management and organizational behaviour**. London: McGraw-Hill.
- Daniel Cabrera-Paniagua., Claudio Cubillos., Rosa Vicari., & Enrique Urra. (2015). Decision-making system for stock exchange market using artificial emotions. **Expert Systems with Applications**, 42 (20), 7070-7083.
- Grenier, S., Barrette, A. M., & Ladouceur. (2005). Intolerance of uncertainty and intolerance of ambiguity: similarities and differences. **Personality and Individual Differences**, 39, 593-600.
- Haren, E., & Mitchell, C. W. (2003). Relationship between the five factor personality model and coping style. **Psychology & Education An interdisciplinary Journal**, 4 , 38, 49.
- Hartman, R. O., & Betz, N. E. (2007). The five-factor model and career self-efficacy: General and domain-specific relationships. **Journal of Career Assessment**, 15, 145- 161.
- Herman, M. J., Stevens, M. J., Bird, A., Mendenhall, G., & Oddou, G. (2010). The tolerance for ambiguity scale: toward a more refined measure for international management research. **International Journal of intercultural Relations**, 14, 58- 65.
- Humphrey, N. (1980). **Nature's psychologists**. In B. D. Josephson & V. S. Ramachandran (Ed.), *Consciousness and the physical world* (pp. 55-75). New York: Pergamon.
- Kakes, J. (1995). **Moral wisdom and good lives**. NY and London: Ithaca.
- Katsaros, K., & Nicolaidis, C. S. (2012). Personal traits, emotions and attitudes in the workplace: their effect on managers, tolerance of ambiguity. **Psychologist- Manger Journal**, 15, 37-55.
- Kessler, E. H. & Bailey. J. R. (2007). **Handbook of Organizational and Management Wisdom**. Sage Publication.
- Kogut, B. and Zander, U. (1992). Knowledge of the firm, combinative capabilities, and the replication of technology. **Organization Science**, 3, 383-97.
- Laidra, K., Pullmann, H., & Allik, J. (2007). Personality and intelligence as predictors of academic achievement: A cross-sectional study from elementary to secondary school. **Personality and Individual Differences**, 42, 441-451.
- Lane, H.W., Maznevski, M.L., & Mendenhall, M.E. (2004). **Hercules meets Buddha**. In: H.W. Lane, M.L. Maznevski, M.E. Mendenhall & J. McNett (Eds), *The handbook of global management: A guide to managing complexity* (pp. 3-25). Oxford, UK: Blackwell.

- Leonard-Barton, D. (1995). **Wellsprings of Knowledge**. Harvard Business School Press, Boston, MA.
- Litman, J. A. (2010). Relationships between measures of I- and D- type curiosity, ambiguity tolerance, and need for closure: an initial test of the wanting- liking model of information- seeking. **Personality and Individual Differences**, 48, 397- 402.
- MacDonald, A. P. (1970). Revised scale for ambiguity tolerance: Reliability and validity. **Psychological Reports**, 26, 791-798.
- Mc Kenna, S. (2005). Organisational Commitment in the Small Entrepreneurial Revisited. **Journal of the Indian Academy of Applied Psychology**, 34(1), 57-68.
- McLain, D. L. (1993). The MSTAT-1: A new measure of an individuals tolerance for ambiguity. **Educational and Psychological Measurement**, 53, 183-189.
- Mele, Domenech (2010). Practical wisdom in managerial decision making. **Journal of Management Development**, 29 (7/8), 637-645.
- Meyer, J. P. & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: Toward a general model. **Human Resource Management Review**, 11(3), 299-326.
- Nicolaidis, C. S., & Katsaros, K. (2011). Tolerance of ambiguity and emotional attitudes in a changing business environment: A case of Greek IT CEOs. **Journal of Strategy and Management**, 4(1), 44-61.
- Novak, P. (1994). **The world's wisdom: Sacred texts of the world's religions**. New York: HarperCollins.
- Pereira, J.G., Ekel, P.Y., Palhares, R. M., & Parreiras, R. O. (2015). On multicriteria decision making under conditions of uncertainty. **Information Sciences**, 324(10), 44-59.
- Pisano, G.P. (1994). Knowledge, integration, and the locus of learning: an empirical analysis of process development. **Strategic Management Journal**, 15, 85-100.
- Rahim, M. Afzalur & Minors, Patricia (2003). Effects of emotional intelligence on concern for quality and problem solving. **Managerial Auditing Journal**, 18(2), 150-155.
- Richard, E. Boyatzis. (2007). **Interpersonal aesthetics: Emotional and social intelligence competences are wisdom in practice**. In E. H. Kessler., & J. R. Bailey (Ed.), *Handbook of organizational and managerial wisdom* (pp. 223-242). Thousand Oaks, California: Sage Publication.
- Robins, R. w., & John, O. P. (1997). **The quest for self-insight: Theory and research on accuracy and bias in self-perception**. In R. Hogan, J. Johnson, & S. Briggs (Eds.), *Handbook of personality psychology* (pp. 649-679). San Diego: Academic Press.
- Roger, D., & Najarian. B. (1989). The construction and validation of a new scale for measuring emotion control. **Personality and Individual Differences**, 10(8), 845-53.
- Salovey, P. & Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. **Imagination, Cognition and Personality**, 9, 185-211.
- Sanders, B. (2008). Using Personality Traits to Predict Police Officer Performance. An **International Journal of Police Strategies & Management**, 31(1), 129-134.
- Saarni, C. (1998). Issues of cultural meaningfulness in emotional development. **Development Psychology**, 34, 647- 652.
- Scott, S. G., & Bruce, R. A. (1995). Decision making style, the development and of a new measure. **Journal of Educational and Psychological Measurement**, 55(5), 818-831.
- Sternberg, R. J. (1998). A balance theory of wisdom. **Review of General Psychology**, 2(4), 347-365.
- Takahashi, M., & Bordia, P. (2000). The concept of wisdom: A cross-cultural comparison. **International Journal of Psychology**, 35, 1-9.

- Takahashi, M., & Overton, W. F. (2005). **Cultural foundations of wisdom: An integrated developmental approach**. In R. J. Sternberg & J. Jordan, A handbook of wisdom: Psychological perspectives (pp. 32-60). New York: Cambridge University Press.
- Teoh, H. Y., & Foo, S. L. (1997). Moderating effects of tolerance for ambiguity and risk-taking propensity on the role conflict-perceived performance relationship: Evidence from Singaporean entrepreneurs. **Journal of Business Venturing**, 12, 67-81.
- Vertsberger, Dana., & Gati, Itamar (2015). The effectiveness of sources of support in career decision-making: A two-year follow-up. **Journal of Vocational Behavior**, 89, 151-161.
- Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R. D. (2004). Emotional intelligence in the workplace: A critical review. **Applied Psychology: An International Review**, 53, 371-399.
- Zenansi, F., Besancon, M., & Iubart, T. (2006). Creativity and tolerance of ambiguity: an Empirical study. **Journal of Creative Behavior**, Retrieved from <http://www.psycho.univ-paris5.fr/v.2008/10/10>.