

رابطه بین مهارت‌های گوش دادن با ویژگی‌های شخصیتی برنامه‌سازان و مجریان ورزشی سازمان صدا و سیما

مهشید محمدی*^۱، حمید قاسمی^۲

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۰۸/۱۴ - تاریخ تصویب: ۱۳۹۲/۱۱/۲۵)

چکیده

هدف پژوهش، بررسی رابطه بین مهارت‌های گوش دادن با ویژگی‌های شخصیتی برنامه‌سازان و مجریان ورزشی سازمان صدا و سیما بود. روش پژوهش توصیفی - همبستگی و از نظر هدف کاربردی بود. جامعه آماری کلیه برنامه‌سازان و مجریان ورزشی صدا و سیما به تعداد ۱۰۰ نفر به روش کل شمار مورد بررسی قرار گرفتند. ابزار گردآوری داده‌ها، دو پرسشنامه معتبر بود که روایی صوری آن‌ها به طور مجدد توسط جمعی از خبرگان و پایایی آنها از طریق آلفای کرونباخ به ترتیب در پرسشنامه‌های مهارت‌های گوش دادن (۰/۸۰)، و ویژگی شخصیتی (۰/۸۰) تایید شدند. نتایج نشان داد که بین تیپ‌های شخصیتی و مهارت گوش دادن افراد سازمان ورزشی رابطه معنی‌داری وجود دارد. در مجموع بین مهارت گوش دادن و ویژگی‌های شخصیتی در برنامه‌سازان و مجریان ورزشی سازمان تفاوت معنی‌داری وجود نداشت. **واژه‌های کلیدی:** مهارت گوش دادن، ویژگی‌های شخصیتی، برنامه‌سازان ورزشی، مجریان ورزشی، صدا و سیما.

مقدمه

منابع انسانی کارآمد در حوزه ورزش می‌باشد، لذا ضرورت دارد تا مطالعات گسترده و عمیقی از شناسایی ظرفیت دست‌اندرکاران برنامه‌سازی ورزشی صورت گیرد. در این راستا انتظار می‌رود تا این دسته از نیروهای انسانی، خود از مهارت‌های ارتباطی مناسبی برخوردار باشند (محمدی، ۱۳۹۲).

مهارت‌های ارتباطی در ۴ شکل اصلی از ارتباط تبلور می‌یابد. انواع ارتباط به ۴ نوع فردی، بین فردی، گروهی و جمعی تقسیم می‌شود. در ارتباط فردی، فرد با خود و در ارتباط بین فردی، یک انسان با انسانی دیگر و در ارتباط گروهی یک فرد با افراد دیگر و در ارتباط جمعی از طریق وسایل ارتباط جمعی مانند رادیو و تلویزیون با تعدادی زیادی افراد ارتباط برقرار می‌شود. رادیو و تلویزیون از اصلی‌ترین رسانه‌های جمعی در انتقال پیام‌های ورزش هستند. پیام‌های این رسانه توسط دست‌اندرکاران، برنامه‌سازان و مجریان ورزشی به مخاطبین گسترده جامعه منتقل می‌شود. لذا این دسته افراد خود در گام نخست به مهارت‌های ارتباطی موثر نیاز دارند تا بتوانند با دیگران ارتباط برقرار کرده و پیام‌های ورزش را دریافت و به خوبی منتقل نمایند (قاسمی و کشکر، ۱۳۹۱).

نیروی انسانی یکی از اصلی‌ترین رکن‌های یک سازمان است و فعالیت‌های سازمان یافته در یک سازمان نیازمند به ارتباطات

در دنیای کنونی سازمان‌ها جایگاه والا و برجسته‌ای در ساختار فرهنگی و اجتماعی پیدا کرده‌اند. با پیچیده‌تر شدن روز افزون جوامع امروزی به طور حتم نقش سازمان‌ها در جهت برآورده شدن انتظارات افراد جامعه حساس‌تر و با اهمیت‌تر می‌شود (فردوسی، ۱۳۹۱). از مهم‌ترین عوامل در توسعه ورزش در هر کشور، رسانه‌های جمعی هستند. در میان رسانه‌های جمعی، رسانه‌های الکترونیک مانند تلویزیون و رادیو از ضریب نفوذ بسیار بالایی برخوردار هستند. بنابر رویکرد نظری رسانه محور و نظریه تزریقی، رسانه‌ها پیام‌های خود را به ذهن مخاطبین تزریق می‌نمایند و رفتار آن‌ها را هدایت می‌کنند (قاسمی، ۱۳۸۸).

لذا بررسی توانایی ارتباطی دست‌اندرکاران رسانه‌های جمعی برای توجه مدیران منابع انسانی در رسانه ملی موضوع بسیار مهمی است که باید مورد توجه پژوهشگران حوزه مدیریت و ارتباطات ورزشی قرار گیرد. با توجه به تعدد شبکه‌ها و برنامه‌های ورزشی در رسانه ملی، همواره سرمایه‌های هنگفتی از بودجه ملی در اختیار برنامه‌سازان و دست‌اندرکاران برنامه‌های ورزشی قرار می‌گیرد تا به تولید این برنامه‌ها بپردازند. با توجه به این که بهره‌برداری مناسب از این سرمایه ملی در گرو وجود

عنوان جامعه مرجع منجر به تعریف سطح ارتباطات افراد می‌شود، لذا سطح تحصیلات را از عوامل موثر بر کسب مهارت‌های ارتباطی در بین هر دو جنس می‌توان دانست. با توجه به نتایج به دست آمده ارتباط معناداری بین سن و سابقه ورزشی آزمودنی‌ها و مهارت کلامی وجود دارد ولی بین مهارت‌های شنیداری و بازخوردی با توجه به سن ارتباط معناداری مشاهده نگردید.

نظر به اینکه مهارت‌های کلامی افراد با توجه به سن آن‌ها و کار در محیط‌ها و موقعیت‌های متفاوت ارتقاء می‌یابد می‌توان ادعا نمود که سن یک عامل مهم در بخش مهارت‌های ارتباطی می‌باشد. در تعاریفی از شخصیت، (گیلفورد و ویلکینسون، ۱۹۸۵) شخصیت را الگوی منحصر به فرد صفات شخصیتی می‌داند. کلی از روان‌شناسان شناختی معاصر، روش خاص هر فرد را در جستجو برای تفسیر معنای زندگی شخصیت او می‌داند. از نظر (رابینز و استیفن، ۱۹۹۳) شخصیت هر فرد، مجموعه یا آمیزه‌ای از ویژگی‌های روانی است که بدان طریق، ما افراد را طبقه بندی می‌کنیم.

بررسی‌ها نشان می‌دهد که بین ویژگی‌های شخصیتی و مهارت‌های ارتباطی رابطه وجود دارد و ویژگی‌های شخصیتی افراد می‌تواند سطح مهارت‌های ارتباطی آنان را پیش بینی کند. همچنین رابطه معناداری بین توانایی ایجاد ارتباط موثر یک مربی و توانایی انتقال فکر او وجود دارد. هرچند باید به نقش تفاوت‌های فردی در مهارت‌های ارتباطی نیز توجه داشت (عروف زاد، ۱۳۸۷). به نظر می‌رسد در ارتباطات، مدیرانی که از مهارت‌های گفتاری، شنودی و بازخوردی بهتری برخوردار باشند، موفق به ایجاد ارتباط اثر بخش خواهند شد. از جمله مشکلاتی که مدیران بنابراین پرسشی کلی برای محقق ایجاد شد که: آیا بین مهارت‌های گوش‌دادن با ویژگی‌های شخصیتی برنامه‌سازان و مجریان ورزشی سازمان صدا و سیما رابطه‌ای وجود دارد؟ و آیا بین کارکنان بخش‌های مختلف در رابطه با این مهارت‌ها تفاوتی وجود دارد؟

روش تحقیق

روش تحقیق از نظر استراتژی توصیفی و از نظر مسیر اجراء، پیمایشی و از نظر هدف، کاربردی می‌باشد. این تحقیق از نظر شیوه جمع‌آوری اطلاعات، میدانی است و از نظر دوره زمان مقطعی و از نظر مقطع زمان، حال‌نگر است. جامعه آماری این پژوهش را برنامه‌سازان و مجریان ورزشی صدا و سیما تشکیل می‌دهند که براساس اعلام شورای هماهنگی ورزش سازمان صدا و سیما تعداد ۱۰۰ نفر بود که با رویکرد کل‌شمار، کلیه برنامه‌سازان و مجریان ورزشی صداوسیما مورد پیمایش قرار گرفتند.

انسانی است. ایجاد یک ارتباط انسانی مستلزم دادن پیام و دریافت آن توسط افراد است و برای ایجاد یک ارتباط مؤثر، باید پیام‌ها به بهترین شکل انتقال پیدا کند. نقش یک مدیر به گونه‌ای است که لازم است با تمام کارمندان کارکنان سازمان در ارتباط باشد، در نتیجه، هر چه ارتباط بین مدیر با کارمندان بهتر صورت گیرد، نتیجه به دست آمده از فعالیت‌ها می‌تواند مطلوب‌تر باشد. گوش دادن در ارتباطات فردی، فرآیند معنایی گفتار دیگران در ذهن است. به بیانی دقیق‌تر باید گفت گوش دادن عبارت است از: فرآیند آموخته شده و پیچیده حس کردن، تفسیر، ارزیابی، ذخیره‌سازی و پاسخ‌دهی به پیام‌های شفاهی. شنود مؤثر، یکی از مسائل اصلی یک ارتباط مؤثر است. با شنود مؤثر است که ارتباط و گفتگوی انجام شده به نتیجه می‌رسد. سبک شنود، روشی در گوش کردن مؤثر است که باعث افزایش توانایی ارتباط در بین افراد می‌شود (جیانگ لو، ۲۰۰۵). (شریعی ۱۳۸۷) به نقل از الساندر چهار شنونده را معرفی می‌کند: غیر شنونده، شنونده حاشیه‌ای، شنونده ارزیاب، شنونده فعال. افشاری به بررسی میزان روش‌های شنیداری - گفتاری مدیران در دانشگاه تربیت مدرس پرداخت که نشان داد: بررسی میزان روش‌های شنیداری - گفتاری تاثیر مستقیمی بر عملکرد و کارایی آنان دارد. مذاکره نیز یک فرآیند بسیار پویا، و نه یک جریان ایستا، است. یعنی از زمان شروع تا پایان مذاکره، فرآیند مذاکره در معرض ارزیابی و تغییر است. حتی پیش از هر کنش و واکنشی، دو طرف، جداگانه به برآورد نیازها، علاقه‌ها و هدف‌ها می‌پردازند تا موقعیت خود و طرف مقابل را بسنجند. معمولاً طی تعاملاتی که در مذاکره پیش می‌آید، این ارزیابی‌ها و برآوردها در معرض تغییر و تحول‌اند. اطلاعات جدیدی که می‌رسند، باید ارزیابی و طبقه‌بندی شوند این پویایی و ماهیت تغییر پذیر گفت و گو است که سبب پیچیدگی و دشواری می‌شود. توجه به مذاکره و دیدن آن به صورت فرآیندی پویا از تبادل کنترل شده اطلاعات، بر تأثیرهای مثبت مذاکره کننده می‌افزاید و مخاطره‌های ناشی از نقص و خلل در گردآوری، پنهان‌سازی، افشا یا توجه کامل به اطلاعات را به حداقل می‌رساند (شوان فیلد، ۲۰۰۴).

(نظری، ۱۳۹۰) با تحقیق تحت عنوان بررسی تفاوت مهارت‌های ارتباطی بین مردان و زنان در ورزش ایران به این نتایج دست یافتند: با توجه به فاکتورهای ارتباطی در بین مردان و زنان ورزشی در مولفه‌های کلامی و شنیداری اختلاف معناداری مشاهده شد ولی در مقوله مهارت بازخوردی اختلاف معناداری مشاهده نشد. در مهارت‌های کلامی، شنیداری و بازخوردی اختلاف معناداری بر اساس سطح تحصیلات افراد مشاهده گردید. سطح آگاهی، دانش و جایگاه اجتماعی که افراد در جامعه پیدا می‌کنند در کنار کسب ویژگی‌های فرهنگی و قرار گرفتن به

پایایی آنها نیز از طریق محاسبه آلفای کرونباخ به ترتیب با ۰/۸۰، ۰/۸۰ مورد پذیرش واقع شد.

یافته‌های تحقیق

جدول ۱ نشان می‌دهد که بین تیپ‌های شخصیتی و مهارت‌های گوش دادن افراد سازمان ورزشی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

ابزارهای اندازه‌گیری نیز شامل دو پرسشنامه معتبر بودند: پرسش نامه شخصیت (کاستا و مک گرا، ۱۹۹۲) برای ارزیابی پنج عامل بزرگ شخصیت، شامل: روان نژندی، برون‌گرایی و درون‌گرایی، پذیرای تجربه‌بودن، سازگاری و مسئولیت‌پذیری. پرسشنامه مهارت گوش‌دادن (مقیمی، ۲۰۰۹) روایی این پرسشنامه توسط جمعی از خبرگان به طور مجدد تأیید شد و

جدول ۱. رابطه تیپ‌های شخصیتی و مهارت گوش دادن

متغیرهای تحقیق	ضریب همبستگی پیرسون	ارزش P
روان نژدی	-۰,۲۰	۰,۰۴
برونگرا	۰,۲۹۶	۰,۰۰۳
گشودگی به تجربه	۰,۲۲	۰,۰۲۸
توافق پذیری	۰,۲۰۶	۰,۰۴
وظیفه شناسی	۰,۳۸	۰,۰۰۱

نتیجه همبستگی بین تیپ شخصیتی گشودگی به تجربه و مهارت‌های گوش دادن (۰,۲۲) نشان می‌دهد که هر چه افراد به سمت تیپ شخصیتی گشودگی به تجربه پیش روند مهارت‌های گوش دادن در آنها افزایش می‌یابد.

ضریب همبستگی بین تیپ شخصیتی توافق‌پذیری و مهارت‌های گوش دادن (۰,۲۰۶) نشان می‌دهد که هر چه افراد به سمت تیپ شخصیتی توافق‌پذیری پیش روند مهارت‌های گوش دادن در آنها افزایش می‌یابد. همبستگی بین تیپ شخصیتی وظیفه‌شناسی و مهارت‌های گوش دادن (۰,۳۸) نشان می‌دهد که هرچه افراد به سمت تیپ شخصیتی وظیفه‌شناسی پیش روند مهارت‌های گوش دادن در آنها افزایش می‌یابد.

داده‌های جدول ۱ نشان می‌دهد که بین تیپ‌های شخصیتی به جز وظیفه‌شناسی و مهارت‌های گوش دادن برنامه‌سازان سازمان ورزشی رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

میزان همبستگی بین تیپ شخصیتی روان نژدی و مهارت‌های گوش دادن -۰,۲۰- محاسبه شد و این نشان می‌دهد که بین دو متغیر رابطه منفی و معکوسی وجود دارد و هر چه افراد به سمت تیپ شخصیتی روان نژدی پیش روند مهارت‌های گوش دادن در آنها کاهش می‌یابد. برخلاف آن همبستگی بین تیپ شخصیتی برون‌گرا و مهارت‌های گوش دادن ۰,۲۹ محاسبه شد و این نشان از آن دارد که هر چه افراد به سمت تیپ شخصیتی برون‌گرا پیش روند مهارت‌های گوش دادن در آنها افزایش می‌یابد.

جدول ۲. مقایسه مجریان و برنامه‌سازان در رابطه مهارت گوش دادن و تیپ شخصیتی

مجریان		برنامه ساز		متغیرهای تحقیق
ارزش P	ضریب همبستگی پیرسن	ارزش P	ضریب همبستگی پیرسن	
۰,۰۱	-۰,۳۴	۰,۶۰	۰,۰۷	روان نژدی
۰,۰۰۸	۰,۳۶۶	۰,۴۲	۰,۱۲	برونگرا
۰,۰۶	۰,۲۶	۰,۴۳	۰,۱۱۷	گشودگی به تجربه
۰,۰۷	۰,۲۷	۰,۷۷	۰,۰۴	توافق‌پذیری
۰,۰۰۳	۰,۴۰	۰,۰۲	۰,۳۳	وظیفه‌شناسی

جدول ۳. نتایج آزمون t-test دو گروه مستقل

متغیرهای تحقیق	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی	ارزش t	ارزش P
روان نژدی	۲,۵۵۰۷	۰,۵۰۷۸۰	۹۶	-۰,۷۳	۰,۴۶
	۲,۶۳۳۰	۰,۵۸۸۸۵			
برونگرا	۳,۳۸۵۹	۰,۲۹۷۸۱	۹۶	۱,۱۰	۰,۲۷
	۳,۳۰۲۹	۰,۴۲۴۹۳			
گشودگی به تجربه	۳,۱۹۲۰	۰,۳۱۱۷۴	۹۶	۱,۰۲	۰,۳۱
	۳,۱۲۰۲	۰,۳۷۹۷۰			
توافق پذیری	۳,۶۹۰۲	۰,۳۸۹۵۵	۹۶	۲,۱۲	۰,۰۳
	۳,۴۸۸۸	۰,۵۳۰۶۶			
وظیفه‌شناسی	۳,۹۵۶۵	۰,۴۷۸۷۹	۹۶	۰,۹۱۱	۰,۳۶
	۳,۸۵۷۴	۰,۵۸۴۶۹			

داده‌های جدول ۳ نشان می‌دهد که ویژگی‌های شخصیتی در بین دو گروه مجری و برنامه‌ساز تفاوت معنی‌داری وجود ندارد (*).

جدول ۴. نتایج آزمون t-test دو گروه مستقل

متغیرهای تحقیق	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی	ارزش t	ارزش P
مهارت گوش‌دادن	۵۱,۵۴	۵۸,۴۸	۹۶	۱,۸	۰,۲۸
	۴۹,۶۶	۱۰,۶۴۲			

به سمت تیپ شخصیتی

داده‌های

برونگرا پیش روند مهارت‌های گوش‌دادن در آنها افزایش می‌یابد. نتیجه همبستگی بین تیپ شخصیتی گشودگی به تجربه و مهارت‌های گوش‌دادن (۰,۲۲) نشان می‌دهد که هر چه افراد به سمت تیپ شخصیتی گشودگی به تجربه پیش روند مهارت‌های گوش‌دادن در آنها افزایش می‌یابد. ضریب همبستگی بین تیپ شخصیتی توافق‌پذیری و مهارت‌های گوش‌دادن (۰,۲۰۶) نشان می‌دهد که هر چه افراد به سمت تیپ شخصیتی توافق‌پذیری پیش روند مهارت‌های گوش‌دادن در آنها افزایش می‌یابد. همبستگی بین تیپ شخصیتی وظیفه‌شناسی و مهارت‌های گوش‌دادن (۰,۳۸) نشان می‌دهد که هر چه افراد به سمت تیپ شخصیتی وظیفه‌شناسی پیش روند مهارت‌های گوش‌دادن در آنها افزایش می‌یابد.

نتایج حاصل از یافته فوق، با نتایج تحقیقات انجام شده توسط عرف زاد و همکاران (شوان فیلد، ۲۰۰۴) که نشان دادند

جدول ۴ نشان می‌دهد که میزان مهارت‌های گوش‌دادن در بین دو گروه مجری و برنامه‌ساز تفاوت معنی‌داری وجود ندارد (*).

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج نشان داد که بین تیپ‌های شخصیتی و مهارت‌های گوش‌دادن افراد دست‌اندرکار ورزشی سازمان صدا و سیما رابطه معنی‌داری وجود دارد. میزان همبستگی بین تیپ شخصیتی روان نژدی و مهارت‌های گوش‌دادن ۰,۲۰- محاسبه شد و این نشان می‌دهد که بین دو متغیر رابطه منفی و معکوسی وجود دارد و هر چه افراد به سمت تیپ شخصیتی روان نژدی پیش روند مهارت‌های گوش‌دادن در آنها کاهش می‌یابد. برخلاف آن همبستگی بین تیپ شخصیتی برون‌گرا و مهارت‌های گوش‌دادن ۰,۲۹+ محاسبه شد و این نشان از آن دارد که هر چه افراد

می‌توانید ارزیابی‌ها و نتیجه‌گیری‌های بهتری به عمل آورده و نیازهای آن‌ها را همچنین بهتر متوجه شده و بنابراین خواهید فهمید که چگونه او می‌تواند تحت تاثیر قرار داده شود. بین مهارت‌های گوش دادن و ویژگی‌های شخصیتی در برنامه‌سازان و مجریان ورزشی سازمان تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

نتایج حاصل از یافته فوق، با نتایج تحقیقات انجام شده توسط مشایخی و همکاران (۱۳۸۹) که نشان داد بین مدیران موفق و ناموفق دبیرستان‌های استان مازندران از لحاظ ویژگی‌های شخصیتی روان رنجورخویی، برون‌گرایی و انعطاف پذیری تفاوت‌ها معنی‌داری نبوده است؛ همسو می‌باشد.

اما نتایج به دست آمده با نتایج تحقیقات تقی‌لو و همکاران (۱۳۸۹) که نشان دادند بین دو گروه زنان کارآفرین و زنان عادی شهرستان اصفهان در صفات شخصیتی تفاوت معنادار وجود دارد؛ هاشمیان و همکاران (۱۳۸۹) که نشان دادند بین ویژگی‌های شخصیتی رانندگان پرخطر و عادی شهر تهران در تمامی پنج شاخص آزمون نئو (روان‌نژندی، برون‌گرایی، باز بودن به تجربه، توافق، وجدانی بودن) تفاوت معناداری وجود دارد؛ همسویی وجود ندارد و از دلایل این عدم ناهمسویی می‌توان به سال‌های متفاوت انجام تحقیق، تفاوت در جامعه آماری مورد مطالعه و ... اشاره نمود.

نتیجه کلی تحقیق حاکی از وجود رابطه معنادار بین تیپ‌های شخصیتی و مهارت‌های گوش دادن افراد سازمان ورزشی بوده است. به طوری که، هر چه افراد به سمت تیپ‌های مختلف شخصیتی (برون‌گرایی، گشودگی به تجربه، توافق‌پذیری، وظیفه‌شناسی) پیش روند مهارت‌های گوش دادن در آنها افزایش می‌یابد. تیپ‌های شخصیتی در افراد متفاوت است و این تفاوت از عوامل متعددی همچون سبک تربیت، خانواده، طبقه اجتماعی، فرهنگ و ... نشات می‌گیرد.

از بین تمام تیپ‌های شخصیتی که در این تحقیق به آن‌ها پرداخته شد، می‌توان نتیجه گرفت که بهترین تیپ شخصیتی که برای مجریان یا برنامه‌سازان ورزشی دارای اهمیت ویژه است، برخوردار از تیپ شخصیتی وظیفه‌شناسی است. یک مجری یا برنامه‌ساز که دارای شخصیت وظیفه‌شناس است، به ارزش‌ها و اصول اخلاقی، بسیار پایبند می‌باشد و سعی می‌کند تا کارها را بدون هیچ گونه خطا و لغزشی انجام بدهد و به همین دلیل، در ارتباطات خود با مخاطب، بسیار اصولی رفتار کرده و در مذاکره با دیگران، به حرف‌های طرف مقابل با آرامش گوش فرا می‌دهد و تلاش نمی‌کند تا با بحث و جدل بیهوده، حرف خود را به کرسی نشاناند، بلکه از روی دلیل و منطق تصمیم‌گیری می‌کند.

بین ویژگی‌های شخصیتی و سبک‌های شنود مدیران تربیت بدنی استان یزد رابطه معناداری وجود دارد؛ (شریعی، ۱۳۸۷) که به وجود رابطه معنادار بین شنود موثر و تعهد سازمانی (مسئولیت‌پذیری در بعد شخصیت) پی برد؛ بهزاد جزی (روبینزو استیفن ۱۹۹۳) که نشان داد بین مهارت‌های گوش دادن و ویژگی‌های شخصیتی مدیران رابطه وجود دارد؛ ویور و کیرتلی^۱ (شوان فیلد، ۲۰۰۴) که بیان داشته‌اند بین چهار سبک شنیداری و سه سبک شخصیتی رابطه معنادار وجود دارد؛ فری شوور^۲ (۱۹۸۷) نقل از عرف زاد و همکاران (شوان فیلد، ۲۰۰۴) که مهارت‌های فردی را در اثرگذاری سبک شنیداری مؤثر دانسته است؛ همسو می‌باشد که از دلایل احتمالی همسویی نتایج تحقیق حاضر با نتایج ذکر شده می‌توان به شباهت در تیپ‌های شخصیتی مورد بررسی در تحقیقات گذشته با تحقیق حاضر اشاره کرد.

همان طور که صبحی (۱۳۸۹) اذعان داشته است، از میان مهارت‌های گوناگون انسان، گوش کردن یکی از مهم‌ترین مهارت‌هایی است که با پرورش آن می‌توان کارایی خود را در تمامی مراحل زندگی افزایش داد؛ ضمناً این مهارت یکی از مشکل‌ترین مهارت‌هاست.

گوش دادن تعهدی برای فهمیدن و رسیدن به درک همدلانه است؛ به این معنا که از علایق، نیازها و تعصبات خود بکاهید و با چشمان فرد مقابل به مسائل نگاه کنید؛ خودتان را جای او بگذارید و از دریچه چشم او نگاه کنید. گوش دادن در ضمن نشانه مهر و محبت شماس (عروف زاده، ۱۳۸۷).

دانشمندان علوم ارتباطات معتقدند مهارت گوش دادن، پایه ارتباط موثر با دیگران است. طبق گفته اسلامی‌خوب گوش دادن بیشتر از هر چیز به منش و شخصیت آدم‌ها بستگی دارد. خیلی از انسان‌ها بدون اینکه کوچک‌ترین چیزی در مورد مهارت‌های ارتباط مؤثر در کتاب‌های بازاری موفقیت خوانده باشند، در بین دوستانشان به عنوان سنگ صبور مشهورند.

سنگ صبور بودن بیشتر از هر چیز به خاطر این حفظ شده است که فرد به خوبی به حرف‌های طرف مقابلش گوش داده و با ذات انسانی خود توانسته است آن‌ها را منتقل کند و همان طور که رومانو (۲۰۰۲) نیز اشاره نموده است «ابتدا درصد درک دیگران بر آید تا خودتان نیز درک شوید» این اصل راه کاری اساسی برای روابط بین شخصی مؤثر است. او همچنین توصیه کرده است که اگر شما به اندازه کافی وقت برای گوش دادن به شرح حال و نقل قول‌های کارکنان، دوستان و ... اختصاص دهید

1. Weaver & Kirtley
2. Freshour

منابع

- Arofzadeh, Shahram, (1387). *The relationship between personality characteristics of effective communication skills, and the faculty of physical education and school*. Thesis. Faculty of Physical Education and Sport Sciences, Tarbiat Moallem University of Tehran .
- Costa p, Mc crae R, (1992). *Revised NEO Personality Inventory and NEO five-factors Inventory Professional Manual*. Florida. Psychological Assessment Resources. Inc.
- Ferdowsi, MohamadHasan, (1391) “Personality characteristics and organizational commitment of the employees of the General Directorate of Sports and Youth Health Organization of Khuzestan”, *Sports Management Studies*, 15.
- Ghasemi, Hamid, (1388). “Content analysis of the sports media”. *Journal of jumps*.
- Ghasemi, Hamid; Keshkar, Sarah, (1390). *Public relations exercise*. Tehran: Publication hatmi.
- Gilfford, R, ng, cf, and Wilkinson, M. (1985).”Nonverbal cause in the employment interview Links between applicant qualities and interviewer Judgment”. *Journal of applied psychology*.
- Gilfford, R, Wilkinson, M, 1985. “Nonverbal Cause in the Employment Interview Links Between Applicant Qualities and Interviewer Judgment. “Journal of Applied Psychology”.
- Jianying L, (2005). *The Listening Style Inventory (LSI) as an Instrument for Improving Skill Jjinan university*.
- Moghimi, Mohammad, (2009). *Journal of Management*, Tehran Rahdan Publications, Vol III.
- Mohammadi, Mahshid, (1392). *The relation between listening and negotiating skills makers and program implementers sports personality of IRIB*, MS Thesis, Islamic Azad University, Karaj Branch.
- Nazari , Rasol, (1390). The effects of communication skills and interpersonal communication on the effectiveness of physical and organizational model, *Journal of Sport Management*, 16.
- Robbins, Stephen P, (1993). *Organizational Behavior*, New Jersey: Prentice- Hall.
- Shariati, Fariba, (1387). *The relationship between organizational commitment and effective listening skills, social and Agriculture Organization of Qom*. MA thesis. Tehran University. Qom Campus.
- Shvynfyld M, (2004). *The Art and Science of Negotiation, Translation: Mostajeran.A*. Tehran.