

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 بود ($p < 0/05$) 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 ضرغام 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: ۹۶/۱۰/۲۲ پذیرش: ۹۷/۴/۱۷

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 کند. [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 به‌خصوص 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 تراندایک^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 می‌یر^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]

ابویل و همکاران^{۱۱} در مطالعه فراتحلیلی خود رابطه بین هوش شناختی و هوش هیجانی را برابر با ۰/۳۱ 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 تحقیق

³ emotional intelligence/quotient (EQ)

⁴ Thorndike

⁵ abstract intelligence

⁶ mechanical intelligence

⁷ social intelligence

⁸ Steiner

⁹ Salovey & Mayer

¹⁰ O'Boyle et al

¹ cognitive development

² intelligence quotient (IQ)

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 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 که در جدول شماره ۱ ذکر شده است. در تحقیق حاضر با توجه به اهمیت موضوع به بررسی رابطه هوش هیجانی و تاب‌آوری با راهبردهای حل مسأله در بین دانشجویان کارشناسی رشته‌های امدادونجات و امدادسوانح هلال‌احمر استان تهران پرداخته شده است. شایان ذکر است که تعدادی از این دانشجویان در حال حاضر در سازمان‌های مختلف در پست‌های امدادی مشغول خدمت‌رسانی هستند.

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 خطر است. از الزامات 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 تأثیری 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.

¹-Olsson et al
²-resilience

جدول شماره ۱: پیشینه پژوهش

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 دانش‌آموزان 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)

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.

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،

¹ Connor-Davidson Resilience Scale

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 (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 شش‌گزینه‌ای (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

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.

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 مسئله	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.

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.

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، ۰/۶۶ و ۰/۵۱ و ۰/۵۳ به دست آمد. محمد (۱۳۷۷) 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

بین این دو متغیر ۰/۲۵ و تأثیر هوش هیجانی بر راهبردهای حل مسأله دانشجویان نیز برابر با ۰/۰۵ 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 هوش هیجانی	راهبردهای حل مسأله	۰/۲۳	۰/۰۴	۴/۹۶۸	۰/۰۳
تاب‌آوری 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. 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 علمی کاربردی 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 امداد و نجات و

میانگین راهبردهای حل مسأله^۱ نیز ۱۴/۵۶ و انحراف معیار آن ۳/۱۶ بوده است. همچنین، میانگین و انحراف معیار متغیرهای مورد مطالعه در بین دانشجویان رشته‌های امداد و نجات 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	امداد و نجات	۷۰/۹۷	۹/۵۱
	امدادسوانح	۷۲/۰۴	۱۴/۲۴
هوش هیجانی	امداد و نجات	۱۲۶/۲۱	۱۱/۲۲
	امدادسوانح	۱۲۳/۶۰	۱۲/۷۹
راهبردهای حل مسأله	امداد و نجات	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 دو متغیره استفاده شد که نتایج حاصل به شکل جدول شماره ۴ است.

نتایج آزمون تحلیل رگرسیون دو متغیره 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 ۰/۲۳ و میزان تأثیرگذاری تاب‌آوری بر راهبردهای حل مسأله ۰/۰۴ 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

۱. نمره متوسط در این پرسشنامه ۱۲ است.

رفتاری پیش آمده می تواند در بهبود تمرکز و همچنین توانمندی افراد تأثیر قابل توجهی داشته باشد که نتایج حاصل از تحقیق حاضر را نیز می توان در همین خصوص دانست. از سوی دیگر، تاب آوری ویژگی شخصیتی است که فرد را قادر می سازد تا از سختی ها بگذرد، متعادل شود و در برخورد با شرایط نامطلوب به شکوفایی و نمو یافتگی برسد. [۱۶]

از منظر شخصیتی افراد تاب آور معمولاً ویژگی هایی مانند مسند مهارگری درونی^۱، خودتصوری مثبت^۲، خوشبینی مقابله فعال^۳، سرسختی^۴ و خودکارآمدی^۵ مشخص دارند [۱۷] که بر این اساس می توان انتظار داشت که تاب آوری در بهبود راهبردهای حل مسئله دانشجویان تأثیرگذار باشد که نتایج تحقیق حاضر را نیز می توان مؤید این نکته دانست.

نتیجه گیری

کشور ما یکی از کشورهای حادثه خیز 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 رشته های امداد و نجات و امدادسوانح که در آینده ای نزدیک برای خدمات رسانی به این حوزه ملحق می شوند باید با تمرکز بر اهداف رشته تحصیلی خود نسبت به بهبود توانمندی های شغلی و همچنین مقدم داشتن اهداف سازمانی به اهداف شخصی مؤثر در بهبود تاب آوری شان همت گمارند. بدیهی است

امدادسوانح نیز به تحصیل پرداخته و سعی در بهبود دانش و توان شغلی خود دارند. ویژگی های شخصیتی مختلفی نیز وجود دارند که به منظور بهبود خدمات رسانی دانشجویان مشغول به تحصیل در این رشته ها باید مورد توجه قرار گیرند که از جمله این موارد و شایستگی ها می توان به هوش هیجانی، تاب آوری و راهبردهای حل مسئله دانشجویان اشاره کرد.

شرایط خاص امداد و نجات و امدادسوانح باعث شده است که افراد شاغل در این حوزه در زمینه فعالیت خود نیازمند توانایی و مهارت های حل مسئله مناسبی باشند که اطلاع از سطح آن در بین دانشجویان و همچنین شناسایی عوامل مرتبط با آن در بهبود روند تصمیم گیری ها و همچنین اتخاذ استراتژی های کاربردی، یاری رسان خواهد بود. بدین منظور در تحقیق حاضر به رابطه هوش هیجانی و تاب آوری با راهبردهای حل مسئله دانشجویان مقطع کارشناسی رشته های امداد و نجات و امدادسوانح هلال احمر استان تهران پرداخته شد. نتایج حاصل نشان داد که سطح هوش هیجانی، تاب آوری و راهبردهای حل مسئله دانشجویان در سطح مطلوب و بالاتر از میانگین قرار دارد. در خصوص رابطه بین هوش هیجانی و تاب آوری با راهبردهای حل مسئله نیز نتایج نشان داد که رابطه بین این متغیرها از نظر آماری معنادار بوده و هوش هیجانی و تاب آوری توان تبیین تغییرات راهبردهای حل مسئله را داشته اند.

هوش هیجانی به دلیل در اختیار قرار دادن توانایی مدیریت هیجان ها و مدیریت شرایط اجتماعی و

¹- internal locus of control

²- positive self-image

³- active coping

⁴- hardiness

⁵- self-efficacy

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 علمی‌کاربردی هلال‌احمر استان تهران برای یاری در انجام این پژوهش صمیمانه تشکر و قدردانی کنند.

دستیابی به این مهم باید با کمک مراکز آموزش علمی‌کاربردی 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، کارآزموده 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 علمی‌کاربردی

References

- Rudolph, J., Niepel, Ch., Greiff, S., Goldhammer, F., Kröner, S. Eta cognitive confidence judgments and their link to complex problem solving. *Intelligence*, 2017; 63; 1-8. Available: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S016028961601386>
- Greiff, S., Wüstenberg, S., Molnar, G., Fischer, A., Funke, J., & Csapo, B. Complex problem solving in educational settings-something beyond g: Concept assessment, measurement invariance, and construct validity, *Journal of Educational Psychology*, 2013; 105; 364-379. Available <http://dx.doi.org/10.1037/a0031856>.
- Ramirez, G., Chang, H., Maloney, E. A., Levine, S. C., Beilock, S. L. On the relationship between math anxiety and math achievement in early elementary school: the role of problem solving strategies. *Journal of Experimental Child Psychology*, 2016; 141; 83-100. Available: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0022096515001812>
- Martínez-Plumed, F., Ferri, C., Hernández-Orallo, J., Ramírez-Quintana, M. J. A computational analysis of general intelligence tests for evaluating cognitive development. *Cognitive Systems Research*, 2017; 43; 100-118. Available: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1389041716301292>.
- Rode, J. C., Arthaud-Day, M., Ramaswami, A., Howes, S. A time-lagged study of emotional intelligence and salary. *Journal of Vocational Behavior*, 2017; 101; 77-89. Available: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0001879117300416>.
- Ghofrani Kelishmi, F, Ashqoli Farahani, M; Jamshidiyavarak, R; Arabiameri, Z; Banihashemi, S, Seyyed Fatemi, Naeimeh. Emotional intelligence in nurses, the models and patterns of its measurement. *Journal of Nursing and Midwifery Faculty*, 2016; 26 (93), pp21-29. <http://fa.journals.sid.ir/ViewPaper.aspx?ID=269822> [In Persian]
- Thorndike, R. K. Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*, 1920; 140, 227-335.
- Steiner, C. Emotional literacy. *Transactional Analysis Journal*, 1984; 14(3), 162-173.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 1990; 9(3), 185-211.
- Asrar-ul-Haq, M, Anwar, S., Hassan, M. (2017). Impact of emotional intelligence on teacher's performance in higher

- education institutions of Pakistan. *Future Business Journal*, 2017;3;87-97. Available: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2314721016300214>
11. Kherimand, M, Kheirmand, F, Pajouhan A. The relationship between emotional intelligence and job styles of Nurses in AL Zahra Hospital in Isfahan, 2016; 15 (1), 59-68 <http://fa.Journals.sid.ir/ViewPaper.aspx?ID=269334> [In Persian]
 12. O'Boyle, E. H., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. H., & Story, P. A. (2011). The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 32, 788-818. Available: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.714/abstract>.
 13. Olsson, C. A., Bond, L., Burns, J. M., Vella-Brodrick, D. A., & Sawyer, S. M. (2003). Adolescent resilience: A concept analysis. *Journal of Adolescence*, 26, 1-11. Available <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12550818>.
 14. Perez, W., Espinoza, R., Ramos, K., Coronado, H. M., & Cortes, R. Academic resilience among undocumented Latino Students. *Hispanic Journal of Behavioral Sciences*, 2009; 31(2), 149-181. Available:<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0739986309333020>
 15. Bernard, B. *Fostering resiliency in kids: protective factors in the family school and community*. San Francisco: WestEd Regional Educational Laboratory. 1991. Available:<https://eric.ed.gov/?id=ED335781>
 16. Friborg, O., Hjemdal, O., Martinussen, M., & Rosenvinge, J. H. Empirical support for resilience as more than the counterpart and absence of vulnerability and symptoms of mental disorder. *Journal of Individual Differences*, 2009; 30, 138-151. Available from: <https://econtent.hogrefe.com/doi/abs/10.1027/1614-0001.30.3.138?journalCode=jid>
 17. Waller, M. A. Resilience in ecosystem context: Evolution of the child. *American Journal of Orthopsychiatry*, 2001; 71, 290-7. Available <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/ubmed/11495331>

The relationship of emotional intelligence and resilience with problem solving strategies in undergraduate students in relief & rescue and disasters relief academic fields in Red Crescent society of Tehran province

Corresponding author: Majid Zarghm Hajebi, Assistant Professor, faculty member of psychology department, Qom Islamic Azad University, Qom, Iran
Email:zarghamhajebi@gmail.com

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

Received: January 12, 2018 **Accepted:** July 8, 2018

Abstract

Background: Problem solving is one of the characteristics that everyone faces it in her or his personal and occupational life. One of the areas where the employees is facing with complicated issues and requires appropriate strategies for solving problem is relief & rescue and crisis management and consequently relevant academic disciplines such as relief & rescue and disasters relief. This study aims to investigate the relationship of emotional intelligence and resilience with problem solving strategies in undergraduate students in relief & rescue and disasters relief academic fields who are as current or future employees in the areas of crisis and resettlement in Red Crescent society of Tehran province.

Method: In this descriptive and correlational study, which is also functional, all undergraduate students of rescue & relief in Red Crescent society of Tehran province were studied and 88 ones were selected based on Cochran formula. For data gathering, three questionnaires consist of Connor and Davidson (2003), Bradbury and Garyves (2005) and Cassidy and lung (1996) were used. Regression analysis was used to analyze the data.

Findings: The findings showed that the level of emotional intelligence, resilience, and undergraduate students' strategies for solving problem are at the desired level and above the average. In addition, the relationship between these variables was statistically significant ($p < 0/05$) and emotional intelligence and resilience were able to explain the changes in problem solving strategies.

Conclusions: According to the results, it is recommended to maintain status quo and all-around efforts of educational centers in Red Crescent society and other organizations related to crisis management in order to improve human factors for better management of crises and disasters.

Keywords: emotional intelligence, resilience, strategies of problem solving, relief & rescue and disasters relief