

# **Control cognitive and their relationship organization of the self-to the students of the University**

## **چکیده**

هدف تحقیق حاضر بررسی کنترل شناختی و روابط سازمانی در دانشگاه و تاثیر آن بر نگرش دانشجویان نسبت به خود و دانشگاه می باشد. نتایج بررسی ها نشان داد، افکار و شناخت ها در توانایی مدیریت، تنظیم و کنترل احساس ها و هیجان ها بعد از تجربه یک رویداد استرس زا نقش بسیار مهمی دارند. لذا، آگاهی از مولفه های کنترل شناختی در میان مدیران و اساتید دانشگاه می تواند بر روابط آنان با دانشجویان موثر باشد. روابط سازمانی در میان رؤسای دانشکده ها و گروه های آموزشی وابسته به چند مؤلفه ی اساسی است که عبارتند از: دارا بودن چشم انداز، تمرکز بر جنبه های مثبت، احترام گذاشتن به دیگران، ایجاد وحدت، شنونده ی خوبی بودن، بهره گیری از روش های مختلف ارتباطی، با تدبیر بودن، سرمشق بودن، دارا بودن نگرش انسانی و مراقبتی نسبت به دیگران و دارا بودن تفکر استراتژیک. همچنین بررسی ها در خصوص کنترل شناختی دانشجویان نشان داد که، افراد از روش های مختلفی جهت تنظیم هیجاناتشان استفاده می کنند و یکی از متداول ترین این روش ها استفاده از راهکار های شناختی است. می توان با مدیریت روابط سازمانی مدیران، اساتید و گروه های آموزشی با دانشجویان نسبت به کاهش تنش های هیجانی در فضای آموزشی دانشگاه بر کنترل شناختی هیجان دانشجویان تاثیر مثبت گذاشت.

کلیدواژه ها: کنترل شناختی، روابط سازمانی، کنترل شناختی هیجان

## **مقدمه**

قرن حاضر، قرن دگرگونی های بسیار است. تحولات و دگرگونی هایی که امروزه در جوامع و مخصوصا در سازمان ها رخ می دهد، تحت تأثیر عوامل مختلفی از جمله ارتباطات است. مسئله ی ارتباطات یکی از اساسی ترین مسائلی است که در سازمان های آموزشی و دانشگاهها مطرح است. یکی از انواع ارتباطات، ارتباطات سازمانی است. جایگاه بحث ارتباطات سازمانی را باید در سازماندهی جستجو کرد. ماحصل سازماندهی، ایجاد ساختار سازمان است. ساختار سازمان، روابط منظم و منطقی را که لازمه عملیات اعضای سازمان است به وجود می آورد [۱]. امروزه، محیط آموزش عالی بیش از گذشته رقابتی شده و انتظارات دانشجویان از مراکز آموزشی نیز افزایش یافته است. به همین دلیل، بسیاری از مفاهیمی که مدت هاست در دنیای کسب و کار به کار گرفته شده، مورد توجه مدیران و مسئولان دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی قرار گرفته اند. یکی از مفاهیم کسب و کار که می تواند در محیط آموزش عالی استفاده شود، مدیریت ارتباط با مشتری است که چنین نگاه مشتری مدارانه به دانشجویان، با عنوان مدیریت ارتباط با دانشجو تلقی می شود [۲]. از طرفی، عدم وجود روابط مناسب بین مدیران و اساتید دانشگاه و همچنین هرگونه تنش هیجانی در دانشگاه می تواند بر رفتار دانشجویان موثر باشد و موجب نگرش منفی نسبت به خود و فضای آموزشی را در بین دانشجویان دانشگاه بوجود آورد.

از نظر Black [۳] عقاید منفی درباره خود عامل محوری در اختلال افسردگی است و نگرش های منفی بخش اصلی تغییرات خلق محسوب می شوند [۳]. از طرفی تغییر در هر کدام از بخش های مختلف عملکرد سیستم های شناختی، از قبیل؛ حافظه، توجه و هوشیاری موجب تغییر خلق می شود. بنابراین نمی توان نقش کنترل شناختی را در سازگاری افراد با وقایع استرس زای زندگی نادیده گرفت [۴]. با توجه به اهمیت روابط سازمانی درون دانشگاه و عوامل کنترل شناختی مانند هیجان کنترلی، این سوال مطرح می شود که کنترل شناختی و روابط سازمانی در دانشگاه چه تاثیری بر نگرش دانشجویان دارد؟ هدف اصلی تحقیق حاضر رسیدن به پاسخ این سوال است.

## مبانی نظری تحقیق

کنترل شناختی: به توانایی افراد در تنظیم محتوای شناخت با توجه کردن به اطلاعات مربوط و توجه نکردن به اطلاعات نامربوط در تکالیف حافظه کاری اشاره دارد [۵]. افراد با توانایی کنترل شناختی ضعیف در مواجهه با استرس شدید بیشتر از افراد دیگر آسیب پذیرند، زیرا این افراد کمتر قادر به تنظیم شناخت های ناخوانده هستند [۶].

هیجان کنترلی: تنظیم هیجان نقش برجسته ای در تحول و حفظ اختلالات هیجانی دارد و حیطه گسترده ای از هو شیار و ناهو شیار فیزیولوژیکی و رفتاری و فرایندهای شناختی را شامل می شود [۷، ۸]. تنظیم هیجان شناختی به تمام سبک های شناختی اطلاق می شود که هر فردی از آن به منظور افزایش یا کاهش و یا حفظ هیجان خود استفاده می کند [۷].

روابط سازمانی: ارتباط سازمانی، شکلی از ارتباط میان فردی است؛ که در آن، ارتباط، ناظر به روابط کاری کارکنان درون یک سازمان می باشد. این گونه از ارتباط، که ریشه در آموزش های سخنرانی برای مدیران شرکت ها در دهه ی ۱۹۲۰ دارد، در سال ۱۹۲۷ مورد توجه قرار گرفت. در آن سال "تلیسبرگر" و "دیکسون" در کارخانجات "وسترن الکتریک"، در زمینه روابط کاری بین رئیس و مرئوس، مطالعاتی انجام دادند. بعد از ایشان، بسیاری از پژوهشگران مدیریت، در این زمینه مطالعه کرده و نظریاتی را به جامعه بشری ارائه دادند؛ که از این میان می توان به نظرات "ردینگ" در سال ۱۹۷۲، نظرات "پرتر" و "لسنی سک" در سال ۱۹۷۸ و تحقیقات "جابلین" در ۱۹۸۵ و "کلی" در ۱۹۸۲ اشاره کرد. در سال ۱۹۷۸ "گلدهی بر" و سایر نویسندگان کتاب "تجزیه و تحلیل ارتباطات سازمانی" اولین تحلیل گری نظام گرایانه ارتباط سازمانی را انجام دادند. تأکید اساسی بررسی های فوق، عمدتاً بر چگونگی ارتباطات سازمانی، رضایت کارکنان و عملکرد سازمان بود. در دهه ی ۱۹۸۰ مطالعه ارتباطات

سازمانی از رشدی سریع برخوردار شد و تعداد زیادی از رویکردهای متدولوژیکی و تئوریکی را شامل گردید. برخی از کوشش‌های تحقیقی که از افق‌های جدید در تحقیقات مربوط به ارتباطات سازمانی به شمار می‌روند عبارتند از: ۱. دیدگاه پردازش اطلاعات؛ ۲. دیدگاه بلاغی؛ ۳. دیدگاه فرهنگی؛ ۴. دیدگاه سیاسی. ارتباطات سازمانی همراه با توسعه روان‌شناسی صنعتی، روان‌شناسی اجتماعی، رفتار سازمانی و علوم اداری صورت گرفت و تئوری‌های رایج و مفاهیمی که صاحب‌نظران ارتباطات سازمانی مطرح کرده‌اند، عموماً توسط متخصصان رشته‌های مذکور شکل گرفته است [۹].

### **پیشینه تحقیق**

در ادامه برخی از تحقیقات مرتبط با متغیرهای تحقیق حاضر که در یک دهه اخیر انجام شده‌اند را بررسی کرده ایم.

Linzarini و همکاران (۲۰۱۷) در تحقیق خود به بررسی **Cognitive control outside of conscious awareness** پرداخته‌اند. نتایج تحقیق آنان نشان داد، کنترل شناختی می‌تواند بر روی اطلاعات متضاد متعال عمل کند [۱۰].

Samimi و Shahdost (۲۰۱۶) در تحقیق خود به بررسی **Effectiveness of Emotional Working Memory Training in Cognitive Control Ability of Adolescents With Post-Traumatic Stress Disorder** پرداخته‌اند. نتایج تحقیق آنان نشان داد، حافظه کاری هیجانی گزینه مناسبی برای افزایش توانایی کنترل شناختی نوجوانان مبتلا به اختلال استرس پس از سانحه است [۱۱].

Azuar و همکاران (۲۰۱۴) در تحقیق خود به بررسی **Testing the model of caudo-rostral organization of cognitive control in the human with frontal lesions** پرداخته‌اند، نتایج

تحقیق آنان نشان داد، سه ناحیه LFC در امتداد محور Cau-rostral سه سطح کنترل متمایز وجود دارد که یکپارچگی آن برای رفتار انطباقی ضروری است [۱۲].

Wiers و همکاران (۲۰۱۳) در تحقیق خود به بررسی Cognitive Bias Modification and Cognitive Control Training in Addiction and Related Psychopathology Mechanisms, Clinical Perspectives, and Ways Forward پرداخته اند. نتایج تحقیق آنان نشان داد، پیشرفت نظری، همراه با درک بهتر فرآیندهای شناختی پایه، برای پاسخ مناسب به انتقادات اخیر در مورد مدل های دو فرایند و بهینه سازی پارادایم های آموزشی برای استفاده در عمل بالینی ضروری است [۱۳].

Bomyea و همکاران (۲۰۱۲) در تحقیق خود به بررسی «The relationship between cognitive control and posttraumatic stress symptoms» پرداخته اند. نتایج تحقیق آنان نشان داد، بین کنترل شناختی و علائم استرس پس از سانحه رابطه منفی وجود داشت [۱۴].

## **فرضیه تحقیق**

به نظر می رسد کنترل شناختی و روابط سازمانی در دانشگاه بر نگرش دانشجویان به خود و دانشگاه تاثیر گذار است.

## **روش تحقیق**

با توجه به اینکه تحقیق حاضر به دنبال بررسی روابط دو متغیر (کنترل شناختی و روابط سازمانی) به صورت مطالعه تحقیقات پیشین و تحلیل نظری آنها بوده است روش تحقیق توصیفی-کتابخانه‌ای انتخاب شد. کلیه مقالات از پایگاه‌های علمی استنادی معتبر برداشته شده‌اند و سپس مورد تحلیل نظری نویسنده قرار گرفته‌اند.

## بحث و نتیجه‌گیری

### بحث

کنترل شناختی یکی از مولفه‌های روانشناسی شناختی محسوب می‌شود که خود شامل مولفه‌هایی مرتبط با شناخت خود، کنترل حافظه و کنترل هیجان و استرس می‌باشد. در مجموع افراد از روش‌های مختلفی جهت تنظیم هیجان‌اتشان استفاده می‌کنند و یکی از متداول‌ترین این روش‌ها استفاده از راهکارهای شناختی است. راهکارهای کنترل شناختی هیجان، فرایندهای شناختی هستند که افراد برای مدیریت اطلاعات هیجان‌آور و برانگیزاننده بکار می‌گیرند و بر جنبه شناختی مقابله تأکید دارند [۱۵، ۱۶]. بنابراین، افکار و شناخت‌ها در توانایی مدیریت، تنظیم و کنترل احساس‌ها و هیجان‌ها بعد از تجربه یک رویداد استرس‌زا نقش بسیار مهمی دارند. لذا، آگاهی از مولفه‌های کنترل شناختی در میان مدیران و اساتید دانشگاه می‌تواند بر روابط آنان با دانشجویان موثر باشد.

بررسی نلیس (۲۰۰۹) نشان داد اثربخشی ارتباطات رهبری در میان رؤسای دانشکده‌ها و گروه‌های آموزشی وابسته به چند مؤلفه‌ی اساسی است که عبارتند از: دارا بودن چشم‌انداز، تمرکز بر جنبه‌های مثبت، احترام گذاشتن به دیگران، ایجاد وحدت، شنونده‌ی خوبی بودن، بهره‌گیری از روش‌های مختلف ارتباطی، با تدبیر بودن، سرمشق بودن، دارا بودن نگرش انسانی و مراقبتی نسبت به دیگران و دارا بودن تفکر استراتژیک. در همین رابطه، مطالعه‌ی نلیس و هارینگتون (۲۰۰۹) بیان می‌دارد که ارتباطات درون‌دانشگاهی در هر مؤسسه‌ی آموزش عالی با توجه به اهداف و برنامه‌های آنان متفاوت است. دانشگاه‌ها، نقش عمده‌ای در توسعه و تولید

علم و دانش در یک کشور بر عهده دارند و مأموریت اصلی دانشگاه ها، مکاشفه و انتقال دانش است و انتقال و توسعه دانش در یک دانشگاه، موضوع مهمی است که مدیریت دانشگاه و ارتباط گروه ها در دانشگاه، در توسعه و پیشرفت آن مؤثر می باشد (کائو و هانگ، ۲۰۰۶). دانشگاه ها از جمله سازمان های آموزشی هستند که برای رسیدن به اهداف خود بایستی مسئله ارتباطات را مدنظر قرار دهند زیرا ارتباطات مؤثر با دانشجویان و درک انگیزه ارتباطی آنان در رسیدن به اهداف دانشگاه بسیار مؤثر می باشد. اثبات این موضوع در نتایج تحقیقات زیر نیز قابل مشاهده است.

ناکانی<sup>۱</sup> (۲۰۰۹)، برونر، یتس و آدامز (۲۰۰۸): زی و همکاران (۲۰۰۹) و کیرا، نیکلز و اپرلی (۲۰۰۹) در تحقیقات خود به رابطه‌ی معنی داری بین شیوه های برقراری ارتباطات و اثربخشی ارتباطات دست یافتند. هار سن، اوزدو ملی و اوزینار (۲۰۰۸)، یاماگوچی (۲۰۰۹)؛ مسکویتا و همکاران (۲۰۱۰) و ماکنزایه (۲۰۱۰) نیز در تحقیقات خود دریافتند که مهارت های ارتباطی افراد نقش مهمی در برقراری ارتباطاتشان با دیگران ایفا می کند.

## نتیجه گیری

افکار و شناخت ها در توانایی مدیریت، تنظیم و کنترل احساس ها و هیجان ها بعد از تجربه یک رویداد استرس زا نقش بسیار مهمی دارند. لذا، آگاهی از مولفه های کنترل شناختی در میان مدیران و اساتید دانشگاه می تواند بر روابط آنان با دانشجویان مؤثر باشد. روابط سازمانی در میان رؤسای دانشکده ها و گروه های آموزشی وابسته به چند مؤلفه‌ی اساسی است که عبارتند از: دارا بودن چشم انداز، تمرکز بر جنبه های مثبت، احترام گذاشتن به دیگران، ایجاد وحدت، شنونده ی خوبی بودن، بهره گیری از روش های مختلف ارتباطی، با تدبیر بودن، سرمشق بودن، دارا بودن نگرش انسانی و مراقبتی نسبت به دیگران و دارا بودن تفکر استراتژیک. همچنین بررسی ها در

---

<sup>1</sup> Nakane

خصوص کنترل شناختی دانشجویان نشان داد که، افراد از روش های مختلفی جهت تنظیم هیجاناتشان استفاده می کنند و یکی از متداول ترین این روش ها استفاده از راهکار های شناختی است. می توان با مدیریت روابط سازمانی مدیران، اساتید و گروه های آموزشی با دانشجویان نسبت به کاهش تنش های هیجانی در فضای آموزشی دانشگاه بر کنترل شناختی هیجان دانشجویان تاثیر مثبت گذاشت.

## منابع

۱. علاقه بند، ع. (۱۳۸۴). مقدمات مدیریت آموزشی تهران، نشر روان.
۲. سهرابی، با. و خانلری، ا. (۱۳۸۷). سنجش میزان آمادگی سازمانی مؤسسات آموزش عالی در اجرای مدیریت ارتباط با دانشجو: مورد کاوی دانشگاه تهران. فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی. سال چهاردهم، شماره ۸، صص ۱۱۳ - ۱۲۶.
3. Jimenez SS., Niles BL & Park CL. (2010). A mindfulness model of affect regulation and depressive symptoms: Positive emotions, mood regulation expectancies, and self-acceptance as regulatory mechanisms, *Personality and Individual Differences*. 49: 645–650.
4. Garnefski N & Kraaij V. (2006). Cognitive emotion regulation questionnaire – development of a short 18-item version (CERQ-short), *Personality and Individual Differences*. 41: 1045–1053.
5. Tottenham, N., Hare, TA., Millner, A., Gilhooly, T., Zevin, JD., Casey, BJ. (2011). Elevated amygdala response to faces following early deprivation. *Developmental Science*. 14(2):190–204.
6. Cromheeke S., Mueller SC. (2013). Probing emotional influences on cognitive control: An ALE meta-analysis of cognition emotion interactions. *Brain Structure and Function*. 219(3):995–1008.



7. Gross JJ. Emotion regulation in adulthood: Timing is everything. *Current Directions in Psychological Science* 2001; 10 (6): 214–219.
8. Gross JJ & Munoz RF. Emotion regulation and mental health. *Clinical Psychology – Science & Practice* 1995; 2 (2): 151–116.
۹. بلیک، رید و همکاران؛ طبقه‌بندی مفاهیم در ارتباطات، مسعود واحدی، تهران، سروش، ۱۳۷۸، چاپ اول.

10. Linzarini, A., Houdé, O., Borst, G. (2017). Cognitive control outside of conscious awareness. *Consciousness and cognition*, 53, 185-193.
11. Samimi, Z., & Shahdost, T. (2016). Effectiveness of Emotional Working Memory Training in Cognitive Control Ability of Adolescents With Post-Traumatic Stress Disorder. *Journal of Sabzevar University of Medical Sciences*. December & January 2016- 17. Vol 23, Num 5, 794-802.
12. Azuar, C., Reyes, P., Slachevsky, A., Volle, E., Kinkingnehun, S., Kouneiher, F., ... & Levy, R. (2014). Testing the model of caudo-rostral organization of cognitive control in the human with frontal lesions. *Neuroimage*, 84, 1053-1060.
13. Wiers, R. W., Gladwin, T. E., Hofmann, W., Salemink, E., & Ridderinkhof, K. R. (2013). Cognitive bias modification and cognitive control training in addiction and related psychopathology: Mechanisms, clinical perspectives, and ways forward. *Clinical Psychological Science*, 1(2), 192-212.
14. Bomyea, J., Amir, N., & Lang, A. J. (2012). The relationship between cognitive control and posttraumatic stress symptoms. *Journal of behavior therapy and experimental psychiatry*, 43(2), 844-848.

15. Garnefski N, Kraaij V, Spinhoven P. Negative life events, cognitive emotion regulation and emotion problems. *Personality and Individual Differences* 2001; 30: 1311-1327.
16. Gross J. J. Emotion regulation: Past, present, future. *Cognition and Emotion* 1999; 13: 551–573.
17. Nakane, I. (2006). Silence and politeness in intercultural communication in university seminars. *Journal of Pragmatics*, 38 (11), 1811-1835.
18. Brunner, B., Yates, B., & Adams, J. (2008). Mass communication and journalism faculty and their electronic communication with college students: A nationwide examination. *Internet and Higher Education*, 11 (2), 106–111.
19. Xie, A., Rau, P. I., Tseng, Y., Su, H., & Zhao, Ch. (2009). Cross cultural influence on communication effectiveness and user interface design. *International Journal of Intercultural Relations*, 33(1), 11-20.
20. Kira, A., Nichols, D., & Apperley, M. (2009). Human communication in customer-agent-computer interaction: Face-to-face versus over telephone. *Computers in Human Behavior*, 25 (1), 8–20.
21. W. Hursen, C., Ozdamli, F., & Ozcinar, Z. (2008). Faculty of communication students evaluation of academicians in terms of communication skills. *Procedia Social and Behavioural Sciences*, 1 (1), 450-454.
22. Yamaguchi, I. (2009). Influence of emotional communication tactics on trust with procedural justice effects: A cross-cultural study between Japanese and American workers. *International Journal of Intercultural Relations*, 33 (1), 21-31.
23. Mesquita, A., & Lyra, D., & Brito, G., & Rocha, B., & Aguiar, P. (2010). Developing communication skills in pharmacy: A systematic review of the use of simulated patient methods. *Patient Education and Counseling*, 78 (2), 143-148.

24. Mackenzie, M. L. (2010). Manager communication and workplace trust:  
Understanding manager and employee perceptions in the eworld.  
International Journal of Inforination Management, 30 (6), 529-541.