

گفتمان، ابزاری کلیدی برای مدیران موفق: بررسی ارتباطات گفتاری با رویکرد ظرفیت شناختی

احسان همتی^۱، حسین حسن پور^۲

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۵/۲۰

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۲/۱۲

چکیده

گفتمان و فن بیان همواره و در طول تاریخ آدمی یکی از مهم‌ترین راه‌های تأثیرگذاری بر افراد جامعه و سرمنشأ جنبش‌ها و تحولات زیادی در طول قرن‌های متمادی بوده است. بر اساس نتایج پروژه پانتئون، مهم‌ترین عامل در ماندگاری نام افراد نحوه سخنرانی و تأثیرگذاری رهبران بوده است. امروزه سازمان‌هایی موفق هستند که مدیران آن برای بالا بردن توانایی سرمایه‌های انسانی خود بکوشند.

بررسی پژوهش‌های پیشین نشان داد که نقش و چگونگی تأثیر رابطه مهارت‌های ارتباطی مدیران با مؤلفه ظرفیت شناختی آنان در عملکرد موفقیت‌آمیز سازمان‌ها و مراکز آموزشی به‌ویژه سازمان‌های نظامی و انتظامی، کمتر مطالعه شده است. هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین ارتباطات گفتاری و عملکرد شناختی و اهمیت تأثیر گفتمان در عملکرد موفق مدیران بر اساس نتایج مطالعات مرتبط پیشین بود.

این مطالعه از نوع نظری-تحلیلی و روش آن مروری نظام‌مند است و با استفاده از منابع موجود در پایگاه‌های تحقیقاتی و جستجو در متون با کلیدواژه‌های در عنوان جستجو شدند. که مقالات مربوط به ۲۰ سال اخیر، مورد بررسی قرار گیرند.

بر اساس جمع‌بندی مطالعات انجام‌شده، ارتباط گفتاری ضرورتی است برای مدیر موفق و این مسئله ارتباط مستقیمی با ظرفیت‌های شناختی به‌ویژه با حافظه کاری دارد و در انتخاب مدیر می‌توان با بررسی ظرفیت‌های شناختی تخمینی از میزان ارتباطات گفتاری فردی به دست آورد. بنابراین، می‌توان با بهبود سطح مهارت‌های ارتباطی و گفتمان، ظرفیت شناختی را افزایش داد و در نتیجه ارتباط اجتماعی مدیران با کارکنان نیز در سطح بالاتری قرار خواهد گرفت و موجب موفقیت در تصمیم‌گیری‌های سازمانی خواهد شد.

کلیدواژه‌ها: گفتمان، ارتباطات گفتاری، شناخت، زبان، حافظه

۱. کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران-نویسنده مسئول hemmatie@yahoo.com

۲. اندیشکده علوم شناختی، پژوهشکده آمد، دانشگاه عالی دفاع ملی، تهران، ایران hassanpoor98@chmail.ir

مقدمه:

گفتمان و فن بیان همواره و در طول تاریخ آدمی یکی از مهم‌ترین راه‌های تأثیرگذاری بر افراد جامعه و سرمنشأ جنبش‌ها و تحولات زیادی در طول قرن‌های متمادی بوده است. بر اساس نتایج تحقیق پروژه پانثون دانشگاه ام‌آی‌تی، مهم‌ترین عامل در ماندگاری نام افراد نحوه سخنرانی و تأثیرگذاری رهبران بوده است. بر اساس این تحقیق که توسط گروه ماکروکانکشنز در آزمایشگاه رسانه دانشگاه ام‌آی‌تی صورت گرفته است، در یک بازه زمانی ۶ هزار ساله از سوط، افلاطون، مسیح، سقراط، اسکندر کبیر، لئوناردو داوینچی، کنفوسیوس، ژولیوس سزار، هومر و فیثاغورث به ترتیب رتبه‌های نخست تا دهم را به خود اختصاص داده‌اند (آل مشری و همکاران، ۲۰۱۹). ۱۰۰ نفر از این لیست فارغ از تأثیر مثبت یا منفی که در تاریخ نهاده‌اند، موردبررسی قرار گرفته‌اند و نقطه اشتراک تمام آنان قدرت خطابه و اقناع مخاطب بوده است. اما آنچه در عصر کنونی با توجه به ساختارهای جامعه مهم می‌انگارد، توجه به این مهارت برای موفقیت فرد و جامعه است. سخنرانی و مذاکره دو مورد از مهم‌ترین ویژگی‌های یک مدیر موفق است و حتی به تعبیری مهم‌ترین ویژگی یک رهبر ماندگار است (بابایی و همکاران ۲۰۱۹). رهبری یک سازمان و مجموعه، پیش از آنکه یک عنوان باشد یک رفتار است و زبان به‌عنوان اولین و تأثیرگذارترین راه نمایش منش رهبر باید مورد توجه قرار گیرد و آموزش اصول آن برای تبدیل یک مدیر به رهبر امری ضروری است. در فضای شرکت و سازمان از مدیر منابع انسانی که در تلاش است با ایجاد انگیزه در کارکنان به بهبود راندمان شرکت کمک کند تا مدیرعاملی که در جلسه هیئت‌مدیره در تلاش است رأی لازم برای صلاحیت اقدامات خود را کسب کند؛ از منشی دفتر مدیریت که با برخورد خود نشان‌دهنده طرز برخورد مدیر خود است و مسئول روابط عمومی که با نوع گفتمان خود، در حقیقت استراتژی شرکت در مقابل رسانه‌ها و مشتریان را نشان می‌دهد و بسیاری از مثال‌هایی از این دست در نهایت می‌تواند به موفقیت شرکت و عبور از بحران‌ها کمک کند (کاسبی و همکاران ۲۰۱۸). امام علی (علیه‌السلام) در بخشی از خطبه ۲۳۳ نهج‌البلاغه در رابطه با اهمیت مهارت سخنوری می‌فرماید: (ما فرمانروایان سخنییم، درخت سخن در ما ریشه دوانده و شاخه‌هایش بر سر ما سایه افکنده است)؛ «وَإِنَّا لَأَمْرَاءُ الْكَلَامِ، وَفِينَا تَشَبَهُتُ

(۱) عُرُوْقُهُ (۲)، وَ عَلَيْنَا تَهَدَّلَتْ (۳) غُصُوْنُهُ. امام

(علیه السلام) در این عبارت زیبا سخن گفتن را به درخت تنومندی تشبیه کرده که دارای ریشه‌ها و شاخه‌هاست و اضافه می‌کند که این درخت پر بار در سرزمین وجود ما ریشه دوانده و شاخه‌هایش بر سر ما سایه افکنده است.

بیان مسئله:

ارتباطات یکی از مهم‌ترین ابزار جامعه متمدن است و برای هر سازمان مانند جریان خون در بدن انسان است. مطالعات در این ارتباط نشان داده است که تمرکز بر روی چگونگی استفاده از شاخص‌ها، مؤلفه‌ها و فرآیندهای ارتباطی، کمک قابل توجهی به تقویت و ارتقاء مهارت‌های ارتباطی مدیران، خواهد کرد (جانسون ۲۰۱۵)، مهارت‌های ارتباطی را آن دسته از مهارت‌هایی می‌دانند که افراد می‌توانند درگیر تعامل‌های بین فردی و فرایند ارتباط شوند و شامل مهارت‌های متفاوتی هستند که مهم‌ترین آن‌ها مهارت‌های کلامی، گوش دادن مؤثر و بازخورد است (بارتون ۱۹۹۰). در عصر حاضر سازمان‌ها باید همگام با پیشرفت‌های روز و علم مدیریت پویا، تحولاتی آگاهانه و نوآوری‌های مفید را به مرحله اجرا بگذارند. بر اساس تعریف هنسن تغییر در سازمان فرایند تحول و دگرگونی است که در رفتارها، ساختارها، خط‌مشی‌ها، منظورها یا بروندهای پاره‌ای از واحدهای سازمان رخ می‌دهد (هنسن، ۱۳۷۰). مدیران پویا و کارآمد می‌بایست علاوه بر وظایفی مانند برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی و نظارت اثربخشی و به‌کارگیری علم تغییر و تحول سازمانی را نیز سرلوحه امور خود قرار دهند. تغییرات اساسی بدون جلب حمایت و تمایل کارکنان معمولاً غیرممکن است. افراد اگر از شرایط فعلی راضی نباشند حاضر به فداکاری نیستند مگر آن‌که منافعی را در آن دیده و اعتقاد پیدا کنند که تغییر انجام شدنی است. بدون برقراری ارتباطات مؤثر نمی‌توان به بهره‌وری سازمانی اندیشید. مدیران موفق برقراری ارتباط مؤثر با کارکنان را به‌خوبی می‌شناسند. ارتباطات در مفهوم و سیع سلسله اقداماتی است که موجب می‌شود ایده‌ای از ذهن یک نفر به ذهن دیگری انتقال یافته، درک شده و به اجرا درآید (معتهد نژاد، ۱۳۷۸). ارتباطات خوب، به‌خصوص وقتی یک مدیر در حال پرورش روحیه جمعی است یا وقتی که کارکنان به‌واسطه تغییرات سازمانی به‌طور مداوم با تنگناهای اقتصادی احساس ناامنی و تهدید می‌کنند از اهمیت زیادی برخوردار است. مدیران برای تأثیر بیشتر باید با کارکنان رابطه‌ای

نزدیک برقرار سازند نسبت به برداشت‌های دیگران از اطلاعات و عقاید حساسیت نشان دهند و حرف‌هایی را که ممکن است باعث کندی روند کار شوند، به حداقل برسانند. این کار مستلزم آن است که مدیران مهارت بیشتری در به‌کارگیری کلام و نوشته علائم غیرکلامی که از چهره و بدن به دیگران منتقل می‌شود داشته باشند (تقی پور و دژبانی ۱۳۹۰). لذا در این پژوهش به بررسی اهمیت مهارت‌های ارتباطی مدیران سازمان با کارکنان پرداخته می‌شود که چه زمینه‌های تحول سازمانی را به وجود می‌آورد.

تاکنون مطالعات متعددی در خصوص مهارت‌های ارتباطی در بین مدیران سازمان‌های مختلف کشور انجام شده است. اما با بررسی بر پژوهش‌های پیشین مشاهده می‌شود که کمتر به نقش و چگونگی تأثیر رابطه مهارت‌های ارتباطی مدیران با مؤلفه ظرفیت شناختی آنان در عمل‌کرد موفقیت‌آمیز سازمان‌ها و مراکز آموزشی به‌ویژه سازمان‌های نظامی و انتظامی پرداخته‌اند. هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین ارتباطات گفتاری و عمل‌کرد شناختی و اهمیت تأثیر گفتمان در عمل‌کرد موفق مدیران بر اساس نتایج مطالعات مرتبط پیشین بود. مشکلی که در برخی مطالعات تحلیل گفتمان به چشم می‌خورد این است که تحلیل‌ها به‌صورت عینی و کمی ارائه نمی‌شوند. به‌عنوان مثال، برخی مطالعات مبنای کیفیت گفته‌ها را توسط قضاوت کارشناسان موردبررسی می‌دهند و کیفیت گفته‌ها را براساس آن تحلیل می‌کنند. نیاز است که به سمت تحلیل‌هایی از گفتمان برویم که نتایج را به‌صورت عینی و کمی ارائه بدهند. محققان پس از بررسی مبانی نظری و پیشینه تحقیق با توجه به مدل مفهومی تحقیق و فرضیات به بررسی روش‌شناسی تحقیق و تجزیه و تحلیل داده‌ها می‌پردازند.

اهمیت و ضرورت:

هدف بلندمدت این طرح پیشنهادی، بررسی تأثیر حافظه کاری بر مهارت‌های گفتمان به همراه معرفی شاخص‌های ارزیابی گفتمان روایتی است. اهمیت و دلیل انجام مطالعه حاضر این است که مهارت گفتمان دربرگیرنده پیوندهای شناختی-زبانی است و درک جایگاه گفتمان در عمل‌کرد مدیران مخصوصاً افرادی که در پست‌های حساسی قرار دارند، بسیار حائز اهمیت است. همچنین در ادامه با ارائه شاخص‌های مؤثری که از ارزیابی گفتمان روایتی به دست خواهد آمد می‌توان قدرت فصاحت و بلاغت کلام را سنجید و در مصاحبه‌های استخدامی سازمان‌های نظامی از آن‌ها استفاده کرد. لازم

به ذکر است در بحث کاربرد نتایج این پژوهش در علوم نظامی می‌توان به‌عنوان مثال به حوزه امنیت اجتماعی اشاره کرد. امنیت اجتماعی بارزترین وجوه بالندگی یک اجتماع است و تا زمانی که گفتمان با قدرت نفوذ کلام بالا درباره امنیت اجتماعی انجام نشود، نمی‌توان به این موفقیت دست‌یافت. گفتمان سازی و اهمیت آن در ایران به بیانات مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) برمی‌گردد که به این مهم توجه کرده و رمز پیشرفت در هر حوزه‌ای را اهمیت به گفتمان و گفتمان سازی برشمردند (دادگر، سعید، زمانی، ا...، بایاری، ۱۳۹۹).

بنابراین هدف اصلی این پژوهش بیان جایگاه گفتمان، در فرآیند کاری مدیران موفق است. نتایج این پژوهش ضمن ایجاد توجه در مدیران به این مقوله، سبب افزایش بینش محققان حوزه زبان‌شناختی از ماهیت ارتباط بین زبان و شناخت و جایگاه آن در عملکرد مدیران، خواهد شد و به محققان و کارشناسان این حوزه نیز کمک خواهد کرد که با حساسیت بیشتر و خاص‌تری به بررسی مؤلفه‌های شناختی و زبانی سطح بالا توجه کنند. از طرفی آنچه در جنگ به پیروزی می‌انجامد، استفاده از سلاح‌های بهینه و نیروی انسانی کارآمد است. علوم شناختی با تمرکز بر این دو اصل، چهره جدیدی از جنگ را برای بشر ترسیم کرده است. بر این اساس، جنگ‌های آینده جنگ‌های شناختی خواهد بود. یکی از اهداف بلندمدت بخش‌های نظامی در حوزه تسلیحات بر پایه زیست‌فناوری، کاهش استفاده از سلاح‌های بیولوژیک کشنده کلاسیک و در مقابل، تمرکز برافزایش کارایی ذهن و شناخت نظامیان است (احمدی، خدابخش، جاویدی، نصیرالدین، ۲۰۲۰).

در مورد ضرورت این تحقیق، همین بس که طرح‌ها و راهبردهای بسیاری به دلیل عملکرد بد فرد مسئول در تعامل و ایجاد ارتباط با ذینفعان و مجریان آن، به‌کلی با شکست مواجه شده و تلاش‌های ارزشمند کارشناسان، متخصصان و طراحان برای به نتیجه رسیدن آن به ثمر ننشسته است.

با توجه به گزارش مطالعات متعدد مبنی بر تأثیر ظرفیت عملکردهای شناختی در مهارت‌های زبانی اما بررسی مهارت گفتمان که جز عالی‌ترین و پیچیده‌ترین سطح بازنمایی زبان است تاکنون انجام نگرفته است و انجام مطالعه حاضر ضروری به نظر می‌رسد. هرچند گفتمان بنا به تعریف عبارت از مجموعه‌ای از جملات است، اما می‌تواند طول‌های مختلف (مثلاً کلمه منفرد، عبارت، جمله یا ترکیبی از این‌ها) داشته باشد. در واقع طول گفتمان بر اساس کارکرد ارتباطی آن تعیین می‌شود. در طول شکل‌گیری پیام، اطلاعات شناختی و هیجانی به همراه قصد و نیت ارتباطی در قالب‌های زبانشناسی خرد و زبانشناسی کلان کدبندی می‌شوند (Anaraki et al., 2014). لازم به ذکر است که ابتدا پیام شکل می‌گیرد و سپس به دنبال آن، فرمول سازی زبانی انجام می‌شود. به‌عنوان مثال، در

توصیف داستان تصویری سریالی، گوینده قبل از اینکه توصیف تصاویر را برنامه‌ریزی و فرمول‌بندی کند، ابتدا باید موضوع کلی داستان را تشخیص دهد. نتیجه نهایی، گفتمانی است که از لحاظ معناشناسی و کاربردشناسی مناسب است و فعالیت‌ها و حوادث موجود در تصاویر در یک شیوه منطقی و با حداقل گفته‌های نامربوط بیان شده‌اند. از مطالب ذکر شده چنین برمی‌آید که تولید و درک گفتمان نیازمند تعامل پیچیده توانایی‌های زبانی، شناختی و اجتماعی است. لازم به ذکر است با توجه به وجود ارتباط بین ظرفیت حافظه کاری و میانگین نمرات گفتمان، می‌توان از تکالیف شناختی برای ارتقاء مهارت‌های زبانی و بلعکس استفاده کرد و نتایج حاصل از این پژوهش می‌تواند زمینه را برای انجام پژوهش‌های بعدی در این حوزه هموار نماید.

۱. مبانی نظری

پیشینه شناسی:

بر اساس نتایج مطالعات، مدیران باید مهارت‌های لازم را برای تعامل با کارکنان و پاسخ‌دهی مؤثر به آن‌ها در اختیار داشته باشند. به عقیده مدیران، توانایی مهارت‌های ارتباطی، مهم‌ترین عامل تصمیم‌گیری سازمان به هنگام استخدام و موفقیت افراد در زمان شروع به کار است. همچنین حافظه کاری یک متغیر واسطه‌ای است بین منابع شناختی و حافظه بلند مدت و استراتژی‌های آموزش مهارت‌های ارتباطی باید بر پایه تمرینات حافظه کاری انجام شود. با توجه به اهمیت موضوع، مطالعات متعدد و مختلفی در ارتباط با پژوهش مورد نظر انجام شده است که در جدول شماره ۱ به تعدادی از آن‌ها به همراه نتایج آن اشاره شده است.

جدول ۱. مروری بر مطالعات

نویسنده/سال انتشار	افراد مورد مطالعه	هدف مطالعه	نتیجه گیری
حسین قلمی باویل علیائی و منصور علی مهدی (۱۴۰۱)	مدیران شهرداری	اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر سرمایه روان‌شناختی (سازمانی) و سبک رهبری تحول آفرین	آموزش مهارت‌های ارتباطی موجب افزایش سرمایه روان‌شناختی و سبک رهبری تحول آفرین در مدیران می‌شود.
یدالله فضلی و همکاران (۱۴۰۱)	مدیران و معلمان مدرسه	بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی مدیران با اثربخشی مدیریت کلاس درس معلمان	تقویت مهارت‌های ارتباطی مدیران می‌تواند در غنی‌سازی ارتباطات کلامی و غیرکلامی با والدین دانش‌آموزان و نیز کمک به معلمان در کیفیت بخشی مدیریت کلاس درس تأثیرگذار باشد
کافی نیا و فرهادی (۱۳۹۹)	دانش‌آموزان مقطع دوم متوسطه	بررسی اثربخشی در مان شناختی رفتاری گروهی بر مهارت‌های ارتباطی و اعتراف به اینترنت	درمان شناختی رفتاری گروهی بر اعتراف به اینترنت و مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزان اثر معنادار دارد.
خوش‌روش و صدخسروی (۱۳۹۹)	کارکنان شهرداری	بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی با اضطراب اجتماعی	بین مهارت‌های ارتباطی با اضطراب اجتماعی رابطه منفی و معنادار وجود دارد.

<p>سرمایه اجتماعی با مهارت‌های ارتباطی و تعهد سازمانی کارکنان روابط عمومی ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد.</p>	<p>بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی با تعهد سازمانی و مهارت‌های ارتباطی کارکنان روابط عمومی سازمان‌های دولتی</p>	<p>کارکنان روابط عمومی سازمان‌های دولتی</p>	<p>آهنگری و حیاتی (۱۳۹۷)</p>
<p>بین مهارت‌های آموزش و مشاوره، مهارت‌های بازخورد، مهارت‌های کلامی - شنیداری، مهارت‌های ارتباط به شیوه حمایتی مدیران با تحول سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.</p>	<p>بررسی مهارت‌های ارتباطی مدیران با تحول سازمانی</p>	<p>کارکنان نهاد ریاست جمهوری</p>	<p>ملکیان و رشید حاجی (۱۳۹۷)</p>
<p>مهارت‌های ارتباطی و خرد مقیاس‌های آن از جمله مهارت ارتباطی کلامی، مهارت ارتباطی غیر کلامی و مهارت ارتباطی شنیداری دارای رابطه مستقیم و معناداری با انضباط معنوی می‌باشند</p>	<p>بررسی تأثیر مهارت‌های ارتباطی فرماندهان بر ارتقاء انضباط معنوی کارکنان</p>	<p>کارکنان نیروی انتظامی شهرکرد</p>	<p>بهرامی و بابا حیدری (۱۳۹۵)</p>
<p>بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و سطوح رضایت شغلی و تعهد شغلی رابطه متوسط و مثبت و دوطرفه وجود دارد.</p>	<p>بررسی تأثیر مهارت‌های ارتباطی مدیران در سطوح رضایت شغلی و تعهد شغلی</p>	<p>مدیران سازمان‌های دولتی</p>	<p>Miltem (2017)</p>

حافظه کاری یک متغیر واسطه است بین منابع شناختی و حافظه بلندمدت و استراتژی‌های توان‌بخشی باید بر پایه تمرینات حافظه کاری انجام شود.	بررسی ارتباط بین حافظه کاری با منابع شناختی و حافظه بلندمدت	۵۰ بیمار با شدت متوسط تا شدید دچار آسیب مغزی تروماتیک	Sandry و همکاران (۲۰۱۴)
ارتباط معنی‌دار بین نتایج دو آزمون صورت گرفته و اینکه محدودیت در بیان روایت و داستان می‌تواند به حافظه کاری مرتبط باشد	بررسی ارتباط بین حافظه کاری و یادگیری کلامی	بیماران دارای تشنج	Bolocan و همکاران (۲۰۲۱)
یافته‌ها رابطه بین وضعیت شنوایی و حافظه کاری را تأیید نکردند. اما بین حافظه کاری و سطح استفاده زبان ارتباط مثبت و معناداری وجود داشت.	بررسی تأثیر زبان بیانی بر روی حافظه کاری	افراد ناشنوا	Matthews (۲۰۲۲)

تاکنون مطالعات متعددی در خصوص مهارت‌های ارتباطی در بین مدیران سازمان‌های مختلف کشور انجام شده است. مروری بر پژوهش‌های پیشین مشاهده می‌شود که در خصوص موضوع این مطالعه کمتر به نقش و چگونگی تأثیر رابطه مهارت‌های ارتباطی مدیران با مؤلفه ظرفیت شناختی آنان در عملکرد موفقیت‌آمیز سازمان‌ها و مراکز آموزشی به‌ویژه سازمان‌های نظامی و انتظامی پرداخته‌اند. از این نظر پژوهش حاضر دارای تازگی بوده و بدیع هست.

مفهوم شناسی:

شناخت و زبان به‌عنوان دو ویژگی متمایزکننده انسان از سایر موجودات نظام هستی در نظر گرفته می‌شوند که منجر به رویکردهای متفاوتی در حوزه‌های علوم شناختی و زبان‌شناسی شده‌اند. ازجمله این رویکردها می‌توان به دیدگاه چامسکی، پیازده، ویگوتسکی و زبان‌شناسان شناخت‌گرا اشاره کرد.

چامسکی دانش زبانی هر فرد را مستقل از دیگر قوای ذهن از قبیل هوش، تفکر، استدلال منطقی و... می‌داند و رویکردی حوزوی به ذهن دارد. وی زبان را مستقل از سایر حوزه‌ها می‌داند که به‌تنهایی کارکرد خود را دارد و بی‌آنکه متأثر از قوای شناختی باشد در تعامل با آن است. اما پیازه که معتقد است این تفکر است که زبان را شکل می‌دهد در نقطه مقابل چامسکی قرار دارد. وی شناخت را دارای مراحل گوناگونی چون دوره حسی- حرکتی، دوره پیش عملیات عینی، دوره عملیات منطقی عینی، دوره تفکر انتزاعی می‌داند و بر این باور است که زبان طی عبور از این مراحل تکوین می‌یابد. ویگوتسکی از سویی با چامسکی هم‌عقیده است که زبان از تفکر مستقل است ولی وی این استقلال را همیشگی نمی‌داند و این دو حوزه را از دوسالگی به بعد وابسته به هم می‌داند. وی افزایش شناخت را نتیجه کنش و واکنش‌های اجتماعی می‌داند و معتقد است گفتار درونی حاصل گفتار شخصی است و آن‌هم به‌نوبه خود پدید آمده از گفتار اجتماعی است. زبان‌شناسان شناختی نیز دانش زبانی فرد را منفک از سیستم شناختی وی نمی‌دانند و تأکیدشان بر این اصل است که مدل‌های زبان‌شناختی علاوه بر تبیین دانش زبانی فرد باید منطبق بر دانش شناختی باشد که دانشمندان حوزه شناختی از شناخت به دست داده‌اند. به‌طورکلی یک مجموعه با استفاده مناسب و بجا از کلمات و انتقال مثبت حسی که پشت کلمات نهفته شده است و مهارت سخنوری و فن بیان نامیده می‌شود، به بهره‌وری بیشتری خواهد رسید. از سویی در فضای کارآفرینی و ایجاد کسب‌وکار، سخنرانی و اقتناع مخاطب به جد مهم‌ترین ویژگی بنیان‌گذار یک شرکت نوپاست. از آغازین لحظه‌های معرفی ایده به همکاران آینده و از نخستین تلاش برای جذب سرمایه‌گذار گرفته تا سخنرانی برای معرفی محصول نهایی به خریدار، این سخنرانی است که می‌تواند یک ایده و باور خام را به ارزش تبدیل کند. در یک دادگاه جنایی، داشتن نفوذ کلام و قدرت بیان بیشتر برای برتری نفوذ وکیل مدافع و دادستانی بر محیط محاکمه محرز است. داشتن بیان فصیح، توأم با خونسردی، نکته‌سنجی و نکته‌دانی یکی از ضروری‌ترین ابزار کار است. یک کیفرخواست هر قدر هم که خوب تنظیم و ترتیب داده‌شده باشد به‌خودی‌خود قادر نخواهد بود آنچه را که محتوی واقعیت خود است، اثبات کند، بلکه این دادستان است که به کیفرخواست یک پرونده جزائی، روح و قدرت قانونی می‌بخشد (استیل و البورن، ۲۰۲۱).

در بحرانی‌ترین دقایق مبارزه یک واحد نظامی نیز که همه‌چیز برحسب مقیاس ثانیه‌ها و لحظه‌ها تغییر می‌کند، تنها یک سخنرانی موجز و مؤثر فرمانده است که موفقیت واحد را تضمین می‌کند. برای یک

نظامی در هر موقعیت و وضعی که قرار دارد، خوب حرف زدن یکی از واجب‌ترین مسائل مورداحتیاج است. در اغلب کشورها به‌خصوص در جامعه ارتشی‌ها، سخنرانی، فنی است که رموز آن تدریس می‌شود. سخنرانی در ایران برای اولین بار در دوره مشترک رسته‌ها، جزو یکی از مواد درسی محسوب شد (احمدی و خدابخش، ۲۰۲۰).

در عالم واقعیت، تمایز بین فرایند و حاصل نهایی گفتمان، یا به عبارتی تمایز بین رویکردهای ساختارگرا و عمل‌گرا کارچندان ساده‌ای نیست. اول‌ازهمه، باید تأکید کرد که تحلیل گفتمان، تحلیل محصول است (به‌استثنای مطالعات تصویربرداری عصبی که در لحظه وقوع گفتمان انجام می‌شود و زمان-برخط^۱ نامیده می‌شود. البته حتی در آنجا هم می‌توان گفت که چیزی که تحلیل می‌کنیم محصول یک فرآیند تحلیلی است). پس می‌توان گفت نقطه شروع یک تحلیل، همیشه قطع‌هایی از داده‌های زبانی یا متن است (لوجوسین و همکاران، ۲۰۱۸).

اصطلاح نظریه ذهن اولین بار توسط پریماک و همکارانش (۱۹۷۸) به‌کاربرده شد. آن‌ها این مفهوم را برای اطلاق به توانایی فرد در فهم حالات ذهنی، از قبیل اعتقادات، خواسته‌ها و دانش دیگران، که فرد را قادر می‌سازد تا رفتار خود و دیگران را شرح دهد و پیش‌بینی کند به‌کاربردند. زبان ابزاری است برای برقراری ارتباط و تبادل اطلاعات، که حوزه‌های اصلی آن عبارت‌اند از معنی‌شناسی، نحو و کاربردشناسی. توانایی معنی‌شناختی شامل دانش واژگانی و جنبه فراتر از واژگان (معنای گفتمان) است. توانایی نحوی به توانایی ترکیب کردن کلمات به‌صورت جملات و ساختارهای طولانی‌تر اشاره دارد و توانایی کاربردشناختی نیز به ظرفیت فرد برای استفاده و تفسیر کاربردی زبان در تعاملات اجتماعی برمی‌گردد (هلن و همکاران ۲۰۲۰).

مطالعات تصویربرداری از مغز و نقایص مغزی نشان می‌دهد که نظریه ذهن ساختار وسیعی دارد و انواع مهارت‌ها و دانش‌ها را شامل می‌شود. نظریه ذهن همانند زبان دارای مکانیسم عصبی مجزا است و از مهارت‌های پایه‌ای و پیش‌نیاز شروع و به فهم کاملی از حالات ذهنی و تعاملات رفتاری ختم می‌شود. این مهارت‌های پایه ممکن است شامل توانایی متمایز کردن اطلاعات ورودی، توانایی توجه به شخص دیگر از طریق دنبال کردن تماس چشمی، توانایی بازنمود کردن فعالیت‌های هدفمند و توانایی متمایز کردن بین فعالیت خود و دیگران باشد. بنابراین، مکانیسم عصبی نظریه ذهن شامل شبکه‌ای از مناطق مرتبط از نظر عملکردی است که باهم مغز اجتماعی (social brain) را تشکیل

¹ Real-time neuroimaging

می دهند. به نظر می رسد که قشر پاراسینگولیت قدامی (منطقه ۹/۳۲ برودمن)، شیار گیجگاهی فوقانی، پل گیجگاهی دوطرفه، آمیگدال و قشر اوربیتوفرونتال هر یک به طور اختصاصی در هنگام اجرای سطوح مختلفی از نظریه ذهن نقش داشته باشند (استیل و البورن، ۲۰۲۱).

در سند چشم انداز افق ۱۴۰۴ که توسط مقام معظم رهبری ابلاغ شده است، دستیابی به عنوان پیشرو در منطقه جنوب غرب آسیا و شمال آفریقا، برای کشور هدف گذاری شده است. در این راستا و برای داشتن قدرت دفاعی بازدارنده در برابر قدرت های شرق و غرب، بهره بردن از نیروی هوایی کارآمد، غیرقابل کتمان است. توانایی یافتن مسیر در محیط پیچیده پیرامون ما، یکی از اساسی ترین عملکردهای شناختی است. جهت یابی فضایی روندی پیچیده است که در آن فرآیندهای چند حسی، باید درهم آمیخته شوند و با تغییر زمان و مکان شخص، نیز خود را تطبیق دهند. بنابراین لزوم تقویت عملکرد شناختی قبل از مواجهه با بروز اختلال، در کارکنان نظامی بدیهی به نظر می رسد. بدین منظور پیشنهاد می شود علاوه بر ارزیابی های کامل عصبی-روانشناختی ابتدایی، به صورت دوره های با فواصل مشخص، در کنار ارزیابی های معمول پزشکی، ارزیابی های شناختی نیز مدنظر قرار گیرد تا ورزیدگی نیروهای نظامی و به ویژه خلبانان بیشتر شده و امکان خطاها و تلفات احتمالی در حین مأموریت ها به حداقل ممکن رسانیده شود (احمدی و خدابخش، ۲۰۲۰).

جهت یابی نیاز به چهار مرحله از پردازش اطلاعات دارد که شامل، درک و شناخت، دریافت حسی و اجرای یک رفتار هست و نیازمند ملزومات شناختی و فیزیکی است. در حین پرواز خلبان از همه این مراحل استفاده می کنند خلبان کارآمد نیازمند هر چهار مرحله هست تا بهترین جهت یابی را انجام دهد. مراحل اول و دوم یعنی «دریافت حسی» و «درک شناخت بینایی»، ورودی این فرآیند پیچیده هستند و برای داشتن یک خروجی مطمئن، باید اطلاعات به درستی وارد سیستم بینایی ما شوند و درک و شناخته شوند. برای این مسئله، نیاز به داشتن سیستم توجه مغز نیز هست که تمامی اطلاعات مورد نیاز فرد در لحظه را در دسترس وی قرار می دهد تا تصمیم گیری و اجرای عملی مناسبی داشته باشد. یک خلبان ماهر انتخاب می کند که کدام یک از اقدامات را در چه زمانی انجام دهد، کدام یک از وظایف را تأکید بر انجام دارد و کدام یک را زمانی که حجم کار بالا است، می توان نادیده گرفت. تمامی این موارد جز تکالیف حافظه کاری هستند (Almasi Dooghaee, Ranjbar Naeeni, Khoshdel, Eslami, & Mohsenzadeh, 2020).

حافظه کاری از بدو پیدایش دانشمندان را مجذوب خود کرده است. در دهه ۱۹۶۰ در واقع، بیش از

یک قرن مطالعات علمی حول محور حافظه در زمینه‌های روان‌شناسی، زیست‌شناسی و علوم اعصاب، به‌طور کامل بر سر طبقه‌بندی یکپارچه حافظه، به‌ویژه از نظر عملکردها و مکانیسم‌های آن، توافق نکرده‌اند. از ابداع اصطلاح "حافظه" در دهه ۱۸۸۰ توسط هرمان اینگه‌هاوس، تا تمایز ایجادشده بین حافظه اولیه و ثانویه توسط ویلیام جیمز در سال ۱۸۹۰، و تا دسته‌بندی‌های حافظه که امروزه به‌طور گسترده پذیرفته‌شده و مورد استفاده قرار می‌گیرند که عبارت‌اند از: کوتاه‌مدت، بلندمدت. و حافظه کاری، مطالعات گسترده‌ای که سعی در رمزگشایی و درک این مفهوم انتزاعی به نام حافظه داشته‌اند، انجام شده است (Panichello & Buschman, 2021). به‌طور کلی، حافظه به قابلیت مغز در ذخیره، نگهداری و یادآوری اطلاعات اطلاق می‌گردد که بر اساس زمان‌بندی نگهداری اطلاعات به چهار دسته طبقه‌بندی می‌شود:

حافظه حسی ۱: این حافظه برای هر کانال حسی وجود دارد و نخستین مرحله پردازش اطلاعات است. هنگامی که محرکات بیرونی توسط حواس دریافت می‌گردند. مدت‌زمان نگهداری اطلاعات در این حافظه از چند میلی‌ثانیه تا چند ثانیه متغیر است.

حافظه کوتاه‌مدت ۲: تغییر در اتصالات و پیوندهای نورونی به‌طور موقت و گذرا حافظه کوتاه‌مدت را به وجود می‌آورد. با دقت و توجه اطلاعات از حافظه حسی به کوتاه‌مدت انتقال می‌یابد. مدت‌زمان نگهداری اطلاعات در این حافظه از چند ثانیه تا چند دقیقه متغیر است.

حافظه بلندمدت ۳: با تکرار و مرور ذهنی اطلاعات از حافظه کوتاه‌مدت به حافظه بلندمدت انتقال می‌یابد. ظرفیت حافظه بلندمدت برخلاف حافظه کوتاه‌مدت نامحدود است. مدت‌زمان نگهداری اطلاعات نیز از چند روز تا چند سال متغیر است.

حافظه کاری: حافظه کاری یک سیستم فعال و پویایی است که برای اندوزش و دست‌کاری موقتی اطلاعات و به‌منظور انجام تکالیف شناختی پیچیده نظیر یادگیری، استدلال، ادراک و تفکر کردن بکار می‌رود. هنگامی که انسان اطلاعاتی را مرور ذهنی، بازیابی و یادآوری می‌کند در واقع آن اطلاعات از حافظه بلندمدت به حافظه فعال انتقال می‌یابند. همچنین حافظه کاری به‌طور دائم در ارتباط با اطلاعاتی است که می‌خواهند به حافظه بلندمدت منتقل گردند. در مجموع در هر فرآیندی که نیاز به استدلال دارد (خواندن، نوشتن و محاسبات ذهنی) حافظه کاری درگیر می‌باشد (A. Baddeley,

1. Sensory memory

2. Short-term memory

3. Long-term memory

(Gathercole, & Papagno, 1998).

مدل حافظه کاری بدلی

بدلی و هیچ^۱ (۱۹۷۴) مدلی از حافظه کاری را پیشنهاد کردند که مبنا و اساس تحقیقات بعدی در این زمینه را شکل داد. اجزای اصلی این مدل عبارتند از سیستم اجراکننده مرکزی^۲ (CES) و دو سیستم پیرو. سیستم اجراکننده مرکزی، جنبه و بعد اصلی این سیستم تلقی گردید، به دلیل آن که وظیفه آن کنترل، مدیریت، پردازش اطلاعات، ذخیره فوری، طراحی منابع، توجه به سایر اجزاء، تاکید و تغییر کانون توجه می‌باشد. چرخه اجراکننده مرکزی دو سیستم پیرو را هم کنترل می‌کند: صفحه طراحی دیداری فضایی^۳ و چرخه واجی^۴. صفحه طراحی فضایی دیداری مطالب دیداری فضایی را در حافظه کوتاه مدت نگهداری می‌کند. چرخه واجی از دو سیستم تشکیل شده است: انبار ورودی واجی^۵ و فرایند مرور تولیدی^۶. در پژوهش‌های مرتبط به نقایص پردازش زبانی در زبان پریشی، چرخه واجی اهمیت به سزایی دارد. در اینجا، اطلاعات کدگذاری شده^۷ کلامی مرور، موارد کلاهی بازیافت و بدین طریق حافظه ردیابی می‌شود. اگر ردیابی صورت نگیرد، اطلاعات مرور شده از بین می‌رود. بدلی، محدودیت زمانی برای مرور اطلاعات قبل از زوال فرض کرد که فقط ۲ ثانیه هست. به عبارت دیگر، در صورت ورود اطلاعات ظرف بیش از ۲ ثانیه و مجاز شمرده نشدن مرور، به دلیل آنکه از حد ظرفیت چرخه تجاوز کرده است اطلاعات از بین می‌رود (A. Baddeley, 1992). مطالعات انجام‌شده نشان داده است که طول کلمه بر تعداد کلمات نگهداری شده در بخش مرور چرخه به خاطر ظرفیت محدودش تأثیر می‌گذارد. عوامل دیگری نیز باعث از بین رفتن اطلاعات در چرخه واجی می‌شوند. به طور مثال، واژگانی که از نظر واجی مشابه هستند، باعث تداخل در آیت‌های مرور شده می‌گردد. علت این اتفاق اختلال در عملکرد حافظه کاری به خاطر همپوشی یا اشتراک در مشخصات ذخیره‌شده در چرخه واجی هست. در صورت متفاوت بودن آیت‌ها از لحاظ واجی، این اتفاق رخ نمی‌دهد (A. Baddeley, Chincotta, Stafford, & Turk, 2002). مرور ذهنی^۷ اطلاعات دیداری (خواندن بی‌صدا) نیز در چرخه واجی رخ می‌دهد (A. Baddeley, 2003).

7. Hitch

8. Central Executive System

3. Visual-spatial sketch pad

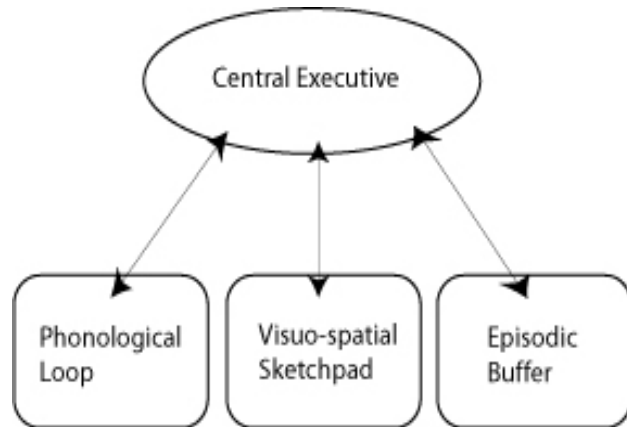
4. Phonological loop

11. phonological input store

12. Articulatory rehearsal process

13. Subvocal rehearsal

همچنین بدلی این مدل را به روزرسانی کرده است و حافظه بلندمدت و زیرسیستم جدیدی را لحاظ نموده است. بدلی در مورد لینک‌های اضافه‌شده از حافظه فعال به حافظه بلندمدت بحث کرده و حافظه اپیزودیک ۱ را پیشنهاد نمود که بین اطلاعات سیستم‌های پیرو با حافظه بلندمدت ارتباط برقرار می‌کند. در واقع حافظه اپیزودیک به صورت ساختار ذخیره‌ای پیشنهاد گردید که رابط بین سیستم‌های مختلف هست (A. D. Baddeley, 2002).



شکل ۱. مدل حافظه کاری بدلی و هیچ

پژوه‌شگران از تکنیک‌های تصویربرداری عصبی کارکردی نظیر FMRI و تو موگرافی انت‌شار پوزیترون، برای شناسایی الگوهای فعال‌سازی رخ داده در طول عملکرد حافظه فعال استفاده کرده‌اند. این قبیل تکنیک‌ها به پژوهشگران این امکان را داد تا فرضیاتی در رابطه با مناطق مغزی درگیر در حافظه فعال کلامی ارائه دهند. نتایج نشان داد که عملکرد حافظه فعال مناطق فرونتال به‌ویژه منطقه قشر پره فرونتال (به عبارتی قشر درسو لترال پرفرونتال)^۲ (DLPFC) و ناحیه بروکا را درگیر می‌کند (A. Baddeley, 2003). پژوهشگران این‌گونه فرض کرده‌اند که بین DLPFC و نگهداری فعال اطلاعات رابطه نزدیکی برقرار هست. افزایش عملکرد DLPFC حاکی از آن است که این بخش در حفظ و نگهداری اطلاعات در طول پردازش اطلاعات بیشتر دخالت دارد. از منطقه بروکا نیز در پژوهش‌های متعددی نام‌برده شده و نقش آن وساطت در فرایند مرور کلامی هست. سایر مناطق قدامی فعال در مطالعات حافظه کاری عبارت‌اند از مناطق حرکتی پیش حرکتی^۳ و مک‌حل^۴. اگر چه

¹. Episodic buffer

². Dorsolateral Prefrontal Cortex

¹⁶. Premotor

¹⁷. Supplementary

راجع به این مناطق زیاد بحث نشده است، اما این گونه فرض شده است که مناطق مذکور نیز به عنوان واسطه‌ای بین مرور ذهنی و نگهداری اطلاعات عمل کرده‌اند. قشر پریتال نیز در حافظه فعال کلامی نقش مهمی ایفا کرده و در مطالعات مختلف از آن نام برده شده است (Newman, Just, & Carpenter, 2002). در مجموع، چگونگی تعامل جنبه‌های زبانی و شناختی در فرآیند تحول تئوری ذهن، از موضوعات مهم و جذاب رشد شناختی است که هم به دلیل ملاحظات روش شناختی که ضرورت توجه به زبان را مورد تأکید قرار می‌دهد و هم به دلیل نقش علمی زبان در رشد توانایی تئوری ذهن، مورد توجه دانشمندان زبان‌شناس و علوم شناختی قرار دارد.

فرضیه مرکزی (پیشنهادی)

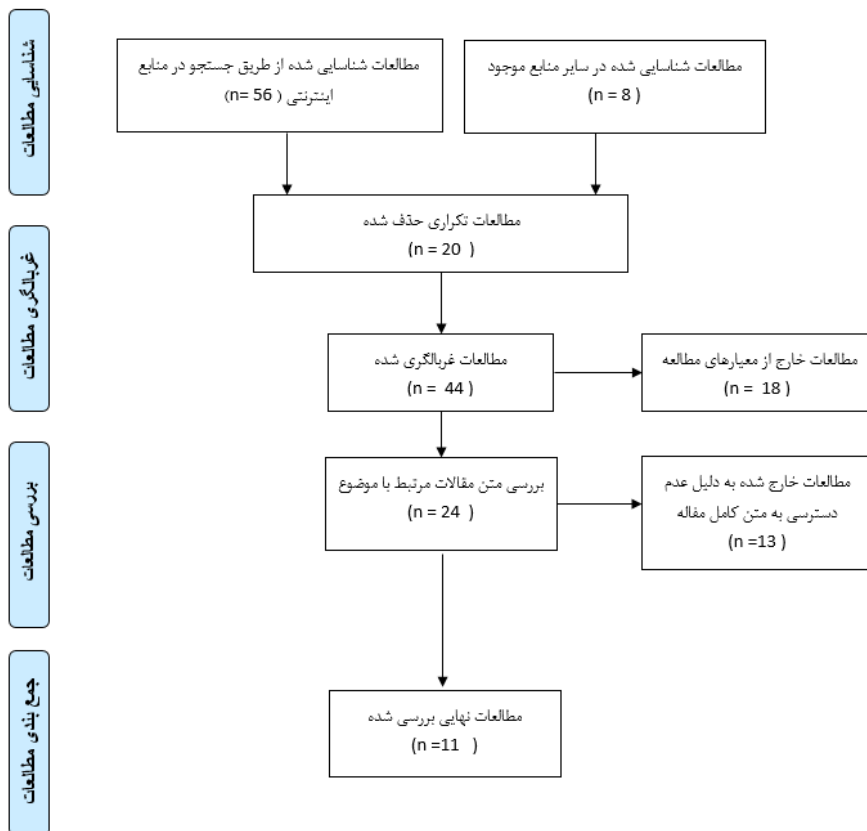
با توجه به مطالب ذکر شده و مطالعات بررسی شده، فرضیه مرکزی پیشنهادی در پژوهش، این است که مهارت‌های تولید زبان و گفتمان به عملکرد شناختی افراد وابسته است و بین میانگین نمرات تست‌های شناختی و شاخص‌های برگرفته از زبان بیانی ارتباط مستقیم و معنادار وجود دارد. بنابراین هرچقدر ظرفیت شناختی افراد به‌ویژه در حافظه کاری بیشتر باشد در تمام سطوح ارتباطی از جمله گفتمان، سخنرانی و افناعات مخاطبین تأثیرگذار عمل می‌کنند.

البته می‌توان گفت، این ظرفیت با میزان تأثیرپذیری افراد در کارزارهایی مانند جنگ شناختی نیز ارتباط خواهد داشت. به عبارت دیگر در میزان اثرگذاری و اثرپذیری افراد، نقش جدی ایفا خواهد کرد. بنابراین مطالعه و شناخت این ابزار و درک قابلیت‌ها و نحوه استفاده از آن، باید به صورت عمیق مورد بررسی و مطالعه قرار گیرد.

۲. روش‌شناسی تحقیق

این مطالعه از نوع کاربردی-توسعه‌ای و روش آن توصیفی-تحلیلی است و با استفاده از منابع موجود در پایگاه‌های تحقیقاتی و جستجو در متون انگلیسی زبان در تمامی مقالات ثبت شده در پایگاه‌های اطلاعاتی پاب‌مد (PubMed)، اسکوپوس (Scopus)، الزویر (Elsevier)، اوید (Ovid)، سیناهیل (CINAHL)، ساینس دایرکت (Science Direct)، پروکویبست (ProQuest)، تامپسون (Thompson)، ام‌بیس (EMBASE)، گوگل اسکولار (Google Scholar) و مدلاین (Medline)، با کلیدواژه‌های در عنوان جستجو شدند. با توجه به محدود بودن مطالعات، سعی شد که مقالات مربوط به ۲۰ سال اخیر، یعنی از تاریخ ابتدای سال ۲۰۰۳ تا ابتدای ۲۰۲۳ مورد بررسی قرار گیرند. همچنین در جستجوی مقالات با کلیدواژه‌های اصلی مطالعه،

مقالات مربوطه و پیشنهادی توسط موتور جستجو برای موضوع مطالعه، نیز مورد بررسی و ارزیابی و نتیجه‌گیری قرار گرفتند. مدل مفهومی روش مطالعه و روند بررسی مقالات در نمودار شماره ۱ نشان داده شده است.



نمودار ۱-مدل مفهومی روش مطالعه

تجزیه و تحلیل یافته‌ها

بر اساس نتایج مطالعات پیشین می‌توان چنین تبیین کرد که ارتباط گفتاری ضرورتی است برای مدیر موفق در برقراری ارتباط مؤثر با کارکنان و این مسئله ارتباط مستقیمی با ظرفیت های شناختی دارد. بنابراین در انتخاب مدیر باید به ظرفیت‌های شناختی و ارتباطات گفتاری مدیری که قرار است در تصمیم‌گیری‌های مهمی نقش داشته باشد، توجه کرد. مهارت‌های ارتباطی مؤثر باعث می‌شوند تا مدیران به‌گونه‌ای با زیردستان و مراجعان برخورد کنند که احساس احترام در آن‌ها برانگیخته شود. مهارت ارتباطی کارکنان، تأثیر مثبت در کسب رضایت مراجعین دارد. بنابراین لازم است برنامه‌هایی تدوین گردد که مهارت ارتباطی در سازمان در سه بخش گفتاری، شنیداری، دیداری به مدیران و کارکنان آموزش داده شود. از طرفی بر اساس نتایج مطالعات بررسی‌شده ارتباط منفی بین اضطراب گذرا و عملکرد حافظه کاری با در نظر گرفتن تکالیف تصمیم‌گیری وجود دارد. بنابراین، به نظر می‌رسد که عملکرد حافظه کاری وابسته به تغییرات استرس و اضطراب روزمره نسبتاً قوی است. این یافته‌ها برای تحقیقات در مورد رابطه‌های شناختی-هیجانی و همچنین برای روش‌های آزمایشی بررسی کنترل تصمیم‌گیری مهم هستند. بر اساس آن می‌توان گفت، بررسی محیط و شرایط کاری افراد مؤثر در تصمیم‌گیری و جهت‌دهی در یک سازمان بسیار مهم و قابل توجه است. درگیر کردن مدیران استراتژیک با مسائل جاری و متفرقه، ضربه مهلکی بر روند رشد و مسیر پیشرفت سازمان خواهد گذاشت.

یکی از نقش‌های کلیدی هر مدیر، تصمیم‌گیری در موقعیت‌های پرتنش و اضطراب‌ها است که بخش عمده آن به فرآیندهای شناختی و در نتیجه، کارکردهای شناختی مدیر وابسته بوده و هر مدیر با کارکردهای شناختی خود همبسته است. مغز و ذهن یک مدیر باید در بهترین شرایط عملکردی فعالیت کنند تا مدیر بتواند از حداکثر ظرفیت شناختی خود استفاده کند تا بهترین تصمیم ممکن را در شرایط دشوار اتخاذ نماید. درک این موضوع که مغز انسان چگونه فعالیت می‌کند و چگونه می‌توان از حداکثر ظرفیت مغز استفاده کرد، به آگاهی از کارکردهای تأثیرگذار بر عملکرد شناختی و در نتیجه عملکرد ذهن مدیران راهبردی نیاز دارد. مطالعات نشان می‌دهد که حافظه کاری با تکالیف تصمیم‌گیری شناختی سطح بالا رابطه مثبت دارد، در حالی که حافظه اپیزودیک با یک کار قضاوت مبتنی بر تجربه (تشخیص اجتماعی) ارتباط مثبت دارد (هنجارها). علاوه بر این، حافظه معنایی به‌طور مثبت با دو وظیفه تصمیم‌گیری مبتنی بر دانش و تجربه مرتبط است. همچنین در

برخی مطالعات دیگر، کاهش عملکرد شناختی با افزایش سن رخ می‌دهد که در قدرت تصمیم‌گیری هم تأثیر می‌گذارد. این وظایف تصمیم‌گیری با حافظه کاری و حافظه اپیزودیک مرتبط هست.

با توجه به اهمیت ارتباطات گفتاری و تأثیر آن بر ظرفیت عملکرد شناختی، تحلیل گفته‌ها یکی از راهکارهایی است که برای سنجش مهارت‌های ارتباطی استفاده می‌شود. تحلیل گفته‌ها، از سطح گفتار فراتر رفته و شامل گفتار و نوشتار هم می‌شود و حتی ناگفته‌ها و نانوشته‌های یک متن را نیز در برمی‌گیرد و مضامین خاصی را با خود به همراه دارد. تحلیل گفته‌ها مانند بسیاری از حوزه‌های مطالعاتی علوم اجتماعی و انسانی، رویکرد واحد و جود ندارد. علیرغم این که مفاهیم مشترک و اهداف یکسانی در همه رویکردهای تحلیل گفتمان وجود دارد. تحلیل گفتمان هدفی است که به کاربردشناسی زبان بسیار نزدیک است. تفاوت عمده گفتمان و کاربردشناسی در میزان تأکیدشان بر ساختار متن است. تحلیل گفتمان فراتر از آنچه در بافت زبانی است نمی‌رود اما کاربردشناسی به سایر حیطه‌های فعالیت انسانی نظیر اعتقادات، احساسات، دانش، نیت و غیره توجه می‌کند. در واقع در تولید گفتار پیوسته فراتر از سطح جملات منفرد و یا همان گفته‌ها، همه سطوح پردازش زبان از آواشناسی تا کاربردشناسی، یکپارچه می‌شود.

مشکلی که در برخی مطالعات تحلیل گفتمان به چشم می‌خورد این است که تحلیل‌ها به صورت عینی و کمی ارائه نمی‌شوند. به عنوان مثال، برخی مطالعات مبنای قضاوت توسط کارشناسان را مبنا قرار می‌دهند و کیفیت گفتمان را بر اساس آن تحلیل می‌کنند. نیاز است که به سمت تحلیل‌هایی از گفتمان برویم که نتایج را به صورت عینی و کمی ارائه بدهد. تحلیل گفتمان از لحاظ روش، در زمره تحلیل‌های کیفی قرار می‌گیرد. ادعای تحلیل گفتمان آن است که تحلیل‌گر در بررسی یک متن، از خود متن فراتر می‌رود و وارد بافت یا زمینه متن می‌شود؛ یعنی، از یک طرف به روابط درون متن و از طرف دیگر به بافت‌های موقعیتی، اجتماعی، سیاسی و تاریخی متن می‌پردازد. تحلیل گفته‌ها، در رشته‌هایی چون زبان‌شناسی، نقد ادبی، قوم‌نگاری، جامعه‌شناسی، ادراکی و اجتماعی، معنی‌شناسی، علوم سیاسی، روان‌شناسی علوم اجتماعی، ارتباطات و مطالعات فرهنگی کاربرد دارد.

مهم‌ترین اهداف تحلیل گفتمان را می‌توان به این ترتیب خلاصه کرد:

۱. نشان دادن رابطه بین نویسنده، متن و خواننده

۲. روشن ساختن ساختار عمیق و پیچیده تولید متن؛ یعنی، «جریان تولید گفتمان»
۳. نشان دادن تأثیر بافت متن (واحدهای زبانی) و بافت موقعیتی (عوامل اجتماعی، فرهنگی، سیاسی، تاریخی و شناختی) بر روی گفتمان
۴. نشان دادن موقعیت و شرایط خاص تولیدکننده گفتمان (شرایط تولید گفتمان)
۵. نشان دادن بی‌ثباتی معنا؛ یعنی، معنا همیشه در حال تغییر است، هرگز کامل نیست و هیچ وقت به‌طور کامل درک نمی‌شود.
۶. آشکار ساختن رابطه بین متن و ایدئولوژی؛ تحلیل گفتمان از بدو پیدایش همواره در صدد بوده است تا نشان دهد که هیچ متن، گفتار یا نوشتاری بی‌طرف نیست؛ بلکه به موقعیتی خاص وابسته است. این امر ممکن است کاملاً غیرعمدی و ناآگاهانه باشد.
۷. هدف عمده تحلیل گفتمان این است که تکنیک و روش جدیدی را در مطالعه متون، رسانه‌ها، فرهنگ‌ها، علوم، سیاست، اجتماع و... به دست دهد. مبادی فکری این روش همان پیش‌فرض‌های پسامدرن هستند.

نتیجه‌گیری

در پژوهش حاضر، بر اساس اهداف پژوهش به‌منظور تبیین تأثیر ظرفیت شناختی بر ارتباطات گفتاری و اهمیت تأثیر گفتمان در عملکرد موفق مدیران بودیم. بر اساس نتایج به‌دست‌آمده: مهارت‌های ارتباطی بر عملکرد شناختی و تصمیم‌گیری مدیران اثر گذار است. و بین مهارت‌های ارتباطی مدیران و ارتقاء ظرفیت شناختی رابطه معناداری وجود دارد؛ یعنی هر چه مهارت‌های ارتباطی مدیر بیشتر باشد، عملکرد شناختی نیز به همان نسبت افزایش می‌یابد و در تصمیم‌گیری‌ها نیز موفق‌تر هستند. در تبیین نتایج پژوهش می‌توان بیان داشت:

- ارتباطات مقوله‌ای اجتماعی است و خمیرمایه اجتماعی بودن انسان‌ها گفتمان بین آن‌هاست.
- در سایه برقراری این ارتباط و گفتمان‌های شکل‌گرفته، فرد به مهارت‌های جدید (کلامی،

بازخوردی و شنیداری) و طرز فکرهای جدید دست می‌یابد.

(در نتیجه این مهارت‌ها اعتماد در بین کارکنان شکل می‌گیرد و به‌نوعی تعاملات بین فردی، دو سستی، احترام و رابطه متقابل شکل می‌گیرد.

(با گفتمان‌های شکل‌گرفته، سازگاری مدیران و فرماندهان با دیگران به شکل کارآمد و مؤثر می‌شود و نوعی احساس اجتماعی بودن را در آن‌ها برمی‌انگیزد و سبب افزایش عمل‌کرد ظرفیت شناختی و در نهایت به یک تصمیم‌گیری درست می‌انجامد.

(بنابراین سطوح مختلف که مسئول ایجاد ارتباطات صحیح در سازمان هستند؛ باید از کم و کیل فرایند ارتباطی آگاه باشند و نحوه برقراری ارتباطات مؤثر را بدانند.

(گفتمان نیز خود، مقوله‌های ارتباطی است و در هنگامی که مدیران افراد باهم و دیگران در ارتباط هستند، و روابط قوی و مثبت با یکدیگر ایجاد می‌کنند و توانایی درک و به‌کارگیری دانش را پیدا می‌کنند (ظرفیت شناختی) می‌تواند تسهیل شود. این ویژگی سبب می‌شود این مدیران موفق‌تر و از کارایی بیشتری برخوردار باشند. و کیفیت کاری که ارائه می‌دهند بالاتر باشد.

پیشنهاد:

- برای افزایش سطح مهارت ارتباطی مدیران و ظرفیت شناختی تدوین برنامه‌های آموزشی هدون بسیار کارآمد خواهد بود. البته در این آموزش‌ها هرچند که آموزش‌های نظری لازم است، اما و چه عملی آموزش‌ها غالب باشد.

- یکی از مواردی که در ارزیابی‌ها، ارزشیابی مدیران و انتصاب آنان باید مورد توجه قرار گیرد، سطح مهارت ارتباطی و توانایی گفتمان است. شایسته است مسئولان هنگام انتصاب به سطح مهارت ارتباطی فرماندهان و مدیران آینده توجه کافی و لازم داشته باشند و به‌عنوان یکی از موضوعات مهم در مصاحبه و سیر مراحل انتصاباتی مطرح باشد.

- افزایش سطح مهارت‌های ارتباطی و مدیریتی مدیران در زمره سیاست‌های بنیادی قرار گیرد. برنامه‌های منظم و طرح‌های سازمانی مدونی بدین منظور اختصاص یابد تا به سطح بسیار مطلوب

برسند.

- نقش مهارت‌های ارتباطی و شناختی مدیران و فرماندهان بر ارتقاء قدرت تصمیم‌گیری را در سایر پست‌های تخصصی سازمانی بررسی شود و نیز رابطه متقابل بین مهارت ارتباطی و سایر عوامل از جمله فرهنگ سازمانی با انگیزش و غیره را در به افت‌های تخصصی بررسی کرد و از نتایج به‌دست‌آمده در جهت دستیابی به اهداف در سازمان استفاده کرد.

فهرست منابع و مآخذ:

- بهرامی بابا حیدری، رستم (۱۳۹۵). تأثیر مهارت‌های ارتباطی بر ارتقاء انضباط معنوی، فصلنامه دانش‌انظامی، ۱۴(۴)-تابستان ۱۳۹۵، صص ۳۵-۵۸
- احمدی، خدابخش، جاویدی، & نصیرالدین. (۲۰۲۰). کاربردهای علوم شناختی در علوم نظامی-مطالعه مروری. مجله طب‌نظامی، ۲۲(۱)، ۲۶-۱۲.
- دادگر، ف.، سعید، م.، زمانی، ا.، ع.، & بایاری. (۱۳۹۹). بررسی اهمیت و ضرورت گفتمان سازی کاهش مطالبه‌گری از ناجا. فصلنامه علمی دانش‌انظامی گلستان، ۱۱(۴۲)، ۶۰-۳۱.
- قلمی باویل علیائی، علی مهدی، & من‌صور. (۲۰۲۲). اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر سرمایه روان‌شناختی (سازمانی) و سبک رهبری تحول‌آفرین. اندیشه‌های نوین تربیتی، ۳(۴).
- فضلی، مهنی، امید، فیضی، & عبدالهی. (۲۰۲۲). تحلیل رابطه مهارت‌های ارتباطی مدیران و میزان اثربخشی مدیریت کلاس درس معلمان. جامعه‌شناسی آموزش و پرورش، ۷(۲)، ۳۸-۲۷.

- Burton G. (1990). Exercises in Management Manual. Boston: Houghton Mifflin College Div.
- Baddeley, A. (2003). Working memory: looking back and looking forward. Nat. Rev. Neurosci. 4, 829-839. doi: 10.1038/nrn1201
- Berinsky, A. J., Huber, G. A., and Lenz, G. S. (2012). Evaluating online labor markets for experimental research: Amazon.com's Mechanical Turk. Polit. Anal. 20, 351-368. doi: 10.1093/pan/mpr057

- Bolocan, M., Iacob, C. I., & Avram, E. (2021). Working memory and language contribution to verbal learning and memory in drug-resistant unilateral focal temporal lobe epilepsy. *Frontiers in Neurology*, 12, 780086.
- Casler, K., Bickel, L., and Hackett, E. (2013). Separate but equal? A comparison of participants and data gathered via Amazon's MTurk, social media, and face-to-face behavioral testing. *Comput. Human Behav.* 29, 2156–2160. doi: 10.1016/j.chb.2013.05.009
- Evans J. St. B. T. Dual-processing accounts of reasoning, judgment and social cognition. *Annual Review of Psychology*. 2008;59:255–278.
- Evans J. St. B. T. How many dual process theories do we need: One, two or many? In: Evans J. St. BT, Frankish K., editors. *Two minds: Dual processes and beyond*. Oxford, UK: Oxford University Press; 2009. pp. 33–54.
- Fennema MG, Perkins JD. Mental budgeting versus marginal decision making: training, experience and sunk costs. *Journal of Behavioral Decision Making*. 2008;21:225–239.
- Fiedler K, Juslin P. New York: Cambridge University Press; 2006. *Information sampling and adaptive cognition*
- Figner B, Mackinlay RJ, Wilkening F, Weber EU. Affective and deliberative processes in risky choice: Age differences in risk taking in the Columbia Card Task. *Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory, and Cognition*. 2009;35:709–730.
- Finucane ML, Guillon CL. Developing a tool for measuring the decision-making competence of older adults. *Psychology and Aging*. 2010;25:271–288.
- Finucane ML, Mertz CK, Slovic P, Schmidt ES. Task complexity and older adults' decision-making competence. *Psychology and Aging*. 2005;20:71–84.
- Babaei, Z., Ghayoumi-Anaraki, Z., & Mahmoodi-Bakhtiari, B. (2019). Discourse in aging: Narrative and Persuasive. *Dementia & neuropsychologia*, 13(4), 444-449.
- Babaiy, Z., Ghayoumi-Anaraki, Z., Tayarani Niknezhad, H., & Haresabadi, F. (2017). Narrative Discourse Characteristics Persian Speaking Adults. *Journal of Paramedical Sciences & Rehabilitation*, 6(4), 67-72.
- Lojo-Seoane, C., Facal, D., Guàrdia-Olmos, J., Pereiro, A. X., & Juncos-Rabadán, O. (2018). Effects of cognitive reserve on cognitive performance in a follow-up study in older adults with subjective cognitive complaints. The role of working memory. *Frontiers in aging neuroscience*, 10, 189
- Smith, R., Heuerman, M., Wilson, B. M., & Proctor, A. (2003). Analysis of

normal discourse patterns. *Brain and Cognition*, 53(2), 368-371. doi:[https://doi.org/10.1016/S0278-2626\(03\)00145-3](https://doi.org/10.1016/S0278-2626(03)00145-3)

- Steel, J., Elbourn, E., & Togher, L. (2021). Narrative discourse intervention after traumatic brain injury: A systematic review of the literature. *Topics in Language Disorders*, 41(1), 47-72.
- Anaraki, Z. G., Marini, A., Yadegari, F., Bakhtiari, B. M., Fakharian, E., Rahgozar, M., & Rassouli, M. (2014). Narrative discourse impairments in persian-speaking persons with traumatic brain injury: A pilot study. *Folia Phoniatica et Logopaedica*, 66(6), 273-279.
- Arrondo, G., Sepulcre, J., Duque, B., Toledo, J., & Villoslada, P. (2010). Narrative speech is impaired in multiple sclerosis. *The European Neurological Journal*, 2(1), 1.
- Al-Masri, O. H., Drus, S. M., & Aldalaien, A.-H. (2019). A systematic inspection into the criteria of lecturer performance in educational domain.
- Kasbi, F., Kaviani, S., Mkhlessin, M., Monshizadeh, L., Noruzi, R., & Kia, N. S. (2018). Job burnout among Iranian speech and language pathologists. *Middle East Journal of Rehabilitation and Health*, 5(3).
- Steel, J., Elbourn, E., & Togher, L. (2021). Narrative discourse intervention after traumatic brain injury: A systematic review of the literature. *Topics in Language Disorders*, 41(1), 47-72.
- Matthews, J. (2022). *The Impact of Access to Verbal Language on Working Memory: A Study of Working Memory on Profoundly Deaf Adults* (Doctoral dissertation, Dublin, National College of Ireland).