

Η Επίδραση της Συγκίνησης στη Λήψη Ατομικών Αποφάσεων

Μια Έρευνα στο Πεδίο των Επιχειρήσεων

Η εργασία αυτή επιχείρησε να συνεισφέρει στην κατανόηση του τρόπου με τον οποίο ο άνθρωπος λαμβάνει αποφάσεις στη σύγχρονη κοινωνία της πληροφορίας. Η ιδιαιτερότητα και, θεωρούμε σε μεγάλο βαθμό, η συνεισφορά της διατριβής αυτής αφορά το πλαίσιο μέσα στο οποίο ήταν τελικά εφικτή η πραγματοποίηση της έρευνας, του πειράματος, δηλαδή, το οποίο σχεδιάστηκε και εκπονήθηκε με σκοπό την κατανόηση της σχέσης ανάμεσα στη συγκίνηση και τη λήψη αποφάσεων. Πολλές επαφές, συναντήσεις και συνεννοήσεις απαιτήθηκαν προκειμένου να μπορέσουμε τελικά να «εισβάλλουμε» ως ερευνητές σε τριάντα τρεις επιχειρήσεις και να εφαρμόσουμε μια αρκούντως παρεμβατική για το περιβάλλον των οργανισμών αυτών μεθοδολογία, σε συνεννόηση με προϊσταμένους τμημάτων αυτών των επιχειρήσεων. Τα ευρήματά μας, λοιπόν, αποκτούν ξεχωριστή σημασία ακριβώς λόγω του γεγονότος ότι ήμασταν σε θέση να παρατηρήσουμε και να καταγράψουμε μια σειρά αλληλεπιδράσεων εκτός εργαστηρίου, μέσα στο πραγματικό περιβάλλον των συμμετεχόντων.

Ασφαλώς, η παραπάνω επιλογή δεν είναι τυχαία. Αντίθετα αποτυπώνει μια πολύ βασική πεποίθηση η οποία καθοδήγησε την εργασία αυτή: Η λήψη αποφάσεων και η επίδραση της συγκίνησης σε αυτές, αλλά και σε ολόκληρο το εύρος της ανθρώπινης συμπεριφοράς δε θα πρέπει να αντιμετωπίζονται ποτέ ανεξάρτητα από τις περιρρέουσες συνθήκες. *Ο ρόλος της επικοινωνίας* είναι στο σημείο αυτό κρίσιμος. Στη σύγχρονη κοινωνία οι αποφάσεις οι οποίες λαμβάνονται χωρίς την άμεση ή έμμεση επίδραση κάποιας μορφής επικοινωνίας (διαμεσολαβημένης ή μη) είναι ελάχιστες.

Η διατριβή υποστηρίζει ότι ο ρόλος της συγκίνησης είναι καθοριστικός σε ό,τι αφορά τη λήψη αποφάσεων. Τα ερωτήματα, λοιπόν, που μοιραία προκύπτουν αφορούν το βαθμό κατά τον οποίο οι άνθρωποι επηρεάζονται από τα συναισθήματά τους για να λάβουν αποφάσεις, καθώς και τον τρόπο με τον

οποίο αυτά εμπλέκονται στην ίδια τη διαδικασία λήψης απόφασης. Ακόμη, άξιο διερεύνησης θεωρήσαμε το ενδεχόμενο διαφορετικά συναισθήματα να επιδρούν με αντίστοιχα διαφορετικό τρόπο στη λήψη αποφάσεων.

ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Μπορούμε να εντάξουμε τις ερευνητικές προσπάθειες σχετικά με τη λήψη αποφάσεων σε δύο ευρείες κατηγορίες. Η πρώτη αφορά τις ερευνητικές προσπάθειες ψυχολόγων οι οποίοι επηρεάστηκαν από την οικονομική θεωρία και τον τρόπο με τον οποίο οι οικονομολόγοι επιχείρησαν να καθοδηγήσουν τη λήψη αποφάσεων. Μια δεύτερη ομάδα ερευνητών επηρεασμένη από τη θεωρία της αντίληψης διατύπωσε μια θεωρία κατ' αναλογία προς αυτήν. Ο κλάδος αυτός επικεντρώθηκε στην κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι άνθρωποι συνδυάζουν πολλαπλές και ίσως αντιφατικές μεταξύ τους πληροφορίες προκειμένου να φτάσουν μέσω της κατανόησης μιας κατάστασης, σε μια κρίση (*judgment*).

Το θεωρητικό πλαίσιο της μελέτης για τη λήψη αποφάσεων

Ο όρος ωφέλεια (*utility*) είναι θεμελιώδης για την οικονομική θεωρία. Οι von Neumann και Morgenstern (1944, 1947) κατέδειξαν τον τρόπο με τον οποίο μπορεί η ωφέλεια να μετρηθεί. Η θεωρία τους, γνωστή ως η θεωρία της «προσδοκώμενης ωφέλειας», ήταν κανονιστική περιέγραφε, δηλαδή, τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι θα έπρεπε να λαμβάνουν αποφάσεις και όχι το πώς αυτό συμβαίνει στην πραγματικότητα. Η προσέγγιση αυτή πυροδότησε μια μεγάλη θεωρητική συζήτηση, καθώς υπήρξαν θεωρητικοί οι οποίοι υποστήριξαν ότι η θεωρία της προσδοκώμενης ωφέλειας και τα αξιώματα στα οποία αυτή βασίζεται είναι τόσο περιοριστικά, ώστε δε θα έπρεπε να ικανοποιούνται από τους λήπτες αποφάσεων. Ο Simon, για παράδειγμα, καθιέρωσε τον όρο «Περιορισμένος Ορθολογισμός» (*Bounded Rationality*), θέλοντας να καταδείξει ότι οι απαιτήσεις της θεωρίας απέναντι στα άτομα που καλούνται να λάβουν μια απόφαση υπερβαίνει τα όρια των «γνωστικών συστημάτων» τους. Οι άνθρωποι δεν είναι δυνατόν να είναι απόλυτα ορθολογικοί, καθώς κάτι τέτοιο θα απαιτούσε απεριόριστες γνωστικές δυνατότητες, αλλά κατορθώνουν απλά να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του περιβάλλοντος λαμβάνοντας αποφάσεις με τις περιορισμένες (πραγματικές) τους γνωστικές δυνατότητες.

Το θεωρητικό πλαίσιο της μελέτης για τη διαμόρφωση των κρίσεων

Η ψυχολογία έστρεψε την προσοχή της στη μελέτη της διαμόρφωσης των ανθρώπινων κρίσεων (Judgments) στα μέσα της δεκαετίας του 1950. Σημαντική εδώ είναι η συνεισφορά του Hammond. Η θεωρία του γνωστικού συνεχούς (cognitive continuum theory) που διατύπωσε, προβαίνει στην ανάλυση της σχέσης ανάμεσα στις γνωστικές διεργασίες και στα περιβάλλοντα στα οποία δραστηριοποιούνται τα υποκείμενα (task environments). Η συλλογιστική έγκειται στο ότι οι διαφορετικές μορφές γνωστικής επεξεργασίας μπορούν να τοποθετηθούν πάνω σε ένα συνεχές ανάμεσα στη διαίσθηση και την ανάλυση. Το σημαντικό σημείο έγκειται στο ότι τα στοιχεία που κατά τον Hammond χαρακτηρίζουν τη διαίσθηση (χαμηλός γνωστικός έλεγχος και επίγνωση, γρήγορη ταχύτητα επεξεργασίας), αποτελούν επίσης και χαρακτηριστικά της συγκίνησης (βλ. Oatley & Jenkins, 1996 και Ντάβου, 2006).

Το μέλλον της μελέτης για τη λήψη αποφάσεων – Ο ρόλος της συγκίνησης

Οι ισχυρές επιρροές που δέχτηκε ο κλάδος που ασχολήθηκε με τη μελέτη της λήψης αποφάσεων από τις επιστήμες των οικονομικών και της στατιστικής είχαν ως αποτέλεσμα να είναι εξαιρετικά περιορισμένη η επαφή των θεωρητικών του με τις εξελίξεις στους υπόλοιπους τομείς της ψυχολογίας. Έτσι, δε δόθηκε η δέουσα προσοχή σε εξελίξεις οι οποίες είχαν άμεση σχέση με τη λήψη αποφάσεων και που θα μπορούσαν να βοηθήσουν ώστε να ξεπεραστούν τα αδιέξοδα στα οποία είχε περιέλθει η μελέτη σχετικά με αυτήν. Η σημαντικότερη από αυτές τις εξελίξεις ήταν η νέα ώθηση που έλαβε η μελέτη για το ρόλο της συγκίνησης στην ανθρώπινη σκέψη και συμπεριφορά στις αρχές της δεκαετίας του 1980. Ο Robert Zajonc ήταν εκείνος ο οποίος έστρεψε την προσοχή στο ρόλο της συγκίνησης και της επίδρασης που μπορεί να έχει η ασυνείδητη, κυρίως, πλευρά της στην ανθρώπινη σκέψη και συμπεριφορά. Ο Zajonc υποστήριξε ότι πολλές αποφάσεις λαμβάνονται σε ελάχιστο χρόνο και με αμιγώς συγκινησιακά κριτήρια, χωρίς τη διαμεσολάβηση κάποιας ανώτερης, αναλυτικής νοητικής αξιολόγησης, απλώς επειδή είναι ανεξήγητα ελκυστικές. Αμφισβήτησε την αντιμετώπιση των συναισθημάτων, ως μια άλλης μορφής γνωστική λειτουργία και πρότεινε ότι τα φαινόμενα της συγκίνησης πρέπει να αντιμετωπίζονται ως μια ξεχωριστή ανθρώπινη λειτουργία.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Τα αδιέξοδα στα οποία περιήλθε η μελέτη για τη λήψη αποφάσεων βασιζόμενη σε αποτελέσματα ερευνών που προέκυψαν μέσα σε συνθήκες εργαστηρίου μας οδήγησαν στην αναζήτηση μιας μεθόδου έρευνας η οποία θα λάμβανε χώρα μέσα στο φυσικό περιβάλλον των υποκειμένων. Με αυτή τη συλλογιστική, οδηγηθήκαμε στην επιλογή των επιχειρήσεων ως πλαισίου πραγματοποίησης της έρευνάς μας.

Η μέθοδος που επιλέξαμε συνίσταται στα εξής:

α) στη διεξαγωγή ενός πειράματος μέσα σε επιχειρήσεις και την επακόλουθη ποσοτική ανάλυση των αλληλεπιδράσεων μεταξύ ανεξάρτητων και εξαρτημένων μεταβλητών και

β) στην ποιοτική διερεύνηση των ευρημάτων, με σκοπό να κατανοήσουμε καλύτερα τον τρόπο με τον οποίο οι συμμετέχοντες βίωσαν την πειραματική διαδικασία, αλλά κυρίως για να φωτίσουμε τους λόγους για τους οποίους προέβησαν σε συγκεκριμένες επιλογές κάτω από συγκεκριμένη «καλλιέργεια συναισθηματικής προδιάθεσης».

Επιλέξαμε τη «καλλιέργεια συναισθηματικής προδιάθεσης», ως μια μέθοδο έγκυρη και δοκιμασμένη πειραματικά. Βασική μας επιδίωξη ήταν να χρησιμοποιήσουμε στοιχεία του περιβάλλοντος των συμμετεχόντων τα οποία μάλιστα θα ήταν άμεσα συνδεδεμένα με το προς επίλυση πρόβλημα.

Οι συμμετέχοντες

Η απόφασή μας, λοιπόν, ήταν να έρθουμε σε συνεννόηση με προϊσταμένους τμημάτων σε κάθε οργανισμό. Οι προϊστάμενοι λάμβαναν αναλυτικές οδηγίες για τον τρόπο με τον οποίο θα πρέπει να «χειρισθούν» συναισθηματικά τους υφισταμένους τους, για τον τρόπο με τον οποίο θα τους ζητούσαν να λάβουν μια απόφαση και, τέλος, για τον τρόπο με τον οποίο θα κατέγραφαν κάποιες ακόμη πολύτιμες πληροφορίες. Οι υφιστάμενοί τους κατανέμονταν με τυχαίο τρόπο σε τρεις ομάδες.

Η διαδικασία της έρευνας

Η πρώτη ομάδα χρησιμοποιήθηκε ως ομάδα ελέγχου (control group): σε αυτούς τους συμμετέχοντες δεν καλλιεργήθηκε κανενός είδους συναισθηματική προδιάθεση. Στη δεύτερη ομάδα καλλιεργήθηκε θετική συναισθηματική προδιάθεση. Τέλος, στην τρίτη ομάδα συμμετεχόντων καλλιεργήθηκε αρνητική συναισθηματική προδιάθεση.

Στη συνέχεια, ο προϊστάμενος έπρεπε να ζητήσει σε ξεχωριστές συναντήσεις τους υφισταμένους του. Κατόπιν και ανάλογα με την πειραματική συνθήκη:

Α) Στην πειραματική συνθήκη στην οποία επιδιώκαμε να προκαλέσουμε θετικά συναισθήματα, ο προϊστάμενος προσποιείτο ότι μόλις είχε δεχτεί κάποια εξαιρετικά ευχάριστη είδηση σχετικά με την απόδοση του τμήματός του.

Β) Στην πειραματική συνθήκη κατά την οποία επιδιώκαμε να προκαλέσουμε αρνητικά συναισθήματα ο προϊστάμενος προσποιούνταν ότι μόλις δέχτηκε κάποια δυσάρεστη είδηση σχετικά με την απόδοση του τμήματός του.

Γ) Στην τρίτη συνθήκη, ο προϊστάμενος δεν προσπαθούσε να καλλιεργήσει κανενός είδους συναισθηματική προδιάθεση προς τους συμμετέχοντες.

Στη δεύτερη φάση της πειραματικής διαδικασίας, ο προϊστάμενος παρουσίαζε ένα πρόβλημα και ζητούσε από τους υφισταμένους του να λάβουν μια απόφαση. Πιο συγκεκριμένα, τους ενημέρωνε ότι ο φόρτος εργασίας του τμήματός του επρόκειτο σύντομα να αυξηθεί και τους ζητούσε να αποφασίσουν αν κατά την γνώμη τους θα έπρεπε να προχωρήσουν στην πρόσληψη ενός νέου υπαλλήλου ή αν ο επιπλέον φόρτος έπρεπε να καταμεριστεί στο ήδη υπάρχον προσωπικό.

Με βάση τα παραπάνω, λοιπόν, καταγράψαμε τον τρόπο με τον οποίο η καλλιέργεια συναισθηματικής προδιάθεσης επιδρούσε στις εξής παραμέτρους: στην ίδια την απόφαση που έλαβαν οι συμμετέχοντες, στο χρόνο που χρειάστηκε για να λάβουν την απόφασή τους, ενώ παράλληλα, καταγράφηκε το φύλο των συμμετεχόντων. Τέλος, επιχειρήσαμε να διαχωρίσουμε περαιτέρω τις πειραματικές ομάδες με κριτήριο τα συγκεκριμένα συναισθήματα τα οποία ένοιωσαν κατά την διάρκεια της πειραματικής διαδικασίας.

Η ποιοτική διερεύνηση των δεδομένων

Η ποιοτική διερεύνηση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε μέσω ημι-δομημένων συνεντεύξεων σε δύο επίπεδα:

α) Με τη διεξαγωγή συνεντεύξεων με τους συμμετέχοντες στην πειραματική διαδικασία.

β) Με τη διεξαγωγή συνεντεύξεων με τους προϊσταμένους των τμημάτων οι οποίοι μας βοήθησαν να πραγματοποιήσουμε το πείραμα.

Η πραγματοποίηση της έρευνας

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε κατά το διάστημα Ιουνίου 2006 (διεξαγωγή πειράματος στον πρώτο οργανισμό) – Ιανουαρίου 2007 (διεξαγωγή πειράματος στον τελευταίο οργανισμό). Στην έρευνα συμμετείχαν συνολικά 33 οργανισμοί, 191 άτομα (107 άνδρες και 84 γυναίκες), και 46 προϊστάμενοι τμημάτων.

ΕΥΡΗΜΑΤΑ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ποσοτικά Ευρήματα

Τα βασικά συμπεράσματα τα οποία προκύπτουν από την ποσοτική ανάλυση των ευρημάτων μπορούν να συνοψισθούν ως εξής:

1. Ο χρόνος που χρειάζονται οι συμμετέχοντες προκειμένου να λάβουν μια απόφαση διαφοροποιείται όταν έχει καλλιεργηθεί συναισθηματική προδιάθεση. Αυτό αφορά κυρίως την περίπτωση της ομάδας της θετικής συναισθηματικής προδιάθεσης. Στην περίπτωση αυτή οι συμμετέχοντες χρειάστηκαν σημαντικά αυξημένο χρόνο προκειμένου να λάβουν την απόφασή τους.

2. Το είδος της απόφασης επίσης διαφοροποιείται ανάλογα με το αν έχει καλλιεργηθεί ή όχι συναισθηματική προδιάθεση. Έτσι, ενώ η ομάδα ελέγχου επιλέγει ξεκάθαρα την Απόφαση Α (Καταμερισμό Εργασίας) τόσο η ομάδα της θετικής όσο και αυτή της αρνητικής συναισθηματικής προδιάθεσης δείχνουν διαφοροποιημένη συμπεριφορά μοιράζοντας τις προτιμήσεις τους ανάμεσα στις δύο επιλογές.

3. Μια πρόσθετη ομάδα αναλύσεων αφορούσε την επίδραση του φύλου των συμμετεχόντων στις εξαρτημένες μεταβλητές. Σε ό,τι αφορά το είδος απόφασης, οι γυναίκες, όταν δεν επιδρούν άλλοι παράγοντες επιλέγουν στη συντριπτική τους πλειοψηφία την απόφαση Α (καταμερισμό εργασίας). Στις πειραματικές συνθήκες, ωστόσο, η αρνητική συναισθηματική προδιάθεση κατορθώνει να ανατρέψει αυτή την ισχυρή τάση κατευθύνοντας τις περισσότερες από αυτές προς την απόφαση Β (πρόσληψη νέου συναδέλφου). Αντίθετα, στην περίπτωση των ανδρών η ίδια (όχι τόσο έντονη πάντως) προτίμηση προς την απόφαση Α διαφοροποιείται και οι συμμετέχοντες στρέφονται προς την απόφαση Β όταν έχει καλλιεργηθεί θετική

συναισθηματική προδιάθεση. Φαίνεται, λοιπόν, ότι οι άνδρες «αντιστέκονται» και δε διαφοροποιούν τις αντιδράσεις τους στην αρνητική συνθήκη, ενώ οι γυναίκες «αποσταθεροποιούνται» και μεταβάλλουν τη συμπεριφορά τους.

4. Η ανάλυση η οποία διενεργήθηκε με κριτήριο τα συναισθήματα που δήλωσαν ότι ένιωσαν οι συμμετέχοντες βασίστηκε σε μικρά υποσύνολα του δείγματος, κατέστησε, ωστόσο, εφικτή την αποκάλυψη ορισμένων αξιοσημείωτων τάσεων. Σε ό,τι αφορά το χρόνο λήψης απόφασης η κυριότερη τάση αφορά το σημαντικά μικρότερο χρόνο λήψης απόφασης στην περίπτωση των συμμετεχόντων οι οποίοι δήλωσαν ότι ένιωσαν λύπη. Σε ό,τι αφορά το είδος απόφασης που ελήφθη, η πιο ενδιαφέρουσες τάσεις αφορούν τις διαφορές ανάμεσα στα δύο φύλα, καθώς, οι σημαντικότερες διαφοροποιήσεις σε σχέση με την ομάδα ελέγχου στην περίπτωση των ανδρών παρατηρείται από τους συμμετέχοντες οι οποίοι δήλωσαν ότι ένιωσαν χαρά, ενώ στην περίπτωση των γυναικών από εκείνες που δήλωσαν ότι ένιωσαν φόβο και λύπη.

Τα ευρήματα αυτά έχρηζαν περαιτέρω διερεύνησης μέσα από την ποιοτική ανάλυση των δεδομένων τα οποία προέκυψαν κυρίως μέσω των συνεντεύξεων των συμμετεχόντων, ώστε να καταστεί δυνατή η ερμηνεία των αιτίων που συνδέονται με τις διαφοροποιήσεις που παρατηρήσαμε.

Ποιοτικά Ευρήματα

Η ομάδα στην οποία είχε καλλιεργηθεί θετική συναισθηματική προδιάθεση χαρακτηρίζεται από τις ακόλουθες τάσεις:

- Από τη θετική στάση των συμμετεχόντων απέναντι στους συνανθρώπους τους.
 - Από την απροθυμία τους απέναντι σε κάθε ενδεχόμενη αλλαγή.
 - Από το ότι πολλοί από τους συμμετέχοντες παρακινούνται από το γεγονός ότι οι προσπάθειες τους «αναγνωρίζονται» από τον οργανισμό ή τη διοίκησή του.
 - Από το γεγονός ότι ήταν περισσότερο ευέλικτοι στον τρόπο με τον οποίο προσέγγισαν το πρόβλημα
- Και τέλος, από το ότι οι απαντήσεις τους εμφανίζονται εκτενέστερες και καλύτερα δομημένες.

Σε ό,τι αφορά την ομάδα συμμετεχόντων στην οποία καλλιεργήθηκε αρνητική συναισθηματική προδιάθεση, αυτή χαρακτηρίζεται από τις ακόλουθες τάσεις:

-Από το γεγονός ότι η αρνητική συναισθηματική προδιάθεση έχει λειτουργήσει ως κίνητρο για δράση επανόρθωσης.

-Από το γεγονός ότι οι απαντήσεις που έδωσαν ήταν πιο σύντομες σε σύγκριση με εκείνες των άλλων πειραματικών ομάδων.

-Από το ότι οι απαντήσεις αυτές είχαν πολλά κοινά στοιχεία μεταξύ τους, δηλαδή ίσως δείχνουν ότι έχει προηγηθεί περιορισμένη δημιουργική σκέψη.

-Και τέλος, από την τάση των συμμετεχόντων να διατυπώνουν τις απαντήσεις τους με πιο αυστηρό και απόλυτο τρόπο

Η ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΤΩΝ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ

Η επίδραση στο χρόνο λήψης της απόφασης

Σε ό,τι αφορά στο χρόνο λήψης απόφασης, κατά τη διάρκεια της παρουσίασης των ποσοτικών ευρημάτων, διαπιστώσαμε ότι και στις δυο πειραματικές συνθήκες συντρέχουν λόγοι για τους οποίους η διαδικασία λήψης απόφασης διαφοροποιείται και προκειμένου να ολοκληρωθεί απαιτείται περισσότερος χρόνος.

Με βάση τα ποσοτικά και ποιοτικά ευρήματα, φαίνεται ότι τα θετικά συναισθήματα επιδρούν με τρόπο ευεργετικό στην ανθρώπινη επικοινωνία και σκέψη, καθώς σε αυτή την περίπτωση οι άνθρωποι γίνονται περισσότερο ευέλικτοι, κατανοούν καλύτερα την κατάσταση μέσα στην οποία βρίσκονται και μπορούν να εκφραστούν με καλύτερο τρόπο.

Αντίστοιχα σε ό,τι αφορά τα αρνητικά συναισθήματα, διαπιστώσαμε ότι διαμορφώνονται δύο κυρίαρχες τάσεις, με την πρώτη να αφορά στους συμμετέχοντες οι οποίοι απογοητεύονται και λαμβάνουν μια απόφαση χωρίς να καταβάλλουν προσπάθεια περαιτέρω κατανόησης ή βελτίωσης της κατάστασης και τη δεύτερη τάση να αφορά στους συμμετέχοντες στους οποίους η καλλιέργεια συναισθηματικής προδιάθεσης λειτουργεί ως κίνητρο για την επίλυση του προβλήματος.

Οι παραπάνω διαπιστώσεις, λοιπόν, προσδίδουν στα συναισθήματα έναν ιδιαίτερα ξεχωριστό ρόλο στη λήψη αποφάσεων, καθώς μας βοηθούν τόσο στο να αποτιμούμε τις καταστάσεις οι οποίες εξελίσσονται γύρω μας, όσο και στο να

επιλέγουμε το είδος δράσης το οποίο θα υιοθετήσουμε προκειμένου να ανταποκριθούμε με επιτυχία απέναντι σε αυτές.

Η επίδραση στο είδος απόφασης

Οι συμμετέχοντες στους οποίους είχε καλλιεργηθεί θετική συναισθηματική προδιάθεση αισθάνονται πιο ασφαλείς και πιο αισιόδοξοι για την μελλοντική πορεία των ίδιων και της ομάδας τους και επιλέγουν την «Απόφαση Β» ακριβώς γιατί δε φοβούνται ότι μια ενδεχόμενη πρόσληψη θα μπορούσε να έχει αρνητικές επιπτώσεις για τους ίδιους.

Σε ό,τι αφορά την ομάδα συμμετεχόντων στους οποίους είχε καλλιεργηθεί αρνητική συναισθηματική προδιάθεση, η πρώτη περίπτωση αφορά τους συμμετέχοντες των οποίων η αντίδραση ήταν η αποφυγή: λαμβάνουν μια απόφαση χωρίς να έχουν αναπτύξει ούτε τα επιχειρήματά τους, ούτε έχοντας προσπαθήσει να κατανοήσουν καλύτερα την κατάσταση. Η δεύτερη περίπτωση συμμετεχόντων αφορά εκείνους στους οποίους η καλλιέργεια συναισθηματικής προδιάθεσης λειτούργησε ως κίνητρο προκειμένου να βρουν τρόπους βελτίωσης της κατάστασης (δράση επανόρθωσης).

Ο ρόλος του φύλου στη λήψη απόφασης

Σε ό,τι αφορά στην επίδραση του φύλου, οι γυναίκες ανταποκρίνονται στην καλλιέργεια αρνητικής συναισθηματικής προδιάθεσης με τρόπο πολύ πιο έντονο – μέσω της μεταβολής των προτιμήσεών τους- εν συγκρίσει με τους άνδρες οι οποίοι προφανώς αισθάνονται περισσότερο εδραιωμένοι και ασφαλείς μέσα σε ένα τέτοιο περιβάλλον. Αντίστοιχα, οι άνδρες ανησυχούν λιγότερο από τα αρνητικά συναισθηματικά δεδομένα που δέχονται, ενώ παράλληλα αντιδρούν μεταβάλλοντας τις προτιμήσεις τους στην αναγνώριση που τους προσφέρει η βίωση θετικών συναισθημάτων. Ο τρόπος με τον οποίο εκφράζουμε τα συναισθήματά μας, λοιπόν, φαίνεται ότι είναι κοινωνικά καθορισμένος, βασίζεται σε στερεότυπα και εξαρτάται από το συγκεκριμένο πλαίσιο μέσα το οποίο δραστηριοποιούμαστε

Συμπερασματικά.....

Ως βασικά συμπεράσματα, λοιπόν, των όσων ήμασταν σε θέση να διαπιστώσουμε θα καταγράψουμε τα εξής:

- Η συγκίνηση επηρεάζει τις αποφάσεις που λαμβάνουμε

- Η συγκίνηση επηρεάζει την επικοινωνία, τη συμπεριφορά και εν τέλει τον ίδιο τον τρόπο με τον οποίο λαμβάνονται οι αποφάσεις

- Σε ό,τι αφορά το πεδίο των επιχειρήσεων, τα συναισθήματα μπορούν να επηρεάσουν τη λειτουργία ενός οργανισμού βοηθώντας στη θέσπιση των προτεραιοτήτων, στη σωστή ιεράρχηση των ζητημάτων τα οποία βρίσκονται στην «ημερήσια διάταξη», αλλά και στην κατανόηση από την πλευρά του προσωπικού των θεμάτων τα οποία είναι σημαντικά προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι τους.

Σκοπός αυτής της εργασίας ήταν να αναδείξει την ποικιλόμορφη δράση της συγκίνησης που απουσίαζε από τα επικρατούντα μοντέλα, μέσα σε ένα φυσικό περιβάλλον ανθρώπινης δραστηριότητας, αυτό μιας επιχείρησης. Να αναδείξει δηλαδή μια πολυπλοκότητα, η οποία θέτει πολύ περισσότερα ερωτήματα από όσα απαντά, όμως καθιστά απολύτως σαφές το εξής: *Κανένα μοντέλο λήψης αποφάσεων δε θα είναι επαρκές αν δε συμπεριλάβει τη δράση της συγκίνησης στο πλαίσιο της βιωμένης καθημερινότητας του ανθρώπου.*