



فصلنامه مدیریت دانش در ورزش دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنجند دوره ۱ شماره ۱ صص ۵۴-۳۰ زمستان ۱۴۰۰

## طراحی مدل ارتباطی استراتژی های مدیریت تعارض با رضایت مندی ورزشکاران تیم های ملی ناشنوایان ایران

سعید سلگی<sup>۱</sup>، فریده اشرف گنجویی<sup>۲\*</sup>، علی زارعی<sup>۲</sup>، جاسم منوچهری<sup>۳</sup>

۱- دانشجوی دکتری گروه تربیت بدنی و علوم ورزشی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران ۲- دانشیار گروه مدیریت ورزشی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (نویسنده مسئول) ۳- دانشیار گروه مدیریت ورزشی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران ۴- استادیار گروه مدیریت ورزشی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

ganjouei@yahoo.com نویسنده مسؤل \*

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۵/۱۷ \* تاریخ پذیرش ۱۴۰۰/۰۷/۱۲

### چکیده:

هدف کلی پژوهش حاضر طراحی مدل ارتباطی استراتژی های مدیریت تعارض با رضایت مندی ورزشکاران تیم های ملی فدراسیون ورزش های ناشنوایان ایران بود. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه ورزشکاران تیم های ملی ناشنوایان ایران تشکیل داده است که تعداد آن ها ۲۲۰ ورزشکار می باشد و نمونه آماری تحقیق را ورزشکاران منتخب تیم های ملی به تعداد ۱۵۰ نفر تشکیل داده اند. در این تحقیق از پرسشنامه های مدیریت تعارض رابینز (۱۹۹۸) و رضایت مندی ورزشکاران ریمروچلادورای (۱۹۹۸) استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها و اولویت بندی و تعیین سبک غالب مدیریت تعارض از آزمون فریدمن و برای تعیین ارتباط بین متغیرها و میزان تأثیرگذاری متغیرها ضمن استفاده از ضریب همبستگی پیرسون از روش مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. همچنین از نرم افزارهای (اس پی اس اس و اسمارت پی ال اس) جهت انجام محاسبات و طراحی مدل استفاده شد. نتایج نشان داد که مربیان تیم های ملی ناشنوایان بیشتر از استراتژی عدم مقابله استفاده می کنند و سبک کنترل کمترین استفاده را دارد. از میان ابعاد رضایت مندی ورزشکاران، بعد رضایت از عملکرد فردی دارای بالاترین میانگین و بعد رضایت از عملکرد تیمی دارای کمترین میانگین است. همچنین نتایج مدل یابی معادلات ساختاری نشان داد ضمن ارتباط سبک های مدیریت تعارض ( $f=0.68$ ,  $t=2.81$ ) با رضایت مندی ورزشکاران، استراتژی راه حل گرایی ( $f=0.46$ ,  $t=2.64$ ) و استراتژی عدم مقابله ( $f=0.32$ ,  $t=2.78$ ) با رضایت مندی ورزشکاران ارتباط مثبت و معنادار دارند و به ترتیب ۴۶٪ و ۳۲٪ بر رضایت مندی ورزشکاران تأثیرگذار هستند. براساس نتایج تحقیق، زمانی که مربیان تیم های ملی ناشنوایان از استراتژی های راه حل گرایی و عدم مقابله استفاده می کنند در مدیریت تعارضات و ایجاد رضایت مندی ورزشکاران موفق تر هستند.

**کلیدواژگان:** سبک های مدیریت تعارض، رضایت مندی، ورزشکار، ناشنوایان.

## مقدمه

ورزش عامل فرهنگی و اجتماعی، فردی و اقتصادی مهمی برای بهبود زندگی بشر به شمار می‌رود و می‌تواند راه‌حل مناسبی برای تأمین سلامت جسمانی، روانی، اجتماعی و معنوی افراد جامعه، بهره‌وری سازمانی و... باشد. ورزش در زندگی هر فردی ارزش دارد، اما در زندگی افراد با انواع معلولیت مهم تر است. ورزش نه تنها از لحاظ جسمی بلکه بر توان بخشی افراد دارای معلولیت در جامعه تأثیرگذار می‌باشد. علاوه بر این، ورزش به استقلال آنها منجر می‌شود بر این اساس امروزه افراد دارای معلولیت در ورزش های رقابتی و تفریحی شرکت می‌کنند که از عملکرد بالایی برخوردارند (2018,Springs). از جمله عرصه هایی که در جامعه ما کمتر مورد توجه قرار گرفته است ورزش معلولین است که علی‌رغم آن که بیشتر از سایر رشته های ورزشی حایز مدال و نشان گردیده است، آن طور که باید و شاید در جامعه مورد توجه قرار نگرفته است. یکی از هزاران دلیل آن این است که این مقوله مورد اهتمام نهادهای تأثیرگذار در جامعه نبوده است (2019,Idrisi & Amir Hosseini & Hamidi). یکی از اقسام معلول و آسیب دیده جامعه ورزشی، ناشنوایان می‌باشند که به دلیل معلولیت و عدم توجه کافی به آنها در جامعه، دارای خصوصیات فرهنگی متفاوت و انتظارات و توقعات متفاوتی به نسبت سایر افراد هستند (2018,Ismaili & et al) که نیازمند توجه بیشتر مدیران و مربیان می‌باشند. از طرفی مربیان و ورزشکاران از منابع انسانی مهم سازمان های ورزشی محسوب می‌شوند و به طور مداوم مورد ارزیابی های عموم قرار می‌گیرند (2011,Ramezani Nejad & et al). رضایت مندی از عوامل بسیار مهم در موفقیت هر فرد است و موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت در فرد می‌شود (2012,Bazvand & et al). رضایت ورزشکاران می‌تواند بیشترین نقش را در عملکرد و تعاملات تیمی ایفا کند، از این رو تمام توجه مدیران و مسئولین ورزش باید به این موضوع معطوف شود که چه عواملی بر رضایت ورزشکاران تأثیر می‌گذارد (2017, Ramezani Nejad& et al). با حفظ رضایت مندی ورزشکار، نه فقط انگیزه هایشان افزایش می‌یابد بلکه آنها را در جهت همسو کردن با اهداف و خواسته های مربی در تمرینات و مسابقات یاری خواهد کرد و زمینه ساز موفقیت و ماندگاری هر چه بیشتر ورزشکاران در محیط های ورزشی خواهد شد؛ بنابراین رضایت مندی ورزشکار در هر تیم و باشگاهی بسیار مهم است (2016, Mohammadi, S, Dolati). اگر چه بسیار مشکل

است که بتوان همه ابعاد رضایت مندی ورزشکار را به طور مستقیم و دقیق به مربیان شناساند، اما مربیان با آگاهی از این جنبه های رفتاری، تمرین و آموزش رفتارهای مطلوب می توانند گام اساسی در حفظ وثبات روانی ورزشکار بردارند. رضایت مندی ورزشکار باید مانند یک پیامد اصلی مستقل از سایر پیامدها که آنها نیز ارزشمند هستند، مورد توجه قرار گیرد، رضایت مندی جزء لاینفک مشارکت ورزشی است و حفظ سطح رضایت ورزشکاران جهت دستیابی به سطوح مورد انتظار، دستیابی به اهداف و موفقیت های ورزشکاران نباید دست کم گرفته شود (Noorbakhsh & Bazmavard, 2016). مربیان می توانند با استفاده از سبک های رهبری مناسب رضایت مندی ورزشکاران را افزایش دهند و آنها هستند که کار رهبری بازیکنان را بر عهده دارند و رهبری کارآمد آنها نقش مهمی بر عملکرد تیم خواهد داشت (Ismaili & et al, 2016). از طرف دیگر تحقق اهداف سازمانی مستلزم حرکت هماهنگ اعضای سازمان در جهت اهداف آن است (Janani & et al, 2013). یکی از پدیده های طبیعی بین افراد رخ می دهد و مدیریت آن در سازمان ها می تواند منجر به پیامدهای منفی و مثبت شود. توانمندسازی کارکنان بر رضایت و تعهد بیشتر در سازمان ها تأثیر می گذارد. (Maura Fernandez, 2017). تعارض، زمانی که کیفیت تصمیم گیری را بهبود می بخشد، خلاقیت و نوآوری، را برمی انگیزاند و شرایطی را فراهم می کند که مشکلات و تنش هایی که در آن مطرح می شوند، سازنده است (Ghasemiani & Pourreza, & Mahmoudi, 2017). تعارض در یک گروه مانند تیم ورزشی می تواند به اعضای تیم کمک کند که مشکلات اساسی را حل و فصل کنند تا تیم بتواند به سطح اثربخش تری برسد (Laius & et al, 2014). از آنجا که در همه موقعیت های ورزشی رقابت وجود دارد، طبیعتاً کشمکش درون فردی، بین فردی، درون گروهی و بین گروهی نیز افزایش می یابد، از این رو رقابت های ورزشی به طور بالقوه، توانایی به وجود آوردن تعارضات را دارند (Martens, 2006). ساده ترین راه مشاهده تعارض اختلاف نظر طرفین است که اغلب با تفاوت در رفتار، علایق، خواسته ها یا ارزش ها آغاز می شود (Hanson, 2019). همچنین عواملی از جمله هنجارهای فرهنگی و اجتماعی، رسانه ها، سازمان های ورزشی یا سایر موارد مهم ممکن است به بروز تعارض در تعاملات مربی و ورزشکار کمک کنند (Wachsmuth & Jowett & Harwood, 2018).

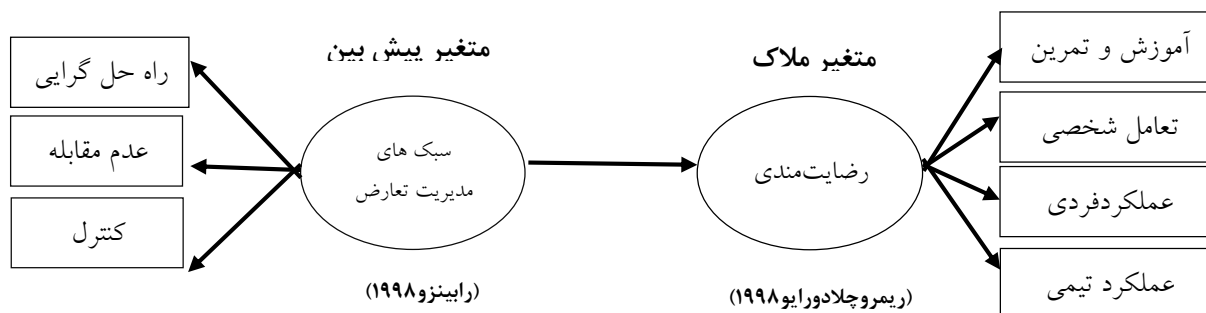
علاوه بر این، امروزه مربیگری به یک حرفه تخصصی تبدیل شده است. به بیان دیگر، مربیگری رشته‌ای است که در آن طیف وسیعی از مهارت‌ها مورد نیاز است. مربیان به عنوان رهبران تیم های ورزشی باید به شناسایی مؤثر عوامل درگیری بین ورزشکاران و حل و فصل آن ها بپردازند. نتایج تحقیق Idrisi & Amir Hosseini & (Hamidi, 2019) نشان داد که از جمله عوامل بازدارنده معلولین به ورزش محدودیت های بین فردی و روانی می باشد. همچنین نتایج تحقیق (Davis, Jowett & Tafvelin, 2019) تأثیرات غیرمستقیم قابل توجهی در درک ورزشکاران از کیفیت رابطه مربی-ورزشکارانشان داد. (Davoodi & Zarei, 2017) در تحقیق خود به این نتیجه رسید که بین درگیری های شخصیتی با سبک های مدیریت تعارض، رابطه مثبتی وجود دارد و با انتخاب سبک مناسب می توان با انگیزه و رضایت در افراد آنها را در جهت بهبود رفتارهای خود هدایت کرد. زمانی که مربیان تیم های ورزشی ناشنوایان می توانند مشکلی را حل کنند، احساسات و نگرش های مثبتی را به شغل شان تجربه می کنند. همچنین وقتی مربیان تیم های ورزشی ناشنوایان از سبک های اجباری برای حل مشکل استفاده می کنند، میزان احساسات و نگرش مثبت به شغل شان به دلیل تصمیم گیری سریع افزایش می یابد. (Soleimani, 2014) نشان داد افرادی که رضایت مندی و روحیه بالایی دارند نسبت به کسانی که رضایت و روحیه پایینی دارند بیشتر به کاربرد شیوه های اثربخش حل تعارض (همکاری، تشریک مساعی و راه حل گرایی) گرایش نشان می دهند.

(Qahramani, & Fallahi, & Ali Dous & 2016) در تحقیق خود به این نتیجه رسید که مدیران آمریکایی در تعارض ها بیشتر از روش همکاری و پس از آن به ترتیب از روش های مصالحه ای و تطبیقی استفاده می کنند، همچنین در تعارض با بالا دست خود از روش تطبیقی و در تعارض با زیر دست خود از روش همکاری استفاده می کنند. از طرفی رضایت مندی ورزشکار، خود تحت تأثیر عوامل زیادی است. در واقع می توان گفت که رضایت مندی ورزشکار، پاسخ عاطفی او به ابعاد و جنبه های مختلف تیم و باشگاه است. بنابراین اعضای تیم، باشگاه، مربی و سایر عوامل بر رضایت مندی ورزشکار تأثیر می گذارند؛ اما به نظرمی رسد رفتار مربیان تأثیر بیشتری بر رضایت مندی ورزشکاران خواهد گذاشت. (Ismaili & et al, 2016) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که از میان ابعاد رضایت مندی ورزشکاران شرکت کننده در بازی های المپیک ۲۰۱۳ ناشنوایان ورزشکاران رضایت

بیشتری از عملکرد فردی و تعامل شخصی مربیان خود دارند، در صورتی که رضایت از عملکرد تیمی در اولویت آخر قرار دارد. باتوجه به اینکه رضایت از تعامل شخصی شامل بازخورد مثبت و حمایت اجتماعی نیز می شود ، ورزشکاران با داشتن تعامل مناسب در رفتار و برقراری ارتباط با مربیانشان توانسته اند رضایت خوبی از عملکردشان در مسابقات المپیک ۲۰۱۳ ناشنوایان برسند. از طرفی باتوجه به اینکه بین سبک های آمرا نه با رضایت مندی ورزشکاران رابطه وجود نداشته است و در مقابل مربیانی که حمایت از ورزشکاران را در هدایت و رهبری ورزشکاران مدنظر داشته اند ، با رضایت مندی و عملکرد بهتر ورزشکاران مواجه شده اند، می توان دریافت که مربیانی که از سبک های حمایتی بیشتر استفاده کرده اند ، شاهد نتایج و عملکرد بهتر ورزشکارانشان در مسابقات المپیک ۲۰۱۳ ناشنوایان بوده اند. نتایج تحقیق (Soheili & Sayadzadeh, 2012) نشان داد که بین سبک های مختلف مدیریت تعارض شامل همکاری، گذشت، مصالحه و اجتناب با میزان رضایت مندی کارکنان در دانشگاه رازی کرمانشاه رابطه معنی داری وجود دارد. به کارگیری سبک های همکاری، گذشت و مصالحه باعث افزایش میزان رضایت مندی کارکنان می گردد و به کارگیری سبک اجتناب باعث کاهش میزان رضایت آنان می گردد . (Alzahrani, 2013) به این نتیجه دست یافت که بین سبک های تعارض و رضایت شغلی رابطه منفی معنادار وجود دارد (Kalyn, 2013) طی پژوهشی به بررسی تعارض، سبک های حل تعارض، استرس و رضایت شغلی در بین کارکنان مرکز بهداشت در محیط های پزشکی پرداخت. نتایج این تحقیق نشان داد که بین سبک های تعارض اجتنابی با رضایت شغلی رابطه منفی معنادار وجود دارد و بین سبک همکاری با رضایت شغلی رابطه مثبت معناداری وجود دارد. (Galal, 2015) نشان داد که بین سبک های مدیریت تعارض با رضایت مندی رابطه مثبت معناداری وجود دارد. (Jerome, 2015) به این نتیجه دست یافت که بین سبک های مدیریت تعارض با رضایت مندی رابطه معناداری وجود ندارد. (Kim, Yamaguchi & Miyahara, 2015) به بررسی تأثیر ترکیبی سبک های تعارض و رضایت پرداختند و به این نتیجه دست یافتند که بین سبک تعارض همکاری و رضایت مندی رابطه مثبت معناداری وجود دارد. همچنین (Ismaili & et al, 2016) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که میان سبک های رهبری آموزش و تمرین و سبک رهبری حمایت اجتماعی با رضایت مندی و عملکرد ورزشکاران ارتباط معنادار وجود دارد، یعنی مربیانی که از این دو سبک رهبری بیشتر استفاده کرده اند

شاهد نتایج و عملکرد بهتر ورزشکارانشان بوده اند. ضمن اینکه میان دیگر سبک های رهبری مربیان (آمرانه، دموکراتیک و بازخورد مثبت) با عملکرد ورزشکاران ارتباط معناداری وجود نداشت. (Ramezani Nejad & et al, 2017) در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که عوامل اثرگذار بر رضایت ورزشکاران، سه ملاک فردی، تیمی و شغلی، بیشترین واریانس را در رضایت شغلی ورزشکاران داشتند. بنابراین، به نظر می رسد مربیان ورزشی و به ویژه مربیان حاضر در کادر فنی تیم های ملی ناشنوایان ایران نیز از این قاعده مستثنی نیستند. همچنین نتایج تحقیقات در ترکیه نشان داده است که مدیران در تعارض ها، بیشتر از روش همکاری و پس از آن به ترتیب از روش اجباری و مصالحه ای استفاده می کنند. (Qahramani, Fallahi, & Ali Doust, 2016). از طرفی تحقیقات نشان داده که افراد ناشنوا به دلیل معلولیت شان دچار نگرانی هایی در زمینه اجتماعی، فرهنگی، ... هستند که اگر به آنها رسیدگی و توجه کافی نشود حتی به مشکل روانی و بروز تعارض نیز دچار خواهند شد؛ از این رو مربیان این ورزشکاران باید در انتخاب سبک رهبری شان به این مهم توجه ویژه داشته باشند. (Ismaili & et al, 2016) مطالعات در زمینه مدیریت تعارض بیانگر این است که تعارض ذاتاً پدیده ای منفی نیست و بسیاری از اوقات نیز اتفاقی سازنده و مثبت است؛ از طرفی مربیگری در ورزش های ناشنوایان به واسطه محدودیت های شنیداری این ورزشکاران دشواری های خاص خود را دارد زیرا در انتقال مفاهیم و آموزش ها، مربیان با چالش برقراری ارتباط مناسب و انتقال صحیح مفاهیم آموزشی مواجه هستند. بنابراین با توجه به این که مربیگری در رشته های ورزشی ناشنوایان دشواری های خاص خود را دارد، ممکن است در بحث مدیریت و انتقال مسایل فنی و تاکتیکی تعارضاتی بین اعضای تیم به وجود آید و منجر به کاهش رضایتمندی ورزشکاران در نهایت با تأثیر منفی بر عملکرد ورزشکاران منجر به عدم موفقیت گردد. از طرف دیگر، با توجه به تفاوت های فرهنگی، اجتماعی ممکن است دامنه استفاده از سبک های مدیریت تعارض مربیان با ورزشکاران ناشنوا متفاوت باشد. لذا در این تحقیق محقق به دنبال آن است که بداند مربیان تیم های ملی ناشنوایان ایران از چه سبک هایی برای مواجهه با تعارضات به وجود آمده با ورزشکاران بیشتر استفاده می کنند؟ و اولویت ابعاد رضایت مندی ورزشکاران چه فاکتورهایی است؟ و در نهایت ضمن ارایه مدل ارتباطی استراتژی های مدیریت تعارض با رضایت

مندی ورزشکاران تیم های ملی ناشنوایان ایران، مشخص نماید که کدام یک از سبک های مدیریت تعارض مربیان موجب رضایت بیشتر ورزشکاران می شود.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

### روش پژوهش

تحقیق حاضر از نظر هدف توصیفی همبستگی از نوع تحقیقات پیمایشی و به لحاظ نتیجه کاربردی است. در این تحقیق جمع آوری داده‌ها از طریق پرسشنامه و به صورت میدانی انجام شد. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه ورزشکاران تیم‌های ملی فدراسیون ورزش‌های ناشنوایان ایران به تعداد ۲۲۰ ورزشکار تشکیل دادند که نمونه آماری پژوهش، کلیه ورزشکاران منتخب تیم های ملی ناشنوایان ایران به تعداد ۱۵۰ ورزشکار بودند. در این پژوهش از دو پرسشنامه برای جمع آوری داده های مربوط به سبک های مدیریت تعارض مربیان و همچنین رضایت مندی ورزشکاران استفاده شد. ۱- پرسشنامه مدیریت تعارض که توسط رابینز (۱۹۹۸) ساخته شده است و شامل ۳۰ سؤال است. این ابزار سه بعد استراتژی عدم مقابله (اجتناب و سازش) ۱۲ سؤال، استراتژی راه حل گرای (همکاران و مصالحه) ۷ سؤال و استراتژی کنترل ۱۱ سؤال را مورد سنجش قرار داده است. این پرسشنامه بر اساس مقیاس ۷ ارزشی لیکرت طراحی شده است. گزینه های (هرگز) (۷)، خیلی به ندرت (۶)، به ندرت (۵)، بعضی اوقات (۴)، غالباً (۳)، به طور مکرر (۲) و همیشه امتیاز (۱) را به خود اختصاص می دهند. برای تبیین روایی پرسشنامه مدیریت تعارض رابینز میرزایی در سال ۱۳۸۱ از روش همسانی درونی استفاده کرد. ترابی و همکاران (۱۳۸۲) در تحقیق خود پایایی این پرسشنامه را با استفاده از آزمون کرونباخ ۰.۸۶ تعیین کرده اند.

۲- پرسشنامه رضایت مندی ورزشکاران که توسط ریمر و چلادورای در سال ۱۹۹۸ میلادی تهیه شده است و شامل ۱۴ سؤال می باشد که میزان رضایت مندی ورزشکاران را در چهار بعد از دیدگاه ورزشکار اندازه گیری می کند. گزینه های پرسشنامه رضایت مندی ورزشکار نیز دارای یک سیستم هفت ارزشی لیکرت (امتیاز ۱، اصل رضایت ندارم و امتیاز ۷، کامل رضایت دارم) است. ورزشکار با توجه به میزان رضایت خود می تواند یکی از نمرات ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷ را انتخاب کند. ثبات درونی این پرسشنامه توسط فلاح با استفاده از آلفای کرونباخ  $r=0/87$  برآورد شد. همچنین خلیج (۲۰۱۱) ثبات درونی این ابزار را  $r=0/78$  گزارش کرده است. در این تحقیق پس از مشخص شدن نمونه تحقیق، محقق برای جمع آوری اطلاعات و داده های مورد نیاز، ابتدا پس از کسب مجوزهای لازم به سرپرستان تیم های ملی ناشنویان مراجعه کرد و سپس هدف تحقیق را برای آنها توضیح داد و با کسب اجازه از آنها، از ورزشکاران تیمها خواسته شد که پرسشنامه های مربوطه را با دقت تکمیل نمایند و تا حد امکان پرسشی را بی جواب نگذارند. برای تجزیه و تحلیل داده هادر بخش توصیفی از روش های آماری مانند میانگین، فراوانی، درصد فراوانی، انحراف استاندارد استفاده شد. همچنین در بخش آمار استنباطی برای اولویت بندی و تعیین سبک غالب از آزمون فریدمن و برای تعیین ارتباط بین متغیرها و میزان تأثیرگذاری متغیرها ضمن استفاده از ضریب همبستگی پیرسون از روش مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شده است. همچنین از نرم افزارهای اس پی اس و اسمارت پی. ال. اس جهت انجام محاسبات و طراحی مدل بهره گرفته شد. این روش امکان بررسی روابط متغیرهای پنهان و سنجه ها (متغیرهای قابل مشاهده) را به صورت همزمان فراهم می کند. همچنین این تکنیک دارای قدرت پیش بینی مناسب است و زمانی که تعداد زیادی سازه یا شاخص در مدل وجود داشته باشد، می تواند به خوبی مدل را برازش کند (Davari & rezazadeh, 2013).



### یافته های تحقیق

ابتدا در سطح توصیفی و در جدول شماره (۱) با استفاده از شاخص های آماری به توصیف و تلخیص ویژگی های جمعیت شناختی افراد نمونه در تحقیق شامل سن، جنسیت، سطح تحصیلات و رشته ورزشی ورزشکاران پرداخته شده است.

با توجه به جدول (۱) ضمن مشاهده تعداد افراد مجرد و متأهل از بین افراد نمونه، مشاهده می شود که بیشتر افراد دارای مدرک دیپلم و پایین تر هستند و اکثریت آنها در رده سنی ۲۶-۳۰ سال قرار دارند .

جدول ۱. درصد و توزیع فراوانی (رده سنی، میزان تحصیلات و وضعیت تأهل) آزمودنی ها

رده سنی	فراوانی	درصد	میزان تحصیلات	فراوانی	درصد	وضعیت تاهل	فراوانی	درصد
۲۰ و پایین تر	۲۹	۱۹,۴	دیپلم و پایین تر	۵۸	۳۸,۶۶	مجرد	۹۷	۶۴,۶۶
۲۱-۲۵	۳۰	۲۰	فوق دیپلم	۴۱	۲۷,۳۳			
۲۶-۳۰	۶۹	۴۶	لیسانس	۴۳	۲۸,۶۶	متاهل	۵۳	۳۵,۳۳
۳۱ به بالا	۲۲	۱۴,۶	فوق لیسانس و بالا	۸	۵,۳۳			
جمع کل	۱۵۰	۱۰۰	جمع کل	۱۵۰	۱۰۰	جمع کل	۱۵۰	۱۰۰

### متغیرهای اصلی تحقیق

در این قسمت وضعیت سبک های مدیریت تعارض مربیان و شاخص های موفقیت ورزشکاران تیم های ملی ناشنویان ایران توصیف شده است.

### سبک های مدیریت تعارض

سبک های مدیریت تعارض مربیان شامل سبک های عدم مقابله، راه حل گرایی و کنترل در جدول شماره (۲) توصیف و مقایسه شده است . اطلاعات حاصل از جدول نشان می دهد که از نظر ورزشکاران، مربیان تیم های ملی

ناشنوایان جهت مدیریت تعارضات بیشتر از سبک عدم مقابله استفاده می کنند و سبک کنترل از نظر استفاده توسط مربیان در رده آخر قرار دارد.

جدول ۲. بررسی وضعیت مؤلفه های مدیریت تعارض

متغیرهای تحقیق	میانگین	انحراف معیار	کمترین	بیشترین
استراتژی عدم مقابله	۴۸,۸۵	۹,۷۷	۱۱	۹۹
استراتژی راه حل گرایی	۳۶,۴۶	۷,۷۸	۱۱	۵۷
استراتژی کنترل	۲۷,۱۲	۶,۴۹	۷	۴۵
مدیریت تعارض کلی	۱۱۲,۴۳	۱۸,۵۴	۲۹	۱۷۴

### توصیف ابعاد رضایتمندی ورزشکاران

در جدول شماره (۳) رضایتمندی ورزشکاران تیم های ملی ناشنوایان ایران، در چهار بعد رضایت از عملکرد تیمی، رضایت از تعامل شخصی، رضایت از آموزش و تمرین و رضایت از عملکرد فردی، توصیف و مقایسه شده است.

با توجه به اطلاعات جدول (۳) می توان گفت که از میان ابعاد رضایت مندی ورزشکاران تیم های ملی ناشنوایان ایران، بعد رضایت از عملکرد فردی دارای بالاترین میانگین و بعد رضایت از عملکرد تیمی دارای کمترین میانگین است. از طرفی با توجه به نمره میانگین به دست آمده می توان بیان کرد که رضایت کلی ورزشکاران در حد مطلوبی قرار دارد.

جدول ۳- توصیف ابعاد رضایت‌مندی ورزشکاران

ابعاد رضایت‌مندی	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف استاندارد
رضایت از عملکرد تیمی	۳,۱۸	۷	۵,۹	۱
رضایت از تعامل شخصی	۳,۴۴	۷	۵,۲۲	۰,۷۷
رضایت از آموزش و تمرین	۳,۴۰	۷	۵,۲۰	۰,۸۱
رضایت از عملکرد فردی	۳,۸۸	۷	۵,۴۴	۰,۴۸
رضایت کلی	۳,۴۷	۷	۵,۲۳	۰,۶۸۸

### بررسی برازش مدل مفهومی

در این قسمت برازش مدل مفهومی با بررسی برازش مدل اندازه‌گیری، برازش مدل ساختاری و برازش مدل کلی بررسی می‌گردد.

### بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری

در این قسمت با بررسی پایایی شاخص (ضرایب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی)، روایی همگرا (ضرایب AVE) و روایی واگرا (به روش فورنل ولارکر) برازش مدل اندازه‌گیری بررسی می‌گردد.

### الف) بررسی پایایی شاخص و روایی همگرا

با توجه به مقدار مناسب برای آلفای کرونباخ (۰,۷) و پایایی ترکیبی (۰,۷) و برای AVE (۰,۵) و با مشاهده نتایج جدول شماره (۴) تمامی این معیارها در مورد متغیرهای پژوهش مقدار مناسبی است. بنابراین می‌توان متناسب بودن وضعیت پایایی و روایی همگرای پژوهش را تأیید نمود.

## جدول ۴- بررسی پایایی شاخص وروایی همگرا

متغیرهای تحقیق	میانگین واریانس استخراجی (AVE>0.5)	ضریب آلفای کرونباخ (Alpha>0.7)	ضریب پایایی ترکیبی (Alpha>0.7)
سبک های مدیریت تعارض	۰,۸۰	۰,۷۴	۰,۹۲
رضایتمندی ورزشکاران	۰,۷۱	۰,۹۳	۰,۹۴
سبک عدم مقابله	۰,۵۴	۰,۷۶	۰,۷۴
سبک راه حل گرایی	۰,۵۳	۰,۷۳	۰,۷۴
سبک کنترل	۰,۵۹	۰,۸۸	۰,۹۰
رضایت از آموزش و تمرین	۰,۷۹	۰,۸۶	۰,۹۱
رضایت از عملکرد فردی	۰,۷۳	۰,۸۲	۰,۸۹
رضایت از عملکرد نیمی	۰,۶۶	۰,۷۵	۰,۸۵
رضایت از تعامل شخصی	۰,۷۲	۰,۹۰	۰,۹۲

## ب) بررسی روایی واگرا

با توجه به نتایج جدول شماره (۵) برگرفته از روش فورنل ولارکر (۱۹۸۱) مقدار جذر AVE متغیرهای مرتبه اول پژوهش حاضر از مقدار همبستگی میان آنها بیشتر است. که این امر روایی واگرایی مناسب و برآزش خوب مدل اندازه گیری را نشان می دهد.

### جدول ۵- بررسی روایی واگرا

استراتژی راه حل گرای	رضایت از تعامل شخصی	رضایت از عملکرد تیمی	رضایت از عملکرد فردی	رضایت از آموزش و تمرین	استراتژی کنترل	استراتژی عدم مقابله	سازه ها
						استراتژی عدم مقابله	
					استراتژی کنترل		
				رضایت از آموزش و تمرین			
			رضایت از عملکرد فردی				
			رضایت از عملکرد تیمی				
	رضایت از تعامل شخصی						
راه حل گرای استراتژی							

### بررسی برازش مدل های ساختاری

در این قسمت با بررسی مقدار ضرایب معناداری  $Z$ ، معیار  $R^2$ ، معیار اندازه گیری تأثیر ( $f^2$ ) و معیار  $Q^2$  برازش مدل ساختاری بررسی می گردد.

مشاهده نتایج جدول (۶) نشان می دهد، در بخش معناداری  $Z$ ، ارتباط و معنادار بودن تمامی سؤالات و روابط بین متغیرها را نشان می دهد. همچنین مقدار  $R^2$  متغیرهای رضایت مندی ورزشکاران، رضایت از عملکرد فردی، رضایت از عملکرد تیمی بالاتر از ۰,۳۳ بوده و سایر متغیرها نیز بالاتر از ۰,۶۷ است که برازش قوی مدل ساختاری را نشان می دهد. همچنین بررسی مقدار  $Q^2$  مربوط به اکثر سازه ها نیز از ۰,۳۵ بیشتر می باشد که برازش قوی مدل ساختاری را نشان می دهد.

## جدول ۶- بررسی برازش مدل ساختاری

روابط متغیرها و شاخص ها	ضرایب معناداری Z	متغیرهای تحقیق	مقدار R <sup>2</sup>	f <sup>2</sup> اندازه تأثیر (۰,۰۲۰,۱۵,۰,۳۵)
سبک های مدیریت تعارض بارضایتمندی	۲,۸۱۳ (t > ۱.۹۶)	سبک های مدیریت تعارض	---	---
مدیریت تعارض با عدم مقابله	۴۵,۳۳۷	سبک عدم مقابله	۰.۷۸	۰,۴۰
مدیریت تعارض با سبک کنترل	۱۳۴,۱۳۶	سبک کنترل	۰.۹۶	۰,۵۲
رضایتمندی با آموزش و تمرین	۶۰,۹۹۶	آموزش و تمرین	۰,۸۲	۰,۶۴
رضایتمندی بارضایت از عملکرد فردی	۱۵,۹۶۲	رضایت از عملکرد فردی	۰.۵۸	۰,۴۳
رضایتمندی بارضایت از عملکرد نیمی	۲۲,۲۷۸	رضایت از عملکرد نیمی	۰.۵۷	۰,۴۰
رضایتمندی باتعامل شخصی	۱۲۱,۴۴۱	تعامل شخصی	۰.۸۷	۰,۶۲
مدیریت تعارض با سبک راه حل گرایبی	۷۸,۴۱۸	سبک راه حل گرایبی	۰,۷۶	۰,۳۲

## بررسی برازش مدل کلی

این قسمت شامل هر دو بخش مدل اندازه گیری و مدل ساختاری می باشد که با تأیید برازش آن ، بررسی برازش مدل کامل می شود. برای بررسی برازش مدل کلی از شاخص نیکویی برازش<sup>۱</sup> استفاده می شود که این معیار از طریق فرمول زیر محاسبه می گردد.

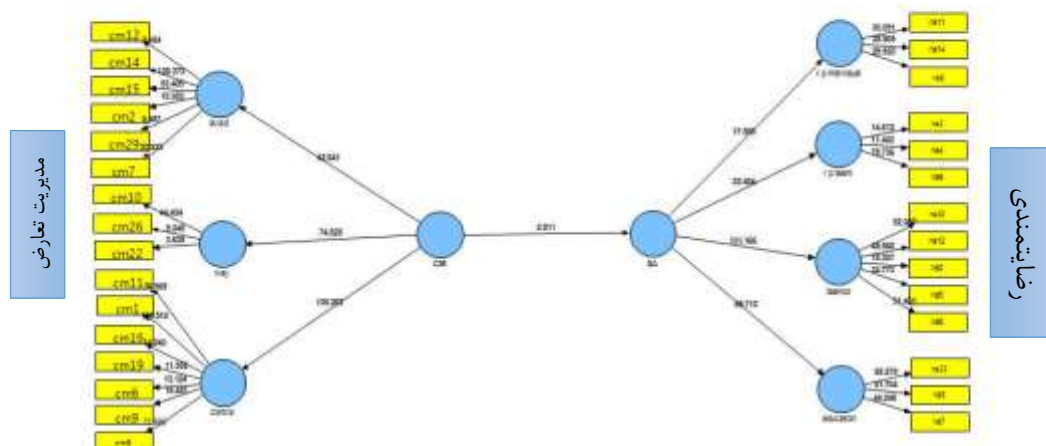
$$GOF = \sqrt{\text{communaliteie} \times R^2} = \sqrt{0.596 \times 0.667} = 0.39$$

با توجه به سه مقدار ۰,۰۱، ۰,۲۵، ۰,۳۶ که توسط وتزلس (۲۰۰۹) به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای

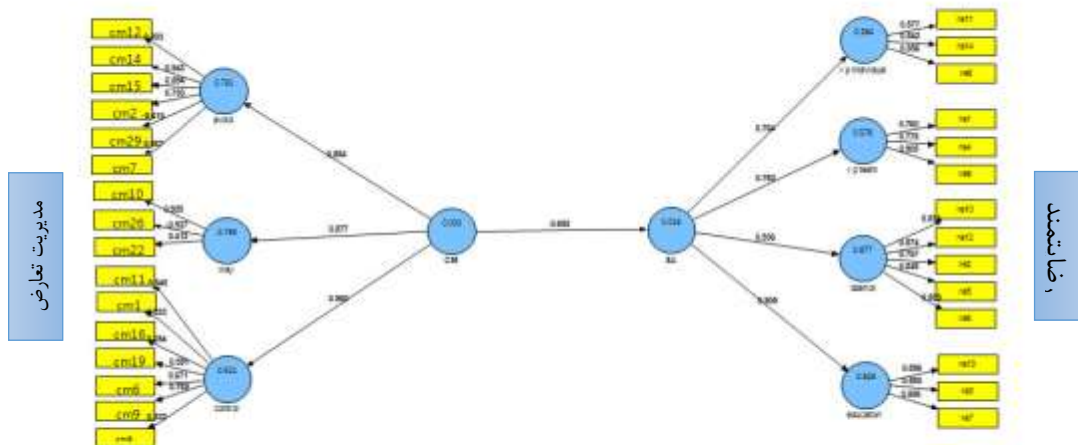
GOF معرفی شده است و حصول مقدار ۰,۳۹ در پژوهش حاضر، برازش کلی مدل قوی می باشد.

<sup>۱</sup> Goodness of Fit (GOF)

بامشاهده شکل شماره (۲) ضرایب معناداری ارتباطی بین سبک های مدیریت تعارض با موفقیت ورزشکاران تیم های ملی ناشنویان ایران استخراج گردیده و درجدول شماره (۷) مورد بررسی قرار گرفته شد است.



شکل ۲- ضرایب (Z) معناداری ارتباطی مدیریت تعارض با رضایتمندی ورزشکاران



شکل ۳- ضرایب (t) تأثیر مدیریت تعارض بر رضایتمندی ورزشکاران

بامشاهده شکل شماره (۳) میزان ضریب تاثیر متغیرها استخراج شده و در جدول شماره (۷) مورد بررسی قرار گرفته است. باتوجه به نتایج جدول (۷)، از آنجا که سطح معناداری به دست آمده بین سبک های مدیریت تعارض راه

حل گرایي وعدم مقابله بارضايت مندي ورزشكاران بزرگتر از ۱,۹۶ است ، بين اين سبك ها بارضايت مندي ورزشكاران رابطه معني دار ومثبتي وجوددارد. همچنين از آنجا كه سطح معناداري به دست آمده بين سبك مدیریت تعارض کنترل بارضايت مندي ورزشكاران کوچکتر از ۱,۹۶ است ، بين سبك مدیریت تعارض کنترل بارضايت مندي ورزشكاران رابطه معني دار ومثبتي وجودندارد.ضمن اينكه باتوجه به سطح معناداري بالاتر از ۱,۹۶ بين سبك های مدیریت تعارض بارضايت مندي ورزشكاران ،مشاهده مي شود كه بين سبك های مدیریت تعارض مربيان بارضايت مندي ورزشكاران رابطه معني دار ومثبتي وجود دارد. همچنين ضريب استاندارد مسير نشان مي دهد كه سبك های مدیریت تعارض به ميزان ۶۸٪ بر رضايت مندي ورزشكاران تأثير گذار است. با مشاهده ضرايب استاندارد مسيرها مشاهده مي شود كه استراتژی های راه حل گرایي وعدم مقابله نيز به ترتيب به ميزان ۴۶٪ و ۳۲٪ بر رضايت مندي ورزشكاران تأثير گذار هستند.

جدول ۷. ارتباط بين استراتژی های مدیریت تعارض بارضايت مندي ورزشكاران

نتيجه آزمون	آماره t	ضريب مسير	فرضيه
رد فرضيه	۲,۶۴	۰,۴۶	عدم ارتباط بين استراتژی راه حل گرایي و رضايت مندي ورزشكاران
رد فرضيه	۲,۷۸	۰,۳۲	عدم ارتباط بين استراتژی عدم مقابله و رضايت مندي ورزشكاران
پذيرش فرضيه	۰,۴۵۴	---	عدم ارتباط بين استراتژی کنترل و رضايت مندي ورزشكاران
رد فرضيه	۲,۶۸	۰,۶۸	عدم ارتباط بين سبك های مدیریت تعارض بارضايت مندي ورزشكاران

\*در سطح اطمینان ۹۵٪ معنی دار است.

در ادامه ارتباط بين کلیه ابعاد رضايت مندي ورزشكاران با سبك های راه حل گرایي وعدم مقابله در جدول (۸) ارایه شده است.



جدول ۸. ارتباط بین استراتژی های راه حل گرایي وعدم مقابله با ابعاد رضایت مندی ورزشکاران

متغیر	آماره	رضایت از عملکرد تیمی	رضایت از تعامل شخصی	رضایت از آموزش و تمرین	رضایت از عملکرد فردی
استراتژی راه حل گرایي	ضریب همبستگی پیرسون	۰,۱۹۳*	۰,۱۸۱*	۰,۱۷۶	۰,۱۰۴*
	سطح معناداری	۰,۰۳۸	۰,۰۴۸	۰,۵۳	۰,۱۷۰
	تعداد	۱۵۰	۱۵۰	۱۵۰	۱۵۰
استراتژی عدم مقابله	ضریب همبستگی پیرسون	۰,۲۲۵*	۰,۲۷۳**	۰,۳۰۷**	۰,۱۴۳
	سطح معناداری	۰,۰۱۹	۰,۰۰۶	۰,۰۰۲	۰,۰۹۴
	تعداد	۱۵۰	۱۵۰	۱۵۰	۱۵۰

\*\*در سطح  $p < 0/01$  معنی دار است. \*در سطح  $p < 0/05$  معنی دار است.

### نتیجه گیری

یافته های این تحقیق نشان داد که از نظر ورزشکاران، مربیان تیم های ملی ناشنویان ایران جهت مدیریت تعارضات بیشتر از سبک عدم مقابله استفاده می کنند و سبک کنترل از نظر استفاده توسط مربیان در رده آخر قرار دارد که می توان این گونه استنباط کرد که مربیان تیم های ملی ناشنویان ایران هنگام مواجهه با تعارض با ورزشکاران بیشتر سعی بر اجتناب از تعارض دارند و یا به ایجاد جوی صمیمی و دوستانه همراه با راستی و صداقت که لازمه آن مشارکت، همفکری و همکاری است، در تیم خود تمایل دارند و برای این منظور سعی می کنند با مشارکت، همفکری، همکاری و در نظر گرفتن منافع طرفین تعارض موجود را به بهترین نحو ممکن حل کنند و آن را از میان بردارند و شرایط برد- برد را ایجاد نمایند. این یافته ها با نتایج تحقیق (داوودی و همکاران (۲۰۱۷) که در آن سبک های غالب مورد استفاده مربیان در جهت مدیریت تعارض از دیدگاه خودشان سبک عدم مقابله بوده است، کاملاً همخوانی دارد. همچنین این یافته ها با نتایج تحقیق قهرمانی و همکاران (۲۰۱۷) همخوان بوده و با نتایج تحقیقات عسگری (۲۰۱۵) و اکبری و همکاران (۲۰۰۵) ناهمخوان می باشد که دلیل این ناهمخوانی را می توان تفاوت های فرهنگی جامعه هدف تحقیق دانست. رضایت مندی ورزشکار، خود

تحت تأثیر عوامل زیادی است. در واقع می توان گفت که رضایت مندی ورزشکار ، پاسخ عاطفی او به ابعاد وجنبه های مختلف تیم وباشگاه است. بنابراین اعضای تیم ،باشگاه ،مربی وسایر عوامل بررضایت مندی ورزشکار تأثیر می گذارند؛ اما به نظرمی رسد رفتار مربیان تأثیر بیشتری بر رضایت مندی ورزشکاران دارد. باتوجه به یافته های تحقیق، ازمیان ابعاد رضایت مندی ورزشکاران تیم های ملی ناشنویان ایران، بعدرضایت از عملکردفردی دارای بالاترین میانگین و بعد رضایت از عملکرد تیمی دارای کمترین میانگین است. به بیان دیگر ، ورزشکاران رضایت بیشتری را از عملکردفردی وتعامل شخصی با مربی شان دارند، در صورتی که رضایت از عملکرد تیمی در اولویت آخر قرار دارد . ازطرفی با توجه به نمره میانگین به دست آمده ، می توان بیان کرد که رضایت کلی ورزشکاران در حد خوبی قرار دارد. از آنجاکه بعد رضایت از عملکرد فردی ، به رضایت ورزشکاران از عملکردشان برمی گردد ، نتایج تحقیق نشان می دهد که ورزشکاران بیشترین رضایت را از عملکرد فردی ونتایج مسابقات شان داشته اند، ضمن اینکه رضایت از تعامل شخصی نیز به عنوان دومین بعد رضایت ورزشکاران ناشنوا شناخته شد. این بعد از رضایت مندی که به رضایت ورزشکاران از تعامل ورفتار متقابل با مربی شان برمی گردد ،نشان می دهد که این ورزشکاران بیشترین رضایت را بعداز عملکردشان، از رفتار متقابل با مربیان شان داشته اند. این نتایج با نتایج تحقیق سیدحسینی وهمکاران(۲۰۱۶) که در آن ورزشکاران نخبه جودو بیشترین رضایت را از عملکرد فردی خود داشته اند، همخوان بوده وبا نتایج تحقیق اسمعیلی وهمکاران (۲۰۱۵) نیز تاحدودی همخوان است که ورزشکاران، بیشترین رضایت را از عملکرد فردی خود دارند ولی کمترین رضایت را در بازی های المپیک ۲۰۱۳ ناشنویان رضایت از آموزش و تمرین داشته است که با نتیجه این تحقیق ناهمخوان است ، دلیل این ناهمخوانی را می توان نتایج وعملکرد ضعیف رشته های تیمی ناشنویان در چند سال اخیر دانست. همچنین نتایج این تحقیق تاحدودی با نتایج تحقیق فلاح (۲۰۰۹) که در آن ورزشکاران بیشترین رضایت را از رفتار وتعامل با مربیان شان داشتند، همخوان بوده و با نتایج تحقیق نصرتی (۲۰۱۷) که در آن نیز ورزشکاران بیشترین رضایت را از آموزش و تمرین داشته اند و همچنین با نتایج تحقیق عسگری (۲۰۱۲) که بین ورزشکاران شرکت کننده درلیگ والیبال تحقیق انجام شده ودرا آن ورزشکاران بیشترین رضایت راز آموزش وتمرین داشتند، ناهمخوان بوده است. دلیل این ناهمخوانی را می توان رضایت کم ورزشکاران لیگ والیبال به نسبت سطح رضایت بالای ورزشکاران

ناشنا دانست و این که در لیگ والیبال فقط سبک رهبری آمرانه با عوامل رضایت ورزشکاران دارای ارتباط معنادار بود. در ادامه یافته های تحقیق، بین استراتژی های راه حل گرای (Z=۲,۶۵, f=0.46) و عدم مقابله (Z=۲,۷۸, f=0.97) با رضایت مندی ورزشکاران ارتباط مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین ضمن مشاهده عدم ارتباط معنادار میان استراتژی کنترل (Z=۰,۵۳) با رضایت مندی ورزشکاران، استفاده از استراتژی راه حل گرای به میزان ۴۶٪ و استراتژی عدم مقابله به میزان ۳۲٪ بر رضایت مندی ورزشکاران در هنگام مواجهه با تعارض تأثیر می گذارد. از بین ابعاد رضایت مندی ورزشکاران، بین بعد رضایت از عملکرد فردی، رضایت از عملکرد تیمی و تعامل شخصی با استراتژی راه حل گرای در سطح (p<0/05) رابطه معنی دار مشاهده شد اما بین رضایت از آموزش و تمرین با استراتژی راه حل گرای رابطه معنی دار مشاهده نشد. همچنین از بین ابعاد رضایت مندی، بعد رضایت از آموزش و تمرین و تعامل شخصی در سطح (p<0/01) و بعد رضایت از عملکرد تیمی در سطح (p<0/05) با استراتژی عدم مقابله رابطه معنی دار مشاهده شد. اما بین رضایت از عملکرد فردی با استراتژی عدم مقابله رابطه معنی دار مشاهده نشد. نتایج این بخش از تحقیق را می توان این گونه تفسیر کرد که با توجه به ماهیت استراتژی های عدم مقابله که مربیان در این شرایط از هرگونه برخورد با ورزشکاران اجتناب می ورزند و همچنین استراتژی راه حل گرای که در آن مربیان با همفکری و مشارکت ورزشکاران در حل تعارضات به دنبال ایجاد شرایط برد-برد هستند، رضایت ورزشکاران جلب خواهد شد و همچنین استفاده از استراتژی کنترل که در آن مربیان با امر و نهی و به صورت دستوری و یک طرفه به دنبال حل تعارض هستند با ویژگی های جلب رضایت ورزشکاران متناقض خواهد بود. نتایج تحقیق هوشمند (۲۰۱۴) حاکی از وجود ارتباط مثبت و معنی دار بین سبک های همکاری و مصالحه و رضایت شغلی کارکنان شرکت های دانش بنیان و فناور است. صافی و همکاران (۲۰۱۵) در تحقیق خود با بررسی رابطه رضایت مندی با مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی کارمندان به این نتیجه رسید که تنها بین سبک مدیریت تعارض راه حل گرای با رضایت مندی کارکنان ارتباط مثبت وجود داشت و بین سبک های عدم مقابله و کنترل با رضایت مندی کارکنان ارتباط معنادار وجود ندارد. اسمعیلی و همکاران (۲۰۱۵) در تحقیق خود ارتباط بین سبک های رهبری مربیان با رضایت مندی ورزشکاران را بررسی کردند و به این نتیجه رسیدند که بین سبک های رهبری حمایت اجتماعی و بازخورد مثبت و آموزش و تمرین با

رضایتمندی ورزشکاران ارتباط معنا دار وجود دارد ولی بین سبک رهبری آمرانه که در آن مربیان به صورت دستوری و با امر و نهی به هدایت ورزشکاران می پردازند با رضایت مندی ورزشکاران ارتباط معناداری مشاهده نشد. سلیمانی (۲۰۰۴) نشان داد افرادی که رضایت شغلی و روحیه بالایی دارند نسبت به کسانی که رضایت شغلی و روحیه پایینی دارند بیشتر به کاربرد شیوه های اثربخش حل تعارض (همکاری، تشریک مساعی و راه حل گزایی) گرایش نشان می دهند الزهرانی (۲۰۱۳) به این نتیجه دست یافت که بین سبک های تعارض و رضایت مندی کارکنان رابطه منفی معنادار وجود دارد. کالین (۲۰۱۳) طی پژوهشی به بررسی تعارض، سبک های حل تعارض، استرس و رضایت شغلی در بین کارکنان مرکز بهداشت در محیط های پزشکی پرداخت. نتایج این تحقیق نشان داد که بین سبک های تعارض اجتنابی و سبک همکاری با رضایت شغلی رابطه مثبت معناداری وجود دارد. نتایج تحقیق تراسون (۲۰۱۸) حاکی از وجود رابطه خطی مثبت بین مدیریت تعارض و رضایت شغلی کارکنان بوده است. نتایج پژوهش قلال احمد (۲۰۱۵) نشان داد که بین سبک های مدیریت تعارض با رضایت شغلی رابطه مثبت معناداری وجود دارد. ژروم (۲۰۱۵) به این نتیجه دست یافت که بین سبک های مدیریت تعارض با رضایت مندی رابطه معناداری وجود ندارد. کیم و همکاران (۲۰۱۵) به بررسی تأثیر ترکیبی سبک های تعارض و رضایت پرداختند و به این نتیجه دست یافتند که بین سبک تعارض همکاری و رضایت مندی رابطه مثبت معناداری وجود دارد. یافته های این بخش از پژوهش با نتایج تحقیق قلال احمد (۲۰۱۵)، کیم و همکاران (۲۰۱۵)، کالین (۲۰۱۳)، مظفری و همکاران (۲۰۱۲) اسمعیلی و همکاران (۲۰۱۵)، داوودی (۲۰۱۶)، سهیلی و همکاران (۲۰۱۴)، همسو می باشد. یافته های این بخش با نتایج تحقیق ژروم (۲۰۱۵)، نصرتی (۲۰۱۷) و الزهرانی (۲۰۱۳) ناهمسو است. از دلایل احتمالی این ناهمسوئی می توان به تفاوت جامعه آماری اشاره کرد. در پایان پیشنهاد می شود با توجه به اینکه به دلایل مختلف فرهنگی، رفتاری و همچنین معلولیت یا محدودیت جامعه ورزش ناشنویان که بیشتر از افراد سالم دچار تعارضات مختلف با مربیان خود خواهند شد، مربیان این ورزشکاران از نتایج این تحقیق استفاده از انتخاب سبک های رهبری و استراتژی های مدیریت تعارض در تمریناتشان کمک بگیرند. باتوجه به رابطه معنی دار و مثبت بین استراتژی های مدیریت تعارض عدم مقابله و راه حل گزایی با رضایت مندی ورزشکاران، مربیان این ورزشکاران باید اصول رفتارهای موجود در این نوع استراتژی ها را در مواجهه با تعارضات

احتمالی به وجود آمده بیشتر به کار گیرند تا بتوانند احتمال رسیدن به رضایت و عملکرد بهتر ورزشکاران جهت رسیدن به موفقیت را افزایش دهند. همچنین با توجه به عدم ارتباط معنادار بین استراتژی مدیریت تعارض کنترل با رضایت مندی ورزشکاران، مربیان ورزشکاران تیم های ملی ناشنوایان ایران باید جهت مدیریت تعارضات از این نوع استراتژی استفاده نکنند زیرا ورزشکاران کمترین بازخورد مثبت را نسبت به این استراتژی نشان می دهند.

### نتیجه کاربردی:

با توجه به شرایط خاص برقراری ارتباط بین مربیان با ورزشکاران ناشنوا به دلیل محدودیت های شنیداری، مربیان در برقراری ارتباط با این ورزشکاران جهت انتقال آموزش های لازم دچار معضلاتی می شوند که در بسیاری از موارد این عدم برقراری ارتباط مناسب منجر به بروز تعارضات زیادی خواهد شد که عدم مدیریت صحیح تعارضات می تواند با ایجاد مشکلات عمده در درون تیم های ورزشی ضمن بروز ناراضی در ورزشکاران، منجر به عدم عملکرد مناسب ورزشکار و عدم دستیابی تیم به اهداف مورد نظر شود. نتایج این پژوهش می تواند به مربیان تیم های ملی ناشنوایان کمک کند تا در مواجهه با تعارضات، بهترین سبک مدیریت تعارض را انتخاب کنند و در بهبود جوّ تیم و ایجاد رضایت مندی ورزشکاران که یکی از مهم ترین عوامل کسب موفقیت در تیم های ورزشی می باشد، موفق تر باشند.

### منابع

- Ismaili, M,R. Solgi,S.Amirtash,A. (2016). Investigating the Relationship between Coaches' Leadership Style and Satisfaction and Performance of Deaf Athletes of National Teams in the 2013 Deaflympics [Thesis]: Islamic Azad University, Central Tehran Branch; (persian)
- Idrisi H., Amir Hosseini A., Hamidi M.(2019) Designing a participation model for athletes with disabilities in the national team: Analysis of compelling and inhibiting factors. Journal of Organizational Behavior Management Studies in Sport. 6 (4): 11-26.(persian)
- Amir Ahmad M., Hamid Reza R., Vahid S., Amin K.(2012) Relationship between conflict management strategies and emotional intelligence of sports coaches in East Azerbaijan province. Sport Management. 4 (13): 99-.(persian)
- Bazvand, K, Kashif, M,M, Ismaili, M,R.(2013) Relationship between emotional intelligence, organizational commitment and job

satisfaction of employees of Lorestan General Department of Physical Education. Sports management (movement). 5 (4)66-87 (persian)

- Janani, H, Tondnavis, F, Mozaffari, A,A.(2013) The relationship between transformational leadership styles and transactions with conflict management strategies among coaches in pro-Iranian futsal leagues. Research in sports management and motor behavior. 3 (5): 47-57.(persian)
- Jerome, S. (2015). Examining Organizational Conflict Management Style Climate: Moderator of Job Satisfaction and Intent to Leave a Management Consulting Organization. DISSERTATION Submitted to Northcentral University, School of Business and Technology Management
- Davoodi, Z, Zarei, A.(2017). The Relationship between Conflict Management Styles with Creativity and Job Satisfaction of the Technical Staff of the National Teams of the Deaf Sports Federation [Thesis]: Islamic Azad University of South Tehran;.(persian)
- Ramezani Nejad, R, Hemmatinejad, M, A, Jarreh Noush, R, Mohaddes, ,F.(2011) Comparison of priority aspects of athlete satisfaction. Olympic. 19 (3)55.(persian)
- Ramezani Nejad, R, Khosravi,M, Rostami, H, R, Ramezani, M, R.(2017) Analysis of Factors Affecting Job Satisfaction of Male Athletes in Iranian Group Sports. Human resource management in sports. 5 (1): 1-17(persian)
- Soheili, K, Sayadzadeh, S.(2011). Investigating the Relationship between Conflict Management Styles and Job Satisfaction of Employees in Razi University of Kermanshah. Razi University Annual Scientific Conference: undefined;.(persian)
- Soleimani.M.(2015) Relationship between conflict management styles and staff influence in sports and youth offices in Hamadan province. New trends in sports management. 3 (9): 83-90(persian)
- Safi, M, H, Mohammadi, F, Kolahy, A, A.(2015) Relationship between job satisfaction and conflict management and employee burnout. Social health. 2 (4(persian)
- Ghasemiani, Sh, Pourreza, A, Mahmoudi, M.(2017) A Survey of Conflict Levels and Conflict Management Strategies among Nurses in General Hospitals of Tehran University of Medical Sciences. Journal of Health. 11 (1): 20-30.(persian)
- Qahramani, O, Fallahi, A, Ali Doust, I.(2017) Basic communication skills and conflict management styles: A study of physical education experts in Tehran universities. Journal of Sports Science and Management. 6 (12 # B00307.- :.(persian)
- Qanbarpour Nosrati, A, Saqr, A.(2018) Modeling the effect of coaches' leadership styles on the satisfaction of athletes in the Iranian

Athletics Premier League. *Physiology and Management Research in Sport*. 9 (4): 107-20(persian).

- Mohammadi, S, Dolati, M.(2016) The relationship between leadership style and sources of power of coaches with the satisfaction of volleyball players. *Contemporary research in sports management*. 6 (11 # b00306.- :(persian)
- Noorbakhsh, P, Bazmavard, S.(2016) Relationship between coaches' leadership styles with sports identity and athletes' satisfaction in selected team and individual sports. *Journal of Sport Management and Motor Behavior*,12 (24): 121-134. doi: 10.22080 / jsmb.2016.1295 (persian)
- Alzahrani M.(2013) A Comparative Study of the Relationships between Conflict Management Styles and Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Propensity to Leave the Job among Saudi and American Universities 'Faculty Members. Dissertation.
- Davis L, Jowett S, Tafvelin S.(2019) Communication Strategies: The Fuel for Quality Coach-Athlete Relationships and Athlete Satisfaction. *Frontiers in Psychology*.10(2156).
- Galal K.(2015) The Relationships between Conflict Management Styles, Job Satisfaction and Organizational Commitment among Workers in Public and Private Sectors. *Universal Journal of Psychology*.3:41-50.
- Hanson B.(2019) Coaching Consultant & Director of Athlete Assessments 4x Olympian.
- Kim Ej, Yamaguchi A, Kim M-S, Miyahara A.(2015) Effects of taking conflict personally on conflict management styles across cultures. *Personality and Individual Differences*.72:143-9.
- Kalyn, D. L.(2013). Conflict, styles of conflict resolution, stress and job satisfaction amongst veterinary healthcare workers in clinical settings. . (2013). doi:<https://doi.org/10.24124/2013/bpgub1581>
- Laios A, Tzetzis G.(2005). Styles of Managing Team Conflict in Professional Sports: The Case of Greece. *Management Research News*.28:36-54.
- Maura Fernandez M.(2017) What Is the Relationship Between Conflict Management and Employee Empowerment? A Message Design Logic Perspective and its Importance for Managers and Supervisors.
- Martens R.(2006) *Coaches guide to sport psychology*,: Bamdad Ketab;.
- Nowruz Seyed Hosseini R, Kooze Chian H, Honari H, Hosseini IINS.(2013). The relationship between coaching leadership styles and the satisfaction of Iran's elite judokas. *Sport Managment*.17(0):173-90.(persian)

- Springs MJ. Examining Organizational (2018) Conflict Management Style Climate: Moderator of Job Satisfaction and Intent to Leave a Management Consulting Organization: Northcentral University; 2015.
- Smith B, Bundon A.(2018). Disability models: Explaining and understanding disability sport in different ways. In The Palgrave handbook of Paralympic studies (pp. 15-34). Palgrave Macmillan, London
- Terason S.(2018). The Effect of Conflict Management in Thai Public-Sector Sport Organizations on Employee Job Satisfaction and Perceived Organizational Performance. Academy of Strategic Management Journal. 17 (1) 55-67.
- Wachsmuth S, Jowett S, Harwood C.(2018). On understanding the nature of interpersonal conflict between coaches and athletes. Journal of Sports Sciences.36:1-8.



## **Designing a communication model of conflict management styles with the satisfaction of athletes in Iranian national teams for the deaf**

**Saeid Solgi<sup>1</sup>, Faride Ashraf Ganjoui<sup>\*2</sup>, Ali zarei<sup>3</sup>, Jasem Manouchehri<sup>4</sup>**

1-PhD Student in Physical Education and Sports Science Department, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran 2- Associate Professor, Department of Sports Management, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran (Corresponding Author) 3- Associate Professor, Department of Sports Management, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran 4- Assistant Professor, Department of Sports Management, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

Corresponding Author\* [ganjouei@yahoo.com](mailto:ganjouei@yahoo.com)

**Received:** 2021-08-08

**Accepted:** 2021-10-08

### **Abstract**

The overall purpose of this study was to design a communication model of conflict management strategies with the satisfaction of athletes of national teams of the Deaf Sports Federation of Iran. The statistical population of the present study consists of all athletes of the national teams of the deaf in Iran, whose number is 220 athletes and the statistical sample of the research consists of 150 athletes selected by the national teams. In this study used Robbins (1998) Conflict Management and Athletes Satisfaction Questionnaires of Rimrochladora (1998). To analyze the data and prioritize and determine the dominant style of conflict management, Friedman test and to determine the relationship between variables and the effectiveness of variables while using Pearson correlation coefficient, structural equation modeling method has been used. Smart PLS was used to perform calculations and model design. The results show that the coaches of the national teams for the deaf use the non-confrontation strategy more and the control style has the least use. Among the dimensions of athletes' satisfaction, after the satisfaction of individual performance has the highest average and after satisfaction with team performance has the lowest average. Also the results of structural equation modeling showed that the relationship between conflict management styles ( $t = 2.81, f = 0.68$ ) with athlete satisfaction, solution orientation strategy ( $t = 2.64, f = 0.46$ ) and non-confrontation strategy ( $t = 2.78, f = 0.32$ ) have a positive and significant relationship with athletes' satisfaction and 46 and 32% are effective on athletes' satisfaction, respectively. According to the research, when the coaches use solution-oriented and non-confrontational strategies, they are more successful in managing conflicts and creating athlete satisfaction.

**\*Keywords:** Conflict management styles, satisfaction, athlete, deaf