

هیجانی و تاب‌آوری با راهبردهای حل مسئله دانشجویان کارشناسی رشته‌های امدادونجات و امدادسوانح هلال‌احمر استان تهران به‌عنوان شاغلان فعلی یا آینده حوزه‌های بحران و امدادونجات بوده است.

روش: تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش توصیفی، از نوع همبستگی بوده است. جامعه آماری شامل دانشجویان کارشناسی رشته‌های امدادونجات و امدادسوانح هلال‌احمر استان تهران و حجم نمونه براساس فرمول کوکران ۸۸ نفر بوده است که به سه پرسشنامه تاب‌آوری کونور و دیویدسون، هوش هیجانی برادبری و گریوز و راهبردهای حل مسئله کسیدی و لانگ را تکمیل کردند. به منظور تحلیل داده‌ها از آزمون تحلیل رگرسیون دو متغیره استفاده شد.

یافته‌ها: براساس یافته‌ها، سطح هوش هیجانی، تاب‌آوری و راهبردهای حل مسئله دانشجویان مورد پژوهش در سطح مطلوب و بالاتر از میانگین قرار دارد. همچنین رابطه بین این متغیرها از نظر آماری معنادار ($p < 0/05$) بود و هوش هیجانی و تاب‌آوری توان تبیین تغییرات راهبردهای حل مسئله را داشتند.

بحث و نتیجه‌گیری: براساس نتایج پژوهش، حفظ وضع موجود و البته تلاش همه‌جانبه مراکز آموزشی سازمان هلال‌احمر و سایر ارگان‌های مرتبط با مدیریت بحران در خصوص ارتقای ویژگی‌های مربوط به عوامل انسانی برای مدیریت هر چه بهتر بحران‌ها و حوادث پیشنهاد می‌شود.

کلمات کلیدی: هوش هیجانی، تاب‌آوری، راهبردهای حل مسئله، امدادونجات و امدادسوانح.

رابطه هوش هیجانی و تاب‌آوری با راهبردهای حل مسئله دانشجویان مقطع کارشناسی رشته‌های امدادونجات و امدادسوانح هلال‌احمر استان تهران

مجید زرغام حاجبی^۱، معصومه معصومی^۲

محمد رضا امیریان^۳

۱. نویسنده مسئول: استادیار و عضو هیأت علمی گروه روان‌شناسی، واحد قم، دانشگاه آزاد اسلامی، قم، ایران

Email: zarghamhajebi@gmail.com

۲. دانشجوی دکتری روان‌شناسی تربیتی، دانشکده علوم انسانی، گروه روان‌شناسی تربیتی، واحد قم، دانشگاه آزاد اسلامی، قم، ایران

۳. دانشجوی دکتری روان‌شناسی تربیتی، دانشکده علوم انسانی، گروه روان‌شناسی تربیتی، واحد قم، دانشگاه آزاد اسلامی، قم، ایران

دریافت: پذیرش:

چکیده

مقدمه: حل مسئله از ویژگی‌هایی است که هر فرد در زندگی فردی و شغلی با آن روبه‌رو می‌شود. از جمله حوزه‌هایی که افراد شاغل در آن با مسائل پیچیده‌ای دست به‌گریبان بوده و اشتغال در آنها نیازمند راهبردهای حل مسئله مناسب است حوزه مدیریت بحران و امدادونجات و به تبع آن رشته‌های تحصیلی مرتبط از قبیل امدادونجات و امدادسوانح است. هدف از تحقیق حاضر بررسی رابطه هوش

مقدمه

حل مسأله، فرایند تعامل موفقیت‌آمیز با وقایعی است که اغلب به طور روزمره نبوده و گاهی پیش آمده و توان تغییر محیط را دارد. [۱]

حل مسأله به منظور برطرف کردن مسائل زندگی و حرفه‌ای از اهمیت بالایی برخوردار است و برای هر فردی لازم است که بتواند مسائل مربوط به خود را با راهبردی منظم و دقیقی حل نماید. [۲]

افراد مختلف از راهبردهای مختلفی به منظور حل مسائل خود استفاده می‌کنند و موضع‌گیری و موفقیت هر فرد در مقابل مسائل مختلف متفاوت است [۳] که در این زمینه، دانش ما در خصوص عوامل مؤثر در انتخاب این راهبردها ناقص است و نیازمند اطلاعات دقیقی در زمینه عوامل مؤثر در راهبردهای حل مسأله هستیم.

انسان تحت تأثیر تحول شناختی^۱ خود است که از پیش از تولد شروع شده و در طول زندگی تحول می‌یابد. [۴]

این تحول شناختی تا حدودی در تعیین روند زندگی و عملکرد فرد در زندگی تأثیر دارد و انسان در بسیاری از مواقع موفقیت‌ها و شکست‌های خود را به آن نسبت می‌دهد که از آن تحت عنوان **هوش شناختی**^۲ نام برده می‌شود. هوش شناختی به مجموعه‌ای از ویژگی‌ها اطلاق می‌شود که قابل مشاهده نیستند. همچنین از توانایی پرداختن به امور انتزاعی و حل مسأله و بخصوص توانایی یادگیری در بین دانشجویان، تحت عنوان هوش شناختی نام برده می‌شود. [۶]

هوش شناختی افراد عاملی بود که باعث تفاوت عملکرد افراد در زندگی روزمره و زندگی حرفه‌ای قلمداد می‌شد. [۵]

با مرور زمان، بُعد تازه‌ای از هوش مورد توجه قرار گرفت که به نام هوش هیجانی^۳ شهرت یافت. به طور کلی بیان مفهوم هوش هیجانی به دهه ۱۹۲۰ برمی‌گردد، زمانی که ثراندایک^۴ [۷] برای اولین بار هوش را در سه بُعد هوش انتزاعی^۵، هوش و هوش اجتماعی^۶ مطرح کرد. بعد از آن، استینر^۸ [۸] و سالوی و میر^۹ [۹] تغییر و تحولاتی را در تعریف مفهومی آن اعمال کردند. [۱۰]

هوش هیجانی، توانایی اداره مطلوب خلق‌و‌خو و وضعیت روانی و کنترل استرس‌ها و عاملی است که به هنگام ناکامی در دست‌یابی به هدف در شخص ایجاد انگیزه می‌کند. [۱۱]

أبویل و همکاران^{۱۰} در مطالعه فراتحلیلی خود رابطه بین هوش شناختی و هوش هیجانی را برابر با ۳۱ **صدم** گزارش کرده است که این آماره نشان از آن دارد که بین هوش هیجانی و هوش شناختی رابطه قوی و تنگاتنگی وجود ندارد و میزان همبستگی بین این دو متغیر در سطح متوسط و کم است. این یافته نشان از آن دارد که همبستگی بین هوش شناختی با متغیری خاص، الزاماً به معنی رابطه هوش هیجانی با آن متغیر نیست که اغلب تصور می‌شد که هوش در آن تأثیرگذار باشد. بدین منظور یکی از اهداف

^۳ emotional intelligence

^۴ Thorndike

^۵ -abstract intelligence

^۶ -mechanical intelligence

^۷ -social intelligence

^۸ Steiner

^۹ - Salovey & Mayer

^{۱۰} O'Boyle et al

^۱ cognitive development

^۲ IQ cognitive intelligence/ intelligence quotient

علاوه بر این، شرایط خاص کشور به ویژه شهر تهران که در کمربند زلزله‌خیز واقع شده و تهدیدات جدی طبیعی و غیرطبیعی دارند، نیازمند سازمان‌ها و سازوکارهای آمادگی ویژه هستند و ضرورت وجود منابع انسانی و تیم‌های کارآمد و توانمند از نظر توانایی حل مسأله در آنها نمود بیشتری داشته و در این زمینه باید افراد توانمندی را تربیت و در اختیار داشته باشند. از سوی دیگر، بروز حوادثی مانند ریزش ساختمان پلاسکو، فروریختن معادن، آمار تصادفات زیاد و غیرمعارف رانندگی و آمار بالای مرگ‌ومیر و نقص عضو بر اثر این سوانح هزینه بسیاری را به خانواده‌ها و اجتماع تحمیل می‌کند که در این خصوص نیازمند افرادی توانمند در زمینه حل مسأله و مدیریت مسائل پیش‌آمده هستیم که بدین منظور اولین قدم در این حوزه، اطلاع از عوامل مرتبط و مؤثر روی راهبردهای حل مسأله دانشجویان این حوزه می‌باشد. جستجوها در این زمینه نشان داد که تاکنون در زمینه رابطه هوش هیجانی و تاب‌آوری با راهبردهای حل مسأله در بین دانشجویان مطالعه خاصی صورت نگرفته است و چند مورد پژوهشی که در خصوص تاب‌آوری و هوش هیجانی به این شرح می‌باشد.

تحقیق حاضر، بررسی رابطه بین هوش هیجانی با راهبردهای حل مسأله دانشجویان است. [۱۲]
از سوی دیگر، به زعم آلسان و همکاران^۱ [۱۳]، تاب‌آوری^۲ فرایند غلبه بر تأثیرات منفی رویارویی با خطر و مسائل مختلف، مقابله موفقیت‌آمیز با تجربیات ناگوار و دوری از مسیرهای مرتبط با این خطرهای است. لازمه کلیدی تاب‌آوری، وجود عوامل خطر و مراقبت است که منجر به نتیجه مثبت شده یا نتایج منفی را کاهش می‌دهد. [۱۴]

تاب‌آوری، اگرچه به بررسی رویارویی جوانان با خطرات می‌پردازد، اما تمرکز بیشتری روی توان افراد و بهبود سلامت در برابر خطرات دارد. ویژگی‌های فردی و منابع محیط اجتماعی، باعث تعادل در تأثیرات منفی استرس و افزایش نتایج مثبت می‌شوند [۱۵] که می‌تواند روی راهبردهای حل مسأله افراد در موقعیت‌ها و مشاغل مختلف تأثیراتی داشته باشد.

مشاغلی مانند امدادونجات و امدادسوانح از جمله حوزه‌هایی هستند که به دلیل ماهیت شغلی موقعیت‌های بیشتری از نظر رویارویی با مسائل و شرایط خاص دارند که این مهم، لازم می‌نماید که افراد شاغل در این حوزه از توان بالایی در برخورد با مسائل و همچنین استفاده از راهبردهای حل مسأله مناسب برخوردار باشند و همچنین دانشجویان و افرادی که قصد پیوستن به این مشاغل را دارند نیازمند برنامه‌ریزی و اتخاذ تدابیری در خصوص بهبود راهبردهای حل مسأله خود هستند.

^۱-Olsson et al
^۲resilience

جدول شماره ۱:

عنوان تحقیق	نام
مقایسه اثربخشی آموزش تاب‌آوری پن و تاب‌آوری تلفیقی بر تنظیم شناختی هیجان و کاهش مشکلات هیجانی دانشجویان	غلامی (۱۳۹۴)
بررسی مقایسه هوش معنوی و تاب‌آوری در دانش آموزان تیزهوش و عادی	زهرا ولیان (۱۳۹۳)
بررسی رابطه بین هوش هیجانی دانشجویان و سازگاری اجتماعی آنها با محیط دانشگاه	حدت (۱۳۹۴)
مقایسه تأثیر آموزش صبر و حل مسأله بر کاهش پرخاشگری و انتخاب راهبردهای مقابله‌ای دانشجویان دانشگاه علوم انتظامی	ایزدی طامه و دیگران (۱۳۸۹)
میزان کاربست راهبردهای حل مسأله در مطالعه دانشجویان دانشکده‌های مختلف دانشگاه علوم پزشکی اصفهان	جوادی و دیگران (۱۳۸۸)

داده‌های مورد نیاز به منظور پاسخگویی به اهداف تحقیق نیز توسط پرسشنامه‌های زیر گردآوری شدند: الف) تاب‌آوری کونور و دیویدسون؛ ب) هوش هیجانی برادبری و گریوز؛ ج) راهبردهای حل مسأله کسیدی و لانگ.

پرسشنامه تاب‌آوری کونور و دیویدسون، ابزاری ۲۵ سؤالی در طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای (کاملاً نادرست تا همیشه درست) است. این پرسشنامه پنج مؤلفه تصور شایستگی فردی، اعتماد به غرایز فردی، تحمل عاطفه منفی، پذیرش مثبت تغییر و روابط ایمن، کنترل و تأثیرات معنوی دارد. حداقل نمره اکتسابی در این پرسشنامه صفر و حداکثر ۱۰۰ است. هر چه امتیاز کسب‌شده از این پرسشنامه بیشتر باشد نشان از میزان تاب‌آوری بیشتر فرد آزمودنی است. نقطه برش این پرسشنامه ۵۰ است. همسانی درونی این پرسشنامه توسط سازنده ابزار از طریق ضریب آلفای کرونباخ در دامنه‌ای از ۰/۷۶ تا ۰/۹۰ و ضریب پایایی بازآزمایی این پرسشنامه نیز ۰/۸۱ به دست آمده است. این پرسشنامه در ایران توسط محمدی

لذا تحقیق حاضر درصدد بررسی رابطه هوش هیجانی و تاب‌آوری با راهبردهای حل مسأله در بین دانشجویان مقطع کارشناسی رشته‌های امدادونجات و امدادسوانح هلال‌احمر استان تهران بوده است تا بتواند کمکی به اهمیت موضوع داشته باشد. شایان ذکر است که تعدادی از این دانشجویان در حال حاضر در پست‌های امدادی در ارگان‌های مختلف مشغول خدمت‌رسانی هستند.

روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی از نوع همبستگی است که به رابطه بین هوش هیجانی و تاب‌آوری با راهبردهای حل مسأله دانشجویان پرداخته است. جامعه آماری تحقیق نیز شامل کلیه دانشجویان مقطع کارشناسی رشته‌های امدادونجات و امدادسوانح هلال‌احمر استان تهران (۱۱۴ نفر) است که از این بین، ۸۸ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و به کمک فرمول کوکران به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند.

آلفای کرونباخ این مؤلفه‌ها را بیش از ۰/۷۰ گزارش کرده است.

در آخر، داده‌های به دست آمده از پرسشنامه تحقیق توسط آمار توصیفی و استنباطی و در محیط نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۱ تحلیل و گزارش تحقیق تدوین شد.

یافته‌ها

نتایج توصیفی تحقیق نشان داد که ۱۳/۶ درصد دانشجویان مورد مطالعه تحقیق دختر و ۸۶/۶ درصد نیز دانشجویان پسر بوده‌اند. ۴۳/۲ درصد از دانشجویان، دانشجوی رشته امداد نجات و ۵۶/۸ درصد دانشجوی رشته مدیریت امداد و سوانح بوده‌اند که ۱۸/۲ درصد از این افراد مشغول به تحصیل در ترم دو، ۲۲/۷ درصد مشغول به تحصیل در ترم سه و ۵۹/۱ درصد نیز دانشجوی ترم چهار هستند. در خصوص سن افراد مورد مطالعه نیز نتایج نشان داد که ۴/۵ درصد از دانشجویان دارای سن ۲۰ تا ۲۵ سال، ۲۰/۵ درصد ۲۶ تا ۳۰ سال، ۳۷/۵ درصد ۳۱ تا ۳۵ سال، ۱۱/۴ درصد ۳۶ تا ۴۰ سال و ۲۶/۱ درصد نیز سن بیش از ۴۰ سال دارند. از نظر معدل درسی ترم قبل نیز، میانگین معدل درسی دانشجویان، ۱۷/۰۳ با انحراف معیار ۱/۵۹ بوده است. در ادامه به منظور بررسی وضعیت تاب‌آوری، هوش هیجانی و راهبردهای حل مسئله دانشجویان به میانگین و انحراف معیار این متغیرها در جدول شماره ۲ اشاره می‌شود.

(۱۳۸۴)، مورد هنجاریابی قرار گرفت و همسانی درونی آن به کمک آزمون آلفای کرونباخ ۰/۸۹ گزارش شد.

پرسشنامه هوش هیجانی برادبری و گریوز، ۲۸ سؤال شش گزینه‌ای (هرگز تا همیشه) دارد که چهار مؤلفه خودآگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط را بررسی می‌کند. شیوه نمره‌گذاری این پرسشنامه با استفاده از مقیاس ۶ نقطه‌ای از ۱ تا ۶ انجام می‌شود. جمع نمراتی که آزمودنی در هر یک از سوالات کسب می‌کند نمره کل آزمون را تشکیل می‌دهد. در این پرسشنامه نمره بالاتر از ۸۰ نشان از هوش هیجانی بالا و نمره پایین‌تر از ۶۰ نشان از هوش هیجانی پایین دارد. این پرسشنامه در ایران توسط گنجی (۱۳۸۵) مورد هنجاریابی قرار گرفت و ضریب اعتبار آن با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ ۰/۸۸ به دست آمد.

پرسشنامه راهبردهای حل مسئله کسیدی و لانگ، ۲۴ سؤال دو گزینه‌ای (خیر و بله) دارد که شش مؤلفه درماندگی در حل مسئله، مهارگری حل مسئله، خلاقیت، اعتماد در حل مسئله، سبک اجتناب و سبک گرایش را بررسی می‌کند. نمره‌گذاری این پرسشنامه به شکل صفر و یک صورت می‌پذیرد. به این ترتیب حداقل نمره اکتسابی از این پرسشنامه صفر و حداکثر آن ۲۴ بوده و نمره متوسط نیز ۱۲ است.

آلفای کرونباخ این پرسشنامه در یک مطالعه برای درماندگی، مهارگری، خلاقیت، اعتماد، اجتناب و گرایش به ترتیب برابر با ۰/۸۶، ۰/۶۰، ۰/۶۶، ۰/۶۶، ۰/۶۶ و ۰/۵۱ و ۰/۵۳ به دست آمد. محمد (۱۳۷۷)

جدول شماره ۲: میانگین و انحراف معیار متغیرهای

مورد مطالعه تحقیق

متغیر	میانگین	انحراف معیار	نقطه برش
تاب‌آوری	۷۱/۵۸	۱۲/۳۶	۵۰
هوش هیجانی	۱۲۴/۷۳	۱۲/۱۴	۸۰
راهبردهای حل مسأله	۱۴/۵۶	۳/۱۶	۱۲

نتایج توصیفی تحقیق نشان داد که میانگین تاب‌آوری^۱ دانشجویان ۷۱/۵۸ با انحراف معیار ۱۲/۳۶ و میانگین و انحراف معیار هوش هیجانی^۲ نیز به ترتیب برابر با ۱۲۴/۷۳ و ۱۲/۱۴ بوده است. میانگین راهبردهای حل مسأله^۳ نیز ۱۴/۵۶ و انحراف معیار آن ۳/۱۶ بوده است. همچنین، میانگین و انحراف معیار متغیرهای مورد مطالعه در بین دانشجویان رشته‌های امدادونجات و امدادسوانح هلال‌احمر استان تهران به صورت تفکیکی به شکل جدول شماره ۳ بوده است.

جدول شماره ۳: میانگین و انحراف معیار متغیرهای

مورد مطالعه تحقیق در بین دانشجویان دو رشته

متغیر	رشته	میانگین	انحراف معیار
تاب‌آوری	امدادونجات	۷۰/۹۷	۹/۵۱
	امدادسوانح	۷۲/۰۴	۱۴/۲۴
هوش هیجانی	امدادونجات	۱۲۶/۲۱	۱۱/۲۲
	امدادسوانح	۱۲۳/۶۰	۱۲/۷۹
راهبردهای حل مسأله	امدادونجات	۱۵/۰۵	۳/۲۷
	امدادسوانح	۱۴/۳۶	۳/۰۷

در ادامه بعد از اطمینان از نرمال بودن توزیع متغیرهای تحقیق توسط آزمون کولموگروف اسمیرنف، به منظور بررسی رابطه هوش هیجانی و تاب‌آوری با راهبردهای حل مسأله دانشجویان از آزمون تحلیل رگرسیون خطی دومتغیره استفاده شد که نتایج حاصل به شکل جدول شماره ۴ است.

نتایج آزمون تحلیل رگرسیون دومتغیره نشان داد که رابطه بین تاب‌آوری و راهبردهای حل مسأله معنادار ($p < ۰/۰۵$) است. به این صورت که میزان همبستگی بین این دو متغیر ۲۳ **صدم** و میزان تأثیرگذاری تاب‌آوری بر راهبردهای حل مسأله ۴ **صدم** بوده است. نتایج در خصوص رابطه هوش هیجانی و راهبردهای حل مسأله دانشجویان نیز نشان داد که این رابطه از نظر آماری معنادار ($p < ۰/۰۵$) بوده و میزان همبستگی بین این دو متغیر ۲۵ **صدم** و تأثیر هوش هیجانی بر راهبردهای حل مسأله دانشجویان نیز برابر با ۵ **صدم** بوده است.

جدول شماره ۴: نتایج آزمون تحلیل رگرسیون خطی

دو متغیره

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب بتا	R^2 تعدیل شده	F	P
تاب‌آوری	راهبردهای حل مسأله	۰/۲۳	۰/۰۴	۴/۹۶۸	۰/۰۳
هوش هیجانی	راهبردهای حل مسأله	۰/۲۵	۰/۰۵	۵/۹۵۳	۰/۰۲

بحث

یکی از سازمان‌هایی که به منظور مدیریت بحران و حفاظت از زندگی و سلامت انسان‌ها تشکیل شد، جمعیت هلال‌احمر است که در مواقع بحران پاسخگوی نیازهای شرایط خاص پیش آمده است.

۱. نقطه برش این پرسشنامه ۵۰ است.

۲. در این پرسشنامه نمره بالاتر از ۸۰ نشان از هوش هیجانی بالا و نمره پایین‌تر از ۶۰ نشان از هوش هیجانی پایین دارد.

۳. نمره متوسط در این پرسشنامه ۱۲ است.

شرایط بحران و خطر نیازمند افرادی توانمند و شایسته است که بتوانند در کمترین زمان، بیشترین کارایی را داشته و مسائل مختلف را مدیریت و تسهیل نمایند. افرادی که به این جمعیت ملحق می‌شوند شامل افراد داوطلب یا کادر اصلی آن هستند که به کمک آزمون‌های استخدامی جذب و به‌کار گرفته می‌شوند. در این خصوص با تأسیس مراکز آموزشی علمی‌کاربردی و رشته‌های دانشگاهی مرتبط سعی شد تا نیازهای این حوزه تا حد امکان برطرف شود.

یکی از اقداماتی که در رشته‌های دانشگاهی به آن توجه می‌شود، بهبود دانش و اطلاعات علمی افراد مشغول به تحصیل در آن رشته خاص است که بدین منظور دانشجویان رشته‌های امدادونجات و امدادسوانح نیز به تحصیل پرداخته و سعی در بهبود دانش و توان شغلی خود دارند. ویژگی‌های شخصیتی مختلفی نیز وجود دارند که به منظور بهبود خدمات‌رسانی دانشجویان مشغول به تحصیل در این رشته‌ها باید مورد توجه قرار گیرند که از جمله این موارد و شایستگی‌ها می‌توان به هوش هیجانی، تاب‌آوری و راهبردهای حل مسئله دانشجویان اشاره کرد.

شرایط خاص امدادونجات و امدادسوانح باعث شده است که افراد شاغل در این حوزه در زمینه فعالیت خود نیازمند توانایی و مهارت‌های حل مسئله مناسبی باشند که اطلاع از سطح آن در بین دانشجویان و همچنین شناسایی عوامل مرتبط با آن در بهبود روند تصمیم‌گیری‌ها و همچنین اتخاذ استراتژی‌های کاربردی، یاری‌رسان خواهد بود. بدین‌منظور در

تحقیق حاضر به رابطه هوش هیجانی و تاب‌آوری با راهبردهای حل مسئله دانشجویان مقطع کارشناسی رشته‌های امدادونجات و امدادسوانح هلال‌احمر استان تهران پرداخته شد. نتایج حاصل نشان داد که سطح هوش هیجانی، تاب‌آوری و راهبردهای حل مسئله دانشجویان در سطح مطلوب و بالاتر از میانگین قرار دارد. در خصوص رابطه بین هوش هیجانی و تاب‌آوری با راهبردهای حل مسئله نیز نتایج نشان داد که رابطه بین این متغیرها از نظر آماری معنادار بوده و هوش هیجانی و تاب‌آوری توان تبیین تغییرات راهبردهای حل مسئله را داشته‌اند.

هوش هیجانی به دلیل در اختیار قراردادن توانایی مدیریت هیجان‌ها و مدیریت شرایط اجتماعی و رفتاری پیش‌آمده می‌تواند در بهبود تمرکز و همچنین توانمندی افراد تأثیر قابل توجهی داشته باشد که نتایج حاصل از تحقیق حاضر را نیز می‌توان در همین خصوص دانست. از سوی دیگر، تاب‌آوری ویژگی شخصیتی است که فرد را قادر می‌سازد تا از سختی‌ها بگذرد، متعادل شود و در برخورد با شرایط نامطلوب به شکوفایی و نمو یافتگی برسد. [۱۶]

از منظر شخصیتی افراد تاب‌آور معمولاً ویژگی‌هایی مانند **مسند** مهارگری درونی^۱، خودتصوری مثبت^۲، خوشبینی مقابله فعال^۳، سرسختی^۴ و خودکارآمدی^۵ مشخص دارند [۱۷] که بر این اساس می‌توان انتظار

^۱- internal locus of control

^۲- positive self-image

^۳- active coping

^۴- hardiness

^۵- self-efficacy

داشت که تاب‌آوری در بهبود راهبردهای حل مسأله دانشجویان تأثیرگذار باشد که نتایج تحقیق حاضر را نیز می‌توان مؤید این نکته دانست.

نتیجه‌گیری

کشور ما یکی از کشورهای حادثه‌خیز دنیاست که هر ساله شاهد چندین بحران و حادثه، چه به لحاظ طبیعی و چه به لحاظ اشتباهات بشری در کشور هستیم. لذا دانشجویان مشغول به تحصیل در رشته‌های امدادونجات و امدادسوانح که در آینده‌ای نزدیک برای خدمات‌رسانی به این حوزه ملحق می‌شوند باید با تمرکز بر اهداف رشته تحصیلی خود نسبت به بهبود توانمندی‌های شغلی و همچنین مقدم داشتن اهداف سازمانی به اهداف شخصی مؤثر در بهبود تاب‌آوری‌شان همت گمارند. بدیهی است دستیابی به این مهم باید با کمک مراکز آموزش علمی کاربردی جمعیت هلال‌احمر در قالب برگزاری دوره‌ها یا کارگاه‌های آموزشی، ارائه واحدهای درسی اختیاری، ارائه واحدهای عملی بیشتر در قالب اردوها و مانورهایی که افراد را در موقعیت‌هایی نزدیک به موقعیت‌های واقعی حوادث و سوانح قرار می‌دهد، تسهیل گردد.

از سوی دیگر با توجه به اینکه نیروی انسانی توانمند، کارآموده و کارآمد یکی از ارکان اساسی در مدیریت حوادث و بحران‌هاست چنانچه سازمان‌های مرتبط با مدیریت بحران کشور از جمله هلال‌احمر، شهرداری‌ها، اورژانس و... در استفاده از ظرفیت و توانمندی‌های دانش‌آموختگان رشته‌های امدادونجات و امدادسوانح مراکز علمی کاربردی هلال‌احمر و سایر مراکز آموزشی در آزمون‌های استخدامی و به‌کارگیری‌ها، اولویتی قائل شوند و نیز در صورتی که گذراندن دوره‌های علمی و آکادمیک امدادی و مدیریت بحران برای شاغلان فعلی سازمان‌های مرتبط با مدیریت بحران و امدادونجات ضروری و اجباری شود، در آینده خسارات ناشی از اشتباهات نیروی انسانی به حداقل ممکن کاهش یابد.

سپاسگزاری

نویسندگان مقاله بر خود لازم می‌دانند تا بدین وسیله از همه عزیزان مرکز علمی کاربردی هلال‌احمر استان تهران برای یاری در انجام این پژوهش صمیمانه تشکر و قدردانی کنند.

References

1. Rudolph, J., Niepel, Ch., Greiff, S., Goldhammer, F., Kröner, S. (۲۰۱۷). **etacognitive** confidence judgments and their link to complex problem solving. *Intelligence*, ۲۰۱۷; ۶۳; ۱-۸. Available: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160289616301386>.
2. Greiff, S., Wüstenberg, S., Molnar, G., Fischer, A., Funke, J., & Csapo, B. (۲۰۱۳). Complex problem solving in educational settings-something beyond g: Concept assessment, measurement invariance, and construct validity. *Journal of Educational Psychology*, ۲۰۱۳; ۱۰۵; ۳۶۴-۳۷۹. Available:[http://dx. doi.org/10.1037/a0031856](http://dx.doi.org/10.1037/a0031856).
3. Ramirez, G., Chang, H., Maloney, E. A., Levine, S. C., Beilock, S. L. (۲۰۱۶). On the relationship between math anxiety and math achievement in early elementary school: The role of problem solving strategies. *Journal of Experimental Child Psychology*, ۲۰۱۶; ۱۴۱; ۸۳-۱۰۰. Available: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0022096515001812>

۴. Martínez-Plumed, F. , Ferri, C. , Hernández-Orallo, J. , Ramírez-Quintana, M. J. (۲۰۱۷). A computational analysis of general intelligence tests for evaluating cognitive development. *Cognitive Systems Research*, ۲۰۱۷; ۴۳; ۱۰۰-۱۱۸. Available: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S۱۳۸۹۰۴۱۷۱۶۳۰۱۲۹۲>.
۵. Rode, J. C. , Arthaud-Day, M. , Ramaswami, A. , Howes, S. (۲۰۱۷). A time-lagged study of emotional intelligence and salary. *Journal of Vocational Behavior*, ۲۰۱۷; ۱۰۱; ۷۷-۸۹. Available: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S۰۰۰۱۸۷۹۱۱۷۳۰۰۴۱۶>.
۶. Ghofrani Kelishmi, F, Ashqoli Farahani, M; Jamshidiyavarak, R; Arabiameri; Z; Banihashemi, S, Seyyed Fatemi, Naeimeh. (۱۳۹۵). Emotional intelligence in nurses, the models and patterns of its measurement. *Journal of Nursing and Midwifery Faculty*, ۲۶ (۹۳), pp۲۱-۲۹. <http://fa.journals.sid.ir/ViewPaper.aspx?ID=۲۶۹۸۲۲>
۷. Thorndike, R. K. (۱۹۲۰). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*, ۱۴۰, ۲۲۷-۳۳۵.
۸. Steiner, C. (۱۹۸۴). Emotional literacy. *Transactional Analysis Journal*, ۱۴(۳), ۱۶۲-۱۷۳.
۹. Salovey, P. , & Mayer, J. D. (۱۹۹۰). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, ۹(۳), ۱۸۵-۲۱۱.
۱۰. Asrar-ul-Haq, M , Anwar, S. , Hassan, M. (۲۰۱۷). Impact of emotional intelligence on teacher's performance in higher education institutions of Pakistan. *Future Business Journal*, ۲۰۱۷; ۳; ۸۷-۹۷. Available: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S۱۳۸۹۰۴۱۷۱۶۳۰۰۲۱۴>
۱۱. Kherimand, M, Kheirmand, F, Pajouhan A. (۱۳۹۵). The relationship between emotional intelligence and job styles of Nurses in AL Zahra Hospital in Isfahan, ۱۵ (۱), ۵۹-۶۸ <http://fa.Journals.sid.ir/ViewPaper.aspx?ID=۲۶۹۳۳۴>
۱۲. O'Boyle, E. H. , Humphrey, R. H. , Pollack, J. M. , Hawver, T. H. , & Story, P. A. (۲۰۱۱). The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, ۳۲, ۷۸۸-۸۱۸. Available from: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.۷۱۴/abstract>.
۱۳. Olsson, C. A. , Bond, L. , Burns, J. M. , Vella-Brodrick, D. A. , & Sawyer, S. M. (۲۰۰۳). Adolescent resilience: A concept analysis. *Journal of Adolescence*, ۲۶, ۱-۱۱. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/۱۲۵۵۰۸۱۸>.
۱۴. Perez, W. , Espinoza, R. , Ramos, K. , Coronado, H. M. , & Cortes, R. (۲۰۰۹). Academic Resilience Among Undocumented Latino Students. *Hispanic Journal of Behavioral Sciences*, ۳۱(۲), ۱۴۹-۱۸۱. Available: <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0739987309333302>.
۱۵. Bernard, B. (۱۹۹۱). Fostering resiliency in kids: Protective factors in the family school and community. San Francisco: West Ed Regional Educational Laboratory. Available from: <https://eric.ed.gov/?id=ED۳۳۵۷۸۱>.
۱۶. Friborg, O. , Hjemdal, O. , Martinussen, M. , & Rosenvinge, J. H. (۲۰۰۹). Empirical support for resilience as more than the counterpart and absence of vulnerability and symptoms of mental disorder. *Journal of Individual Differences*, ۳۰, ۱۳۸-۱۵۱. Available from: <https://econtent.hogrefe.com/doi/abs/10.1027/1611-0001.30.3.138?journalCode=jid>
۱۷. Waller, M. A. (۲۰۰۱). Resilience in ecosystemic context: Evolution of the child. *American Journal of Orthopsychiatry*, ۷۱, ۲۹۰-۷. Available <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/۱۱۴۹۵۳۳۱>

The relationship of emotional intelligence and endurance with strategies of undergraduate students' problem solving in Relief and Rescue in the Red Crescent of Tehran Province

Corresponding author: Majid zarghm hajebi, Assistant Professor and faculty member of psychology department, Qom Islamic Azad University, Qom, Iran

Masoumeh Masoumi, PhD student of Educational Psychology, faculty of Humanities, Department of Educational Psychology, Qom Islamic Azad University, Qom, Iran

Mohammadreza Amirian, PhD student of Educational Psychology, faculty of Humanities, Department of Educational Psychology, Qom, Islamic Azad University, Qom, Iran

Abstract

Background: Solving problem is a feature that everybody needs in her/his personal and occupational life. One of the areas that its employees are in conflict with complicated problems and working to these areas require appropriate strategies for solving problem is Crisis and Relief and Rescue management and consequently relevant academic disciplines such as Relief and Rescue and Disaster Relief. The purpose of this study was to investigate the relationship between emotional intelligence and endurance with strategies of undergraduate students' problem solving in Relief and Rescue in the Red Crescent of Tehran Province who are current or future crisis and rescue workers.

Method: This study was from correlation in terms of purpose, function and descriptive method. The statistical population consisted of undergraduate students of Relief and Rescue in the Red Crescent of Tehran Province and the volume number of sample was n according to the Cochran formula that responded to three questionnaires consist of Connor and Davidson (۲۰۰۳), Bradbury and Garyves (۲۰۰۵) and Cassidy and lung (۱۹۹۶). Regression analysis was used to analyze the data.

Findings: The findings showed that the level of emotional intelligence, endurance and strategies of undergraduate students' problem solving who were under research is at the desired level and above average. Also the relationship between these variables was statistically significant ($p < 0.05$) and emotional intelligence and endurance were able to explain the changes of problem solving strategies.

Results: Based on the research results, it is recommended to maintain and also all-out efforts of the Red Crescent educational centers and other organizations related to Crisis management.

Key words: Emotional Intelligence, Endurance, Strategies of Problem Solving, Relief and Rescue and Disaster Relief.