

Διδακτορική Διατριβή, Τμήμα Επικοινωνίας & Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (2008)

Συγγραφέας: Σπύρος Τρύφωνας

Επόπτρια: Μπετίνα Ντάβου

Η Δράση των Συναισθημάτων στη Λήψη Αποφάσεων στους Οργανισμούς

Περίληψη Διατριβής

Εισαγωγή

Η λήψη αποφάσεων αποτέλεσε ανέκαθεν μια οριακή πρόκληση για την ανθρώπινη φύση. Σε αντίθεση με τα άλλα όντα, ακόμη και τα πλέον νοήμονα, μόνον ο άνθρωπος καλείται, μέσα από μια πολυσύνθετη διαδικασία να *επιλέξει*, να προβεί δηλαδή, στην εκλογή μιας εναλλακτικής ανάμεσα σε πλήθος άλλων. Η μοναδικότητα της διαδικασίας λήψης απόφασης, όπως αυτή συναντάται αποκλειστικά στον άνθρωπο ως αποτέλεσμα ελεύθερης βούλησης και της συνακόλουθης δυνατότητας ελεύθερης επιλογής που μόνο εκείνος διαθέτει, προϋποθέτει την κινητοποίηση και τη συνεργασία όλων των ανώτερων ανθρώπινων νοητικών διεργασιών.

Θεωρητικό Πλαίσιο

Μπορούμε να εντάξουμε τις ερευνητικές προσπάθειες σχετικά με τη διαδικασία λήψης απόφασης σε δύο ευρείες κατηγορίες. Η πρώτη, η οποία έχει απασχολήσει περισσότερο την επιστημονική κοινότητα, 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*). Οι δύο παραπάνω

τάσεις διαμορφώνουν το θεωρητικό πλαίσιο για τη λήψη αποφάσεων το οποίο συνήθως περιγράφεται με τον τίτλο «Η ψυχολογία της κρίσης και της λήψης αποφάσεων» («The psychology of judgment and decision making»).

Οι ισχυρές επιρροές που δέχτηκε ο κλάδος που ασχολήθηκε με τη μελέτη της λήψης αποφάσεων από τις επιστήμες των οικονομικών, αλλά και η αδυναμία ανταλλαγής θεωρητικών δεδομένων ανάμεσα στις δύο τάσεις που μόλις περιγράψαμε, 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. Οι θεωρητικοί οι οποίοι ασχολήθηκαν με τη μελέτη των συγκινήσεων υποστήριξαν 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. Αμφισβήτησαν την αντιμετώπιση των συναισθημάτων, ως μια άλλης μορφής γνωστική λειτουργία και πρότειναν ότι τα φαινόμενα της συγκίνησης πρέπει να αντιμετωπίζονται ως μια ξεχωριστή ανθρώπινη λειτουργία.

Μέθοδος

Τα αδιέξοδα στα οποία περιήλθε η μελέτη για τη λήψη αποφάσεων βασισμένη 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. Αυτή η διαπίστωση σε συνδυασμό και με άλλα κριτήρια τα οποία θεωρήσαμε ότι έπρεπε να ικανοποιηθούν (όπως, μεταξύ άλλων, η δυνατότητα γενίκευσης των συμπερασμάτων) μας οδήγησαν 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 της ανεξάρτητης και των 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».

Βασική προϋπόθεση για να επιτευχθούν τα παραπάνω, ήταν να σχεδιαστεί η έρευνα κατά τρόπο τέτοιο ώστε να μην αποκαλύπτεται στα άτομα το γεγονός ότι συμμετέχουν σε ένα πείραμα πριν την ολοκλήρωση της πειραματικής διαδικασίας. Η απόφασή μας, λοιπόν, ήταν να έρθουμε σε συνεννόηση με προϊσταμένους τμημάτων σε κάθε οργανισμό.

A) Στην πειραματική συνθήκη στην οποία επιδιώκαμε να προκαλέσουμε θετικά συναισθήματα, ο προϊστάμενος προσποιείτο ότι μόλις είχε δεχτεί κάποια ευχάριστη είδηση σχετικά με την απόδοση του τμήματός του. Σκοπός ήταν να προκαλέσει θετικά συναισθήματα στον υφιστάμενό του τα οποία τον αφορούσαν καθώς και αυτός/η αποτελούσε μέλος αυτού του τμήματος.

B) 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. Σκοπός ήταν να προκαλέσει, φυσικά, αρνητικά συναισθήματα στον υφιστάμενό του τα οποία και σε αυτή την περίπτωση τον αφορούσαν άμεσα.

Γ) Στην τρίτη συνθήκη, ο προϊστάμενος δεν προσπαθούσε να καλλιεργήσει κανενός είδους συναισθηματική προδιάθεση προς τους συμμετέχοντες. Με άλλα λόγια, η πρώτη φάση της πειραματικής διαδικασίας σε αυτή τη περίπτωση δεν υφίστατο.

Στη δεύτερη φάση της πειραματικής διαδικασίας, ο προϊστάμενος παρουσίαζε ένα πρόβλημα και ζητούσε από τους υφισταμένους του να λάβουν μια απόφαση. Πιο συγκεκριμένα, παρουσιάσαμε στους συμμετέχοντες το εξής πρόβλημα: Ο προϊστάμενος τους ενημέρωνε ότι ο φόρτος εργασίας του τμήματός του επρόκειτο σύντομα να αυξηθεί. Η απόφαση που έπρεπε να

λάβουν ήταν αν κατά τη γνώμη τους θα έπρεπε να προσληφθεί ένας νέος υπάλληλος 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 παραμέτρους τις οποίες θεωρήσαμε απαραίτητες να παρατηρήσουμε προκειμένου να απαντήσουμε στα ερευνητικά μας ερωτήματα. Οι παράμετροι αυτοί ήταν οι εξής:

Η ίδια η *απόφαση* που έλαβαν οι συμμετέχοντες στο πρόβλημα που τους έθετε ο προϊστάμενός τους, ο *χρόνος* που χρειάστηκε για να λάβουν την απόφασή τους, ενδεικτικό ενδεχομένως της διαφορετικής διαδικασίας μέσω της οποίας οι συμμετέχοντες έλαβαν την απόφασή τους, ενώ παράλληλα, καταγράφηκε το *φύλο* των συμμετεχόντων με σκοπό να εξεταστεί ο διαφορετικός τρόπος με τον οποίο τα δύο φύλα ανταποκρίνονται στις διαφορετικές πειραματικές συνθήκες. Τέλος, επιχειρήσαμε να διαχωρίσουμε περαιτέρω τις πειραματικές ομάδες με κριτήριο τα συγκεκριμένα συναισθήματα τα οποία ένιωσαν κατά την διάρκεια της πειραματικής διαδικασίας.

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.

Στην πειραματική διαδικασία συμμετείχαν συνολικά 191 άτομα, τα οποία ακολούθως παραχώρησαν συνέντευξη. Από το συνολικό δείγμα των 191 συμμετεχόντων, 107 ήταν άνδρες και 84 γυναίκες. Στο πείραμα συμμετείχαν βοηθώντας με ουσιαστικό τρόπο στη διεξαγωγή του πειράματος και 46 προϊστάμενοι τμημάτων.

Ευρήματα – Συμπεράσματα

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 σε σχέση με τους συμμετέχοντες της ομάδας ελέγχου προκειμένου να λάβουν την απόφασή τους. Στην περίπτωση της ομάδας στην οποία καλλιεργήθηκε αρνητική συναισθηματική προδιάθεση, οι συμμετέχοντες δαπανούν λίγο περισσότερο χρόνο σε σύγκριση με τους συμμετέχοντες της ομάδας ελέγχου, αλλά σημαντικά λιγότερο σε σχέση με τους συμμετέχοντες στους οποίους είχε καλλιεργηθεί θετική συναισθηματική προδιάθεση.

2. Το είδος της απόφασης επίσης διαφοροποιείται ανάλογα με το αν έχει καλλιεργηθεί ή όχι συναισθηματική προδιάθεση. Στην περίπτωση αυτή όμως δεν υπάρχει διαφοροποίηση ανάμεσα στους συμμετέχοντες των ομάδων της θετικής και της αρνητικής προδιάθεσης. 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. Το εύρημα αυτό είναι ενδιαφέρον, καθώς παρατηρούμε μια σαφέστατη διαφοροποίηση ως προς το είδος της απόφασης που ελήφθη, ακριβώς εξαιτίας της καλλιέργειας συναισθηματικής προδιάθεσης.

3. Μια πρόσθετη ομάδα αναλύσεων αφορούσε την επίδραση του φύλου των συμμετεχόντων στις εξαρτημένες μεταβλητές: Τα ευρήματα είναι και σε αυτή την περίπτωση ενδιαφέροντα: Σε ό,τι αφορά το είδος απόφασης, οι γυναίκες, όταν δεν επιδρούν άλλοι παράγοντες (ομάδα ελέγχου), 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. Η συμπεριφορά των δύο φύλων συνάδει προς τα στερεότυπα και τη βιβλιογραφία σχετικά με τις διαφορές των δύο φύλων,

καθώς φαίνεται ότι οι άνδρες «αντιστέκονται» και δε διαφοροποιούν τις αντιδράσεις τους στην αρνητική συνθήκη, ενώ οι γυναίκες «αποσταθεροποιούνται» και μεταβάλλουν τη συμπεριφορά τους.

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.

Ευρήματα Ποιοτικής Ανάλυσης

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

- Από τη θετική στάση των συμμετεχόντων απέναντι στους συνανθρώπους τους και γενικότερα το ενδιαφέρον τους για τους άλλους.

- Από την επιθυμία τους να διατηρήσουν τα πράγματα ως έχουν ή γενικότερα 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 οι συμμετέχοντες σε αυτή την πειραματική συνθήκη ήταν περισσότερο ευέλικτοι στον τρόπο με τον οποίο προσέγγισαν το πρόβλημα και στον τρόπο με τον οποίο έλαβαν την απόφασή τους.

- Και τέλος, από το ότι οι απαντήσεις τους εμφανίζονται εκτενέστερες, καλύτερα δομημένες και περιγράφουν με αναλυτικότερο τρόπο την κατάσταση την οποία βίωσαν κατά τη διάρκεια του πειράματος.

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. Οι συμμετέχοντες προσπαθούν, δηλαδή, να δημιουργήσουν με οποιονδήποτε τρόπο τις συνθήκες εκείνες οι οποίες θα ήταν απαραίτητες για την βελτίωση της τρέχουσας κατάστασης.

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

-Από το ότι οι απαντήσεις αυτές είχαν πολλά κοινά στοιχεία μεταξύ τους, στοιχείο που φανερώνει ότι, ενδεχομένως, έχει προηγηθεί περιορισμένη δημιουργική σκέψη.

-Και τέλος, από την τάση των συμμετεχόντων να διατυπώνουν τις απαντήσεις τους με πιο αυστηρό και απόλυτο τρόπο σε αντίθεση με τις άλλες ομάδες συμμετεχόντων, επιδιώκοντας ενδεχομένως να αποφύγουν περαιτέρω δυσάρεστες συζητήσεις και διαπραγματεύσεις.

Παρόλο που κάτι τέτοιο δεν ήταν αναμενόμενο, κατά τη διάρκεια της ποιοτικής ανάλυσης των ευρημάτων εντοπίστηκε και στην περίπτωση της ομάδας ελέγχου μια παράμετρος η οποία δεν απαντάται στις δύο πειραματικές συνθήκες. Ορισμένοι, λοιπόν, από τους συμμετέχοντες προέβαλλαν ως βασικό ή αποκλειστικό λόγο για τη λήψη της συγκεκριμένης απόφασης την ενδεχόμενη βελτίωση των αποδοχών τους. Η παρατήρηση της εμφάνισης της συγκεκριμένης συμπεριφοράς στην ομάδα ελέγχου σε αντίθεση με τις δύο πειραματικές ομάδες, μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι τα συναισθήματα μας οδηγούν στο να λαμβάνουμε αποφάσεις με διαφορετικά κριτήρια, μεταβάλλοντας τις προτεραιότητές μας, το τι, δηλαδή, θεωρούμε κάθε φορά πιο σημαντικό για εμάς.

Ερμηνεία των Ευρημάτων

Η επίδραση στο χρόνο λήψης της απόφασης

Σε ό,τι αφορά το 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.

Συνδυάζοντας τα ποσοτικά και ποιοτικά ευρήματα, μπορέσαμε να διαπιστώσουμε 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 τους συμμετέχοντες οι οποίοι απογοητεύονται και λαμβάνουν μια απόφαση χωρίς να καταβάλλουν προσπάθεια περαιτέρω κατανόησης ή βελτίωσης της κατάστασης και τη δεύτερη τάση να αφορά τους συμμετέχοντες στους οποίους η καλλιέργεια συναισθηματικής προδιάθεσης λειτουργεί ως κίνητρο για την επίλυση του προβλήματος. Τα παραπάνω ευρήματα είναι ενδιαφέροντα και σχετίζονται με τον τρόπο που τα άτομα ανταποκρίνονται σε μια απειλή την οποία αντιλαμβάνονται στο περιβάλλον τους. Η έννοια της αντίδρασης «μάχης ή φυγής» αποτελεί μια θεωρία η οποία εξελίχθηκε προκειμένου να περιγράψει τη γενική τάση προσαρμογής των ανθρώπων απέναντι σε αρνητικά ερεθίσματα και σχετίζεται με τη συμπεριφορά των συμμετεχόντων που παρατηρήσαμε σε αυτή τη συνθήκη. Η παράμετρος η οποία πρέπει σε αυτό το σημείο να τονιστεί είναι αυτή του ρόλου των συναισθημάτων σε αυτή τη διαδικασία. Τα συναισθήματα, λοιπόν, είναι αυτά τα οποία διαμεσολαβούν προκειμένου να εκδηλωθεί μια από τις δύο αυτές συμπεριφορές. Κατανοώντας, λοιπόν, τον τρόπο με τον οποίο τα αρνητικά συναισθήματα λειτούργησαν στη διαμόρφωση των επιλογών των συμμετεχόντων καταλήγουμε σε ορισμένα ενδιαφέροντα συμπεράσματα: Τα συναισθήματα παίζουν έναν ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο, καθώς μας βοηθούν να αντιλαμβανόμαστε τις τρέχουσες συνθήκες στο περιβάλλον μας. Μας βοηθούν στο να αποτιμούμε τις καταστάσεις τις οποίες αντιμετωπίζουμε στην καθημερινή μας ζωή.

Η επίδραση στο είδος απόφασης

Διαπιστώσαμε ότι τα θετικά συναισθήματα μπορούν υπό τις κατάλληλες προϋποθέσεις να μας οδηγήσουν στο να είμαστε περισσότερο πρόθυμοι να σκεφθούμε του συνανθρώπους μας ή γενικότερα το συλλογικό συμφέρον. Οι συμμετέχοντες στους οποίους είχε καλλιεργηθεί θετική συναισθηματική προδιάθεση, λοιπόν, αισθάνονται πιο ασφαλείς και πιο αισιόδοξοι για τη μελλοντική πορεία των ίδιων και της ομάδας τους. Επιλέγουν, λοιπόν, την «Απόφαση Β» σε μεγαλύτερο βαθμό εν συγκρίσει με την ομάδα ελέγχου,

ακριβώς γιατί σε σχέση με εκείνους 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: Οι συμμετέχοντες οι οποίοι αντέδρασαν κατ' αυτόν τον τρόπο έδειξαν ότι η συναισθηματική προδιάθεση η οποία καλλιεργήθηκε τους ώθησε στο να αποφύγουν τη συζήτηση με τον προϊστάμενό τους και να λάβουν μια απόφαση χωρίς να έχουν αναπτύξει ούτε τα επιχειρήματά τους, ούτε έχοντας προσπαθήσει να κατανοήσουν καλύτερα την κατάσταση. Πολλοί από αυτούς τους συμμετέχοντες, λοιπόν, λαμβάνουν την απόφαση Β για αυτούς ακριβώς τους λόγους, μη έχοντας διάθεση να εργασθούν οι ίδιοι ή το τμήμα τους περισσότερο προκειμένου να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του επιπλέον όγκου εργασίας.

Η δεύτερη περίπτωση συμμετεχόντων αφορά εκείνους στους οποίους η καλλιέργεια συναισθηματικής προδιάθεσης λειτούργησε ως κίνητρο προκειμένου να βρουν τρόπους βελτίωσης της κατάστασης (δράση επανόρθωσης): το κριτήριο με το οποίο πολλοί από αυτούς τους συμμετέχοντες έλαβαν την απόφασή τους φαίνεται ότι ήταν να προτιμηθεί η λύση εκείνη η οποία θα προσέφερε τη δυνατότητα για αλλαγή της υπάρχουσας κατάστασης. Ιδωμένη από αυτό το πρίσμα, λοιπόν, η «Απόφαση Β» φαίνεται ότι αποτελεί την επιλογή εκείνη η οποία συγκεντρώνει ακριβώς αυτά τα στοιχεία.

Ο ρόλος του φύλου στη λήψη απόφασης

Σε ό,τι αφορά την 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 φαίνεται, λοιπόν, ότι είναι κοινωνικά καθορισμένος, βασίζεται σε στερεότυπα και εξαρτάται από το συγκεκριμένο

πλαίσιο μέσα το οποίο δραστηριοποιούμαστε. Επιπλέον, η ανάληψη συγκεκριμένων ρόλων εντός δεδομένου κοινωνικού πλαισίου, όπως είναι αυτό των επιχειρήσεων, οδηγεί τα δυο φύλα σε διαφορετική ερμηνεία των συγκινησιακών δεδομένων τα οποία δέχονται μέσα στους κόλπους του.

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. Σκοπός της διατριβής ήταν να αναδείξει την ποικιλόμορφη δράση της συγκίνησης που απουσίαζε από τα επικρατούντα μοντέλα, μέσα σε ένα φυσικό περιβάλλον ανθρώπινης δραστηριότητας, αυτό μιας επιχείρησης. Ο στόχος ήταν να αναδειχθούν τα διάφορα επίπεδα και οι ποικίλες επιδράσεις του συναισθηματικού πλαισίου εντός του οποίου λαμβάνονται οι αποφάσεις, καθώς επίσης και η ποικιλομορφία αυτών των επιδράσεων μέσα από την αλληλεπίδρασή τους με άλλες ανθρώπινες παραμέτρους όπως είναι το φύλο, οι τρέχουσες συνθήκες της επικοινωνίας κλπ. 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

Ολόκληρη η Διατριβή είναι διαθέσιμη στο Εργαστήριο Ψυχολογικών Εφαρμογών κι στη Βιβλιοθήκη του Τμήματος Επικοινωνίας & ΜΜΕ, του Πανεπιστημίου Αθηνών