

## تأثیر هوش هیجانی بر تصمیمات سرمایه گذار در بازار سرمایه

### بابک منتظری<sup>۱</sup>

<sup>۱</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی - بازاریابی (نویسنده مسئول)

#### چکیده

عوامل زیادی وجود دارند که باعث می شود سرمایه گذاران بصورت هیجانی عمل کرده و تصمیماتی که اتخاذ می کنند باعث ایجاد ضررهای غیر قابل بازگشت برای آنها شود. هدف از این مقاله بررسی نکاتی است که می تواند باعث جلوگیری از تصمیم گیری های هیجانی سرمایه گذاران در بازار سرمایه و نقش مهمی در اتخاذ تصمیمات در فرایند سرمایه گذاری آنها ایفا نماید. تحقیقات نشان داده که سواد مالی می تواند در تصمیم گیری های صحیح سرمایه گذار نقش اصلی را داشته و از هیجانات جلوگیری نماید. همچنین نوع نیاز به هوش هیجانی بستگی به افراد دارد، بنابراین هر فرد با توجه به نیاز می بایست در رابطه با هوش هیجانی خود بهتر بداند و آن را تقویت کند.

**واژه های کلیدی:** هوش هیجانی، تصمیم گیری سرمایه گذاران، مدل های هیجانی

## مقدمه

عوامل موثر در تصمیم‌گیری سرمایه‌گذاران حقیقی در بازار سرمایه بسیار حائز اهمیت است نظریه‌ها و تئوری‌های موجود در چند دهه اخیر به این نکته اشاره می‌کند که سرمایه‌گذاران در تصمیم‌گیری از دو رویکرد متفاوت بهره می‌گیرند رویکرد اول رویکرد نئوکلاسیک در امور مالی می‌باشد این رویکرد بیان می‌کند که بازار کارا است و تصمیم‌گیری سرمایه‌گذاران کاملاً عقلانی است به این معنی که دارایی‌های مالی همیشه به صورت عقلایی قیمت‌گذاری می‌شوند با گذشت زمان و انجام تحقیقات متفاوت، محققان متوجه بسیاری از حرکتها و نابسامانی‌ها در بازارهای مالی شدند که با استفاده از تئوری‌های مربوط به بازار کارا قابل توجیه نبود آنان به این نکته پی بردند که انسان آنگونه که اقتصاددانان پیش‌بینی می‌کنند در زمان تصمیم‌گیری هایشان به طور عقلانی رفتار نمی‌کنند و تصمیم‌گیری هایشان تحت تاثیر احساسات روانی شان است.

در دنیای مدرن امروز، بدون توانایی در درک مسائل مالی و دانستن الفبای اقتصاد و امور مالی و داشتن سواد مالی، موفقیت غیر ممکن است سواد مالی، مفهوم گسترده‌ای شامل اطلاعات و رفتار افراد، برای برخورداری از موقعیت امن مالی آتی است این مفهوم در درجه اول شامل توانمندسازی و آموزش افراد و جوامع در برابر مسائل مالی می‌باشد، تا از طریق آن قادر باشند به ارزیابی بازارها و محصولات و اخذ تصمیم‌گیری آگاهانه اقدام کنند (میلر، ۸۱۱۶). عدم درک اقتصاد و امور مالی، یک عامل بازدارنده برای مالکیت سهام است؛ از دست رفتن رفاه ناشی از عدم مشارکت در بازارهای سرمایه، در اثر فقدان سواد مالی بسیار قابل توجه است واضح است که سرمایه‌گذاران ناآگاه و فاقد سواد مالی کافی، قادر به استفاده کامل از بازار مالی و انتخاب عاقلانه که منجر به سرمایه‌گذاری کارآمد خواهد شد، نخواهد بود (ون روژ و همکاران، ۸۱۱۱).

مفهوم هوش هیجانی در طول سال‌های اخیر توجهات زیادی را به خود جلب کرده و در مورد آن مباحث متعددی صورت گرفته است. حتماً شما هم به عنوان یک کارفرما، این جمله را که “در دنیای امروز  $EQ$  به  $IQ$  /رحمیت دارد”، زیاد شنیده‌اید. متون علم مدیریت بر این باورند که رهبران و مدیران، با هوش‌های هیجانی بالاتر، توان بیشتری برای هدایت سازمان تحت کنترل‌شان دارند. یافته‌های جدید نشان می‌دهد کارکنانی که دارای وجدان کاری و احساس وظیفه‌شناسی بالایی هستند، اما فاقد هوش هیجانی و اجتماعی هستند، در مقایسه با کارکنان مشابهی که از هوش هیجانی بالایی برخوردارند، عملکرد ضعیف‌تری دارند. هدف از این مطالعه تعیین این مسئله است که آیا بین سطح هوش هیجانی و نتایج تصمیمات یک فرد نسبت به سرمایه‌گذاری ارتباطی وجود دارد؟

## مبانی نظری و ادبیات پژوهش:

خرید و فروش و بازار و مدیریت و تجارت به صورتی اجتناب‌ناپذیر با عامل انسانی سروکار دارند. چه در محیط داخل سازمان که سلول اصلی تشکیل‌دهنده واحدها افراد می‌باشند و چه در محیط خارج از سازمان که مدیریت با عوامل متعدد انسانی سروکار دارد. از دولتمردانی که قوانین تجاری را تدوین می‌کنند و گروه‌های مرجع اجتماعی مثل قهرمانان ورزشی و هنرمندان که سلاطین مردم را در خرید اجناس و رواج مد جهت دهی می‌نمایند و نهاد خانواده که به خصوص در خریدهای بزرگ کانون اصلی مشورت می‌باشند و مشتریان نهایی که خریداران اصلی هستند تا نمایندگی‌های فروش و توزیع، همگی عامل انسان را به عنوان هسته مرکزی با خود همراه دارند. هوش هیجانی به عنوان توانایی درک احساسات و نیاز دیگران کمک بسیار کارسازی است در جهت هدایت دیگران در راهی که منتهی به اهداف بلندمدت و کوتاه‌مدت سازمانی و رضایت افراد و جامعه می‌شود. با توجه به اینکه هوش هیجانی، توان استفاده از احساس و هیجان خود و دیگران در رفتار فردی و گروهی در جهت کسب حداکثر نتایج با

حداکثر رضایت است. بنابراین، تلفیق دانش مدیریتی و توانایی های هیجانی در مدیریت می تواند در سوق دادن افراد به سوی دستیابی به هدف کارساز و مفید باشد.

جان مایر: "مجموعه ای از توانایی های ذهنی که به شما کمک می کند احساسات خود و دیگران را درک کنید و در نهایت به توانایی تنظیم احساسات خویش نایل گردید هوش هیجانی عبارت است از توانایی مهار عواطف و تعادل برقرار کردن". استیوهینگ: "بین احساسات و منطق، به طوری که ما را به حداکثر خوشبختی برساند هوش هیجانی همان توانایی شناخت، درک و تنظیم". تراویس برادبری و جین گریوز: "هیجان ها و استفاده از آنها در زندگی است. پژوهشهای متعددی نشان داده است که هوش هیجانی می تواند سبب افزایش سالمی، رفاه، ثروت، موفقیت و قدرت تصمیم گیری و اراده و انتخاب واعتمادبه نفس شود. بنا به گفته ی (محمودی راد و همکاران) هوش هیجانی در اثر تعاملات فرد با محیط اجتماع به دست می آید اما چه کس می تواند با محیط خود ارتباط بیشتری برقرار کرده و هوش هیجانی خود را تقویت کند، متون روانشناسی ادعا شده است که هوش هیجانی به افراد کمک می کند در زمینه رهبری تصمیم گیری، فروشندگی و حتی پس گرفتن بدهی موفق تر باشند.

برای اتخاذ هر تصمیم سرمایه گذاری، سرمایه گذار بایستی قضاوت هایی را انجام دهد، شواهد نشان می دهد که سرمایه گذاران هنگام اتخاذ تصمیمات سرمایه گذاری و تصمیم گیری در مورد نگهداری پرتفوی با تورش های سرمایه گذاری شخصی روبه رو هستند. شواهد نشان می دهد که سرمایه گذاران ممکن است با برخی تعصبات رفتاری خاص هنگام تصمیم گذاری های سرمایه گذاری دست به گریبان باشند. افراد در تصمیمات مالی خود برای ارزیابی هر تصمیم، حساسی جداگانه در ذهن باز می کنند و سعی می کنند عواقب هر تصمیم (مثبت یا منفی) را به تنهایی بررسی کنند. به این ترتیب از یک نگاه کلی به مجموعه تصمیمات خود (شبیه پرتفوی) باز می مانند و ممکن است تصمیماتی بگیرند که منجر به حداکثرسازی ثروتشان نشود.

آقای محمد علی بشارت به بررسی رابطه ابعاد شخصیت و هوش هیجانی، پرداخته است. ایشان در این پژوهش نوع رابطه ابعاد شخصیت شامل نوروزگرایی، برونگرایی، تجربه پذیری، همسازی و وظیفه شناسی با هوش هیجانی در بین دانشجویان رشته های مختلف دانشگاه تهران بررسی نموده است. نتایج پژوهش نشان داده است که بین هوش هیجانی و ابعاد برون گرایی، تجربه پذیری، همسازی و وظیفه شناسی همبستگی مثبت معنی دار و بین هوش هیجانی و نوروزگرایی همبستگی منفی معنی داری وجود دارد.

خانم معصومه اسماعیلی، دکتر احدی، دکتر دلاور و دکتر شفیع آبادی به بررسی تاثیر آموزش مولفه های هوش هیجانی بر سلامت روان پرداخته اند. در این پژوهش که باطرحی آزمایشی انجام شده است گروه آزمایشی در معرض آموزش مولفه های هوش هیجانی قرار گرفته و در جلسات آموزشی طراحی شده در هفته شرکت نموده اند. تحلیل یافته های تحقیق نشان داد که آموزش مولفه های هوش هیجانی در افزایش سلامت روان موثر بوه و علائم بیماری را در مولفه های سلامت روان کاهش داده است. لذا آموزش مولفه های هوش هیجانی سبب ارتقای سلامت روانی می شود بطوری که فرد بهره بهتری در گزارش های شخصی از موفقیت در مقابله بامشکلات به دست می آورد.

خانم ایران ذراتی، آقای امیر امین یزدی و پرویز آزاد فلاح به بررسی رابطه هوش هیجانی و سبک های دلبستگی پرداخته اند. این پژوهش در بین دانشجویان دانشگاه فردوسی مشهد انجام شده و نتایج نشان می دهد که بین سبک دلبستگی ایمن و هوش هیجانی رابطه مستقیم و معنادار وجود داشت. سبک دلبستگی نایمن، مضطرب - دوسوگرا با هوش هیجانی رابطه معکوس و معنادار داشت. مردان و زنان در این پژوهش از نظر هوش هیجانی تفاوت معناداری نداشتند. تحلیل در این تحقیق نشان داد که سبک های دلبستگی پیش بینی کننده خوبی برای هوش هیجانی و مولفه های آن هستند. آنها در این پژوهش

نتیجه گرفتند که روابط کودک، والدین زمینه مهم و تاثیر گذاری بر رشد توانایی های کودکان است که آنان را قادر می سازد تا درمورد خودشان، دیگران و تعاملات اجتماعی بیاموزند.

آقای منصور حکیم جوادی و آقای جواد اژه ای به بررسی رابطه کیفیت دلبستگی و هوش هیجانی در دانش آموزان عادی و تیز هوش پرداخته اند. نتایج این پژوهش نشان می دهد که بین کیفیت دلبستگی و هوش هیجانی رابطه معناداری وجود دارد. تحلیل واریانس چند عاملی نشان از معناداری اثر جنس در زیرمقیاس مقابله، حرمت خود، روابط بین فردی، خود آگاهی هیجانی و خود شکوفایی داشت. نتایج نشان از دلبستگی بیشتر تیز هوشان به همسالان و دلبستگی بیشتر گروه عادی به خانواده داشت. دختران دارای هوش هیجانی بیشتری از پسران بودند.

### هوش هیجانی چیست؟

هوش هیجانی زمانی وارد کلمات روانشناسان شد که تحقیقاتی پیرامون این که علاوه بر بهره هوشی آیا می توان انواع دیگری از هوش را تعریف کرد یا خیر.

هوش هیجانی، توانایی درک و فهم هیجانها و عواطف است. مفهوم هوش هیجانی توضیح می دهد که چرا دو فرد با ضریب هوشی یکسان میتوانند به سطوح کاملاً متفاوتی از پیشرفت و خوشبختی برسند. هوش هیجانی به آن دسته از جنبه های زیربنایی رفتار فردی اشاره دارد که به طور کامل با تواناییهای عقلانی و تفکری او متفاوت هستند. هرگز نمیتوان هوش هیجانی شخصی را فقط با اتکا به هوش و استعداد تحصیلی او پیش بینی کرد.

“دانیل گلمن” در کتابش به نام “هوش هیجانی: چرا از IQ مهم تر است؟”، به پنج دسته بندی از هوش هیجانی اشاره می کند. برای استخدام کارجویانی که قرار است در شرکت یا سازمان شما به رشد و تکامل برسند، دنبال گزینه هایی باشید که دارای این پنج دسته توانایی باشند.

### خود آگاهی

اگر یک فرد دارای سطح سالم و مناسبی از خود آگاهی باشد، نسبت به نقاط ضعف و قوت خود و این که رفتارش چگونه روی دیگران تاثیر خواهد گذاشت نیز مسلط خواهد بود. یک شخص خود آگاه معمولاً بهتر از دیگران می تواند از انتقادات سازنده چیزی یاد بگیرد.

### خود تنظیمی

شخصی که EQ بالایی دارد قادر است به شکلی بالغانه احساسات خود را بروز دهد و در مواقع لزوم، خویشتن داری را تمرین کند. چنین فردی به جای سرکوب احساسات خود، آنها را به شکلی کنترل شده و محدود بروز می دهد.

### انگیزه

افرادی که به لحاظ هیجانی باهوش محسوب می شوند، خودانگیخته هستند. آنها به سادگی از طریق محرک هایی نظیر پول یا مقام برانگیخته نمی شوند. این افراد به هنگام بروز ناامیدی عموماً خوش بین و انعطاف پذیر هستند و با یک بلند همتی و جاه طلبی درونی، خود را از مهلکه ناامیدی خارج می کنند.

## همدلی

انسانی که از ویژگی همدلی برخوردار است، صاحب حس دلسوزی و درک طبیعت انسان هم هست، حواسی که به او اجازه می‌دهند تا با انسان‌های دیگر به لحاظ احساسی رابطه برقرار کند. توانایی همدردی به شخص اجازه می‌دهد که خدمات خوبی به دیگران ارائه کند و نگرانی‌ها و دغدغه‌های آنها را پاسخ دهد.

## ارتباطات انسانی

اشخاصی که هوش هیجانی بالایی دارند قادرند تا خیلی سریع با هم‌گروهی‌های خود رابطه‌ای برپایه توافق و اعتماد برقرار کنند. آنها همچنین از جنگ قدرت و زیرآب‌زنی اجتناب می‌کنند. آنها از کار کردن با سایرین لذت می‌برند و روابطشان با دیگران را بر پایه احترام پیش می‌برند.

## عقلانیت و رفتار گرایی

در نمونه‌های مورد استفاده در رویکردهای رفتاری، مفروضات مبتنی بر عقلانیت کامل عامل اقتصادی کنار گذاشته شده است. در حقیقت وجود پدیده‌های غیر معمول و تکرار این پدیده‌ها و ناتوانی نمونه‌های مبتنی بر عقلانیت کامل برای توضیح آن، محققان را بر آن داشت تا علل آن را بیابند و رویکرد جدیدی پایه‌گذاری کنند. در اقتصاد کلاسیک و در نتیجه مالی پیشرفته، عقلانیت یعنی پافشاری بر مفروضات نظریه مطلوبیت انتظاری زائیده فون نیومن و مورگن سترن (۱۹۴۷) و اینکه عامل اقتصادی تمامی اطلاعات مورد نیاز را در دسترس داشته و ضمناً از تمامی اطلاعات در تصمیمات و از نظر مالی پیشرفته در قیمت‌گذاری اوراق بهادار، استفاده میکند. دو فرض اصلی رویکرد عقلانیت کامل شامل بیشینه سازی مطلوبیت نهایی و رفتار کاملاً عقلایی عامل اقتصادی کنار گذاشته شده است. در اقتصاد کلاسیک فرض بر این است که افراد دارای انتظارات ثابت و قابل شناختی هستند و اینکه افراد به دنبال به حداکثر رسانی انتظارات خود هستند.

گروه دیگر بر این باورند که انسان در عقلانی برخورد کردن با مسائل با محدودیتهایی مواجه است. سایمون (۱۵۹۹) عقلانیت محدود را به جای عقلانیت کامل در نمونه‌های تصمیم‌گیری پیشنهاد کرد و در استفاده از نظریه مطلوبیت انتظاری به عنوان نمونه رفتار انسان در تصمیم‌گیری و بیشینه سازی مطلوبیت نهایی ایجاد تشکیک کرد. بر اساس این ایده، کانمن و تورسکی نمونه تصمیم‌گیری شهودی را ارایه کردند، که در آن افراد به علت ناتوانی یا وجود محدودیت در استفاده از روشهای کاملاً عقلایی در تصمیم‌گیری، به قواعد سر انگشتی بسنده میکنند.

مطالعات رفتاری انتظارات را به شیوه‌های واقعی تر تعریف میکنند. شرایط مبهم آتی و اشتباهات شناختی که در روانشناسی انسان ریشه دارد، باعث میشود سرمایه گذاران اشتباهات سیستماتیک در شکل گیری انتظارات خود داشته باشند. در رویکرد رفتاری به مالی، دو اصل یعنی محدودیت در آربیتراژ و دیگری دخالت مسائل روانشناختی در رابطه با تصمیم‌گیری سرمایه گذاران وجود دارد و به همین علت احتمال خطای عامل اقتصادی وجود دارد.

### مدل مایر و سالووی، مدل توانایی هوش هیجانی

مایر عقیده دارد EI یکنوع ظرفیت روانی برای معنی بخشی و کاربرد اطلاعات هیجانی می باشد. افراد در این مورد ظرفیتهای مختلف دارند. بعضی در حد متوسط و بعضی دیگر ماهرند. به عقیده مایر، قسمتی از این ظرفیت غریزی است، درحالیکه قسمت دیگر آن چیزی است که ما از تجارب زندگی می آموزیم. قسمت اخیر می توان بوسیله کوشش، تمرین و تجربه پیشرفت یابد.

سالووی عقیده دارد بسیاری از مهارتهای که قسمتی از هوش هیجانی هستند می توانند یادگرفته شوند، او معتقد است هوش هیجانی عبارت از یکسری مهارتها و قابلیتها یی است که می تواند هم آموزش داده شود و هم یادگرفته شود، بطوری که شخص بتواند از نظر هیجانی بهتر تربیت یابد.

مایر و سالووی خاطر نشان می کنند که هنوز جوابی که بوسیله تحقیقات میدانی بدست آمده باشد برای این سوال وجود ندارد. بنابراین پاسخ این است که با انگیزه و کوشش کافی، می توان مهارتها و قابلیتها یی را که قسمتی از هوش هیجانی می باشند افزایش داد. روان درمانی، مشاوره و مربی گری و آماده سازی راههایی می باشند که بوسیله آن می توان مهارتهای هوش هیجانی را افزایش داد. این بدان معنا نیست که خود پس از یک برنامه آموزش نمره یک قسمت از سنجش هوش هیجانی اش مانند ( MSCEIT ) افزایش یابد. ممکنست افراد معلومات بیشتری کسب کنند و بعضی رفتارها ممکن است تغییر کنند ولی نمره فعلی آنها در تست هوش هیجانی احتمالا تغییر نخواهد کرد.

پس برخلاف هوش شناختی و نوع شخصیت یک فرد با هوش هیجانی یک مهارت و توانایی انعطاف پذیر است که قابلیت بهبود و توسعه را دارد. لذا نمره هایی که از آزمون های هوش هیجانی بدست می آیند نباید آخرین نتیجه از مهارتهای هوش هیجانی تلقی گردند. نمرات هوش هیجانی معمولا با افزایش سن بیشتر می شوند. اکثر مردم در طول زندگی خود آگاهی بیشتری بدست می آورند و با بالا رفتن سن راحت تر می توانند هیجانها و رفتار خود را کنترل کنند. افراد بخش عمده ای از هوش هیجانی خود را در خانواده فرا می گیرند. بهترین منبع یادگیری این توانایی خانواده و خصوصا والدین هستند. پژوهش های نشان می دهد که هوش هیجانی کودک محصول نمایش مهارتهای هوش هیجانی والدین است و نه تجربه شخصی آنها از استرس هیجانی.

بار- آن بیان می کند که هوش هیجانی درطول زمان رشد می کند و می تواند با بهترین برنامه ریزی و روان درمانی بهبود یابد. پژوهش ها نشان داده اند که آموزش مهارتهای اجتماعی و هیجانی که به تعبیری هوش هیجانی است نقش مهمی در بهبود کیفیت روابط بین فردی و اجتماعی دارد. این نوع آموزش ها عمدتا در مدارس و محیط های شغلی صورت گرفته است.

### راهبردهای افزایش هوش هیجانی

همانطور که اکثر مهارتها در اثر تعلیم و تربیت رشد می یابند، برخی مهارتهایی که درهوش هیجانی دخیل اند نیز می توان از این طریق افزایش داد. تعامل خوب والد - کودک در زمینه تشخیص هیجانها و نام گذاری آنها یکی از راهبردهای مهم افزایش هوش هیجانی است.

راه دیگر افزایش این توانایی، ایجاد یک محیط امن عاطفی است به گونه ای که کودکان بتوانند آزادی و اطمینان خاطر درباره احساساتشان با والدین گفتگو کنند.

آموزش مهارت های اجتماعی یکی دیگر از راه های افزایش هوش هیجانی است. این آموزشها شامل کنترل خشم و عصبانیت، همدلی، تشخیص و به رسمیت شناختن تشابهات و تفاوت های مردم، اظهار ادب و صمیمیت و تعارف، برقراری ارتباط، حل مساله و مشکل، تصمیم گیری و ایجاد هدف و مقاومت در برابر فشارها می تواند باشد.

ترتیب دادن جلسات گروهی در باره انواع هیجانات مثل شادی و غم، عشق و تنفر و... که افراد درباره احساسات و هیجانات خود اطلاعات عینی تری پیدا کنند.

به کودکان عبارات در برگرفته هیجانات و احساسات آموزش داده شود. والدین نیز می توانند با بیان هیجانات خود فرزندانشان را در شناسایی هیجانات یاری نمایند. مثلاً احساس بی قراری نمی کنم، احساس ناامیدی می کنم و... بطور کلی روان درمانی مشاوره، مربی گری و آماده سازی راه هایی اند که می توانند به افزایش هوش هیجانی کمک کنند.

آیا هوش هیجانی در تصمیم گیری میتواند به شما کمک کند؟

دانستن اینکه نسبت به موقعیتی چه احساسی داریم و همزمان از درک احساسات دیگران نسبت به آن برخوردار باشیم، می توانیم بهتر تصمیم بگیریم و رفتارمان را نسبت به آن تنظیم کنیم.

جاستین باریسو، نویسنده کتاب «هوش هیجانی: راهنمای کاربردی در دنیای واقعی» می گوید: «احساسات و هیجانات انسان در همه زمینه ها در زندگی افراد تاثیر می گذارند از انتخاب شغل گرفته تا محیط کار و انتخاب همسر. بنابراین ترکیب هوش هیجانی با عوامل دیگر می تواند برای ما زندگی بهتری به ارمغان بیاورد.»

**آیا میتوانیم هوش هیجانی را افزایش دهیم؟**

دکتر مایر معتقد است احساس نیاز به تقویت هوش هیجانی بستگی به فرد دارد. او می گوید: «اگر فرد احساس می کند که در رابطه با دیگران مشکل دارد، اگر همیشه عصبانی است و یا برعکس نمی داند باید در برابر چه موقعیتی، چه احساسی داشته باشد، بهتر است درباره هوش هیجانی بخواند و تلاش کند تا آن را در خود تقویت کند.»

**چرا هوش هیجانی برای سرمایه گذاران مهم است؟**

بر کسی پوشیده نیست که دنیای سرمایه گذاری می تواند مکانی کاملاً پیچیده، مملو از ایده های کوچک و بزرگ و معیارهای منحصر به فرد و پیشرفته باشد که برای هرکسی که در آن قدم می گذارد، سردرد به ارمغان آورد. برای درک اینکه در بازار سرمایه چه اتفاقاتی می گذرد، نیازمند به هوش بالایی است.

اما هوش هیجانی و سرمایه گذاری در بازار سرمایه چه ارتباطی با یکدیگر دارند؟ مطابق گفته مایکل باتیک؛ مدیر تحقیقات مدیریت سروت در ریتولز، هوش هیجانی در سرمایه گذاری موفق نقش اصلی را بازی می کند.

باتنیک می گوید: «احساسات یک عامل بسیار مهم تر از ضریب هوشی به حساب می آید. آنچه باعث شد وارن بافت چنین سرمایه گذار بزرگی باشد، فقط عقل برتر نبود، بلکه شجاعت عاطفی برای وفادار ماندن به استراتژی خود در هنگام شکست های عمیق بود.»

بعضی اوقات مهم نیست که چقدر تجزیه و تحلیل کمی پیچیده را روی یک سهام انجام می‌دهید. در پایان روز، قیمت سهم توسط بازار تعیین می‌شود. بازارهای مالی از میلیون‌ها نفر در سراسر جهان تشکیل شده است. دانستن اینکه سایر سرمایه گذاران چه احساسی دارند، شناسایی دلیل خرید و فروش و پیش بینی آنچه در آینده انجام می‌دهند، همه شامل هوش هیجانی است.

### تحمل ریسک

برانسون تحمل ریسک را معکوس ریسک‌گریزی دانسته است و همچنین بر اساس نظریه مکث تحمل ریسک این گونه بیان شده است: "باوجود عدم قطعیتی که افراد در تصمیمات مالی اعم از زندگی اقتصادی و اجتماعی خود دارند، آن را پذیرفته و متمایل به انجام آن می‌باشند." بر طبق گفته های حنا، تحمل ریسک یک ویژگی ذهنی و یک استعداد ژنتیکی است. در سوئد مطالعاتی انجام شد که نشان داده تقریباً ۸۱ درصد از افراد بخاطر ویژگی های متفاوت ارثی، ریسک های متفاوتی را تحمل می‌کنند. مثال اقتصاددانان به ریسک مالی سنتی تمایل (مکیوتی، ۲۰۱۳)

### تصمیمات سرمایه گذاری

تصمیمات سرمایه گذاری عبارت است از انتخاب یکی از راه های مختلف برای سرمایه گذاری در دارایی های مالی. تصمیم گیری سرمایه گذاری را می توان طریقه عمل و یا حرکت در مسیر خاصی تعریف کرد که با تامل و به صورت آگاهانه از بین روش های مختلف برای نیل به یک هدف مطلوب که همان کسب سود بیشتر و کاهش ریسک سرمایه گذاری است انتخاب شده است بنابراین تصمیم گیری مالی مستلزم انتخاب راهی از میان راه های مختلف سرمایه گذاری مالی است. هرچند تجزیه و تحلیل که منجر به این انتخاب می شود امری عقلایی است ولی عوامل ناخودآگاه و همچنین جنبه های احساسی و عاطفی نیز در تصمیم گیری مالی نقش مهمی ایفا می کند. (اسلامی بیدگلی، ۱۳۸۹)

### هوش هیجانی و مسئله فروش محصول

شاید مهم ترین مشکلی که بین تولیدکنندگان و سرمایه گذاران کشور ما وجود دارد مبحث بازاریابی و فروش محصول باشد از این رو مهم ترین سوالی که مطرح می شود این است که هوش هیجانی چگونه می تواند به کمک سیستم های بازاریابی و فروش بیاید؟ قاسمی در پاسخ به این سوال می گوید: مسئله فروش محصول، دغدغه اصلی تولید و سرمایه گذاری در کشور است. اگر بخواهیم از هزینه های بالای تولید و قیمت تمام شده کالا که بسیار مرتبط با موضوع بهره‌وری است گذر کنیم- باید بگویم نکته‌ای که معمولاً در بنگاه های اقتصادی ما مورد غفلت قرار می گیرد- توجه به مسئله هوش تجاری در استخدام نیروی کار، به ویژه در بخش بازاریابی و فروش است. این تفکر در ساختار به کارگیری نیروی کار جاافتاده که افراد با توجه به روابط و شاید در برخی از شرکت ها و بنگاه ها براساس تخصص که در سوابق تحصیلی خلاصه می شود استخدام می شوند. در صورتی که به ویژه در ساختار سازمانی فروش، انتخاب افراد با هوش هیجانی بالا بسیار موثر است، این افراد توانمندی بهتری در برقراری ارتباط دارند، مدیران بهتری هستند و به خوبی می توانند رفتارهای خود و دیگران را مدیریت کنند، بنابراین در افزایش فروش تأثیر گذارند.

این کارشناس سرمایه گذاری در پایان می گوید: نکته ای که لازم می دانم مطرح کنم و به اعتقاد من باید بیشتر به آن توجه شود این است که مدیران ما به مباحث این چنینی کمتر توجه و علاقه مندی نشان می دهند. ضعف دانش به ویژه در مباحث جدید



مرتبط با سرمایه‌گذاری باعث شده تا درصد ریسک کسب‌وکارها در ایران افزایش یافته و میزان آسیب‌پذیری آنها در کشور بیشتر شود از این رو لازم است تا با دقت و تمرکز بیشتری مباحث سرمایه‌گذاری دنبال شوند.

### نتیجه‌گیری

کارشناسان مالی، کارگزاران و مسئولان بازار بورس اوراق بهادار باید شناخت خود را در رابطه با رفتار سهامداران در بازار سرمایه بیشتر کنند تا بتوانند با ویژگی‌های روانشناختی زمینه‌ای را فراهم کنند تا با مشاوره مشتریان و با در نظر گرفتن عوامل انگیزشی واقعی آنان را شناسایی و با آگاهی از انتظاراتشان برای تحقق آن تلاش کنند.

با توجه به اینکه بورس اوراق بهادار یکی از ارکان مهم اقتصادی کشور است و رشد و توسعه آن، توسعه اقتصاد کشور را به همراه خواهد داشت، می‌بایست با شناخت بیشتر عوامل انگیزشی، به ذهنیات درونی و در نتیجه رفتارهای بیرونی افراد به صورتی علمی و حساب شده پی برد و موجبات تشخیص بهینه‌ها، دیدگاه‌ها، حالت و رفتار سرمایه‌گذاران، و رشد و پیشرفت بورس اوراق بهادار را فراهم آورد.

به عنوان یک انسان همه ما دارای هیجان هستیم ولی تفاوت در کنترل و تنظیم آن‌هاست که معنا پیدا خواهد کرد و دقیقاً همین‌جاست که مبحث هوش هیجانی برای حفظ کیفیت زندگی می‌تواند مهم باشد.

### منابع

- خادمی گراشی مهدی، قاضی زاده مصطفی (۱۳۸۶)، بررسی عوامل موثر بر تصمیم‌گیری سهامداران در بورس اوراق بهادار
- لباف، حسن و انصاری، محمد اسماعیل و مسعودی، معصومه (۱۳۹۰) هوش هیجانی و اهمیت آن در موفقیت سازمانی. فصل نامه توسعه سازمانی پلیس. شماره ۳۶. ص ۶۱
- خائف الهی، احمدعلی و دوستار، محمد. (۱۳۸۲) ابعاد هوش هیجانی، فصلنامه مدیریت و توسعه، شماره ۱۸۱.
- مرادزاده فرد، مهدی و ناظمی اردکانی، مهدی، حسابداری "ذهنی: رویکردی متفاوت با سناریوهای گیریتصمیم"، فصلنامه حسابرس، ۱۳۸۸ پاییز، شماره، صص ۷۰-۷۷
- کرامتی، میرکمالی و محمدرضا، سیدمحمد و رفیعی، محسن، "رابطه هوش هیجانی با استراتژیهای مدیریت تعارض مدیران"، فصلنامه اندیشه‌های نوین تربیتی پاییز ۱۳۸۸ سال پنجم، شماره ۳، پیاپی ۹۷، ص ۱۹
- فصلنامه روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران شماره ۴۹ شهریور ۸۶
- فصلنامه تازه‌های علوم شناختی، شماره ۲۹، بهار ۸۵
- فصلنامه روانشناسی، شماره ۳۰، تابستان ۸۳

Davis, Gordon B. & Margrethe H. Olson.(1984) ; Management Information Systems: Conceptual Foundations, Structure, and Development; 2nd Ed. New York: McGraw-Hill, Pp. 35-6

IV sia, Chang. (2007) .The visual Investor: How to spot market trends, Annual investor survey.

Weisinger H.(1998). Emotional intelligence at work: The untapped edge for success;Sanfrancisco, Canada, Lossey-Bass.

Decision-Making Process: Behavioral Finance and Decision Theory, (pp. 7-13). decisions. Journal of Business, 59 (4, part 2) , S251-S278

Chui, P. M. W. (2001). An experimental study of the disposition effect: vidence from Cognition and Personality, 9 (3) , 185-211.

<https://economictimes.indiatimes.com/definition/emotional-intelligence>

<https://www.cfoedge.com/blog/financial-leadership/the-role-of-emotional-intelligence-in-financial-leadership/>

<https://www.michaelpage.com/advice/management-advice/development-and-retention/importance-emotional-intelligence-finance>

<https://modiriran.ir/>