

تحلیل عوامل محیطی و سازمانی مؤثر بر بروز پرخاشگری و خشونت تماشاچیان مسابقات والیبال ایران

لیلا قربانی قهفرخی^{۱*}، مرجان فراهانی^۲، لقمان کشاورز^۳

۱. استادیار مدیریت ورزشی دانشگاه پیام نور، تهران ایران.

۲. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

۳. استاد مدیریت ورزشی دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

تاریخ دریافت: (۹۸/۰۳/۱۶) تاریخ پذیرش: (۹۸/۱۰/۰۸)

Analysis of Environmental and Organizational Factors Affecting the Aggression and Violence of Iranian Volleyball Spectators

L. Ghorbani Ghahfarrokhi^{1*}, M. Farahani², L. Keshavarz³

1. Assistant professor in Sports Management, Payam Noor University, Iran.

2. Ph. D. Student in Sports Management, Payam Noor University, Iran.

3. Professor in Sports Management, Payam Noor University, Iran.

Received: (06 June 2019)

Accepted: (29 December 2019)

Abstract

The purpose of this study was to analyze the environmental and organizational factors affecting the aggression and violence of the volleyball spectators in Iran. The statistical society and also the samples were the organizers of the competition and the staff of the Premier League volleyball teams of Iran in 2016 and 2017 were 149 in total. A researcher-made questionnaire of 46 questions was used that its face and content validity was confirmed by 15 sports management stakeholders and its construct validity was confirmed using confirmatory factor analysis. The reliability of the questionnaire was calculated with Cronbach's alpha (0.88). Data analyzed with confirmatory factor analysis and exploratory factor analysis using SPSS and AMOS softwares. According to the Friedman test, the Xi value of 17/005 with the degree of freedom 3 and the significance level of 0.001 with 95% confidence that it could be stated that there is a significant difference between the priority of factors affecting the abnormal behaviors of volleyball spectators and among environmental factors, respectively, the priority of three factors of conditions of places, safety and control and welfare services and among organizational factors, respectively, three factors of competition sensitivity, Culture and planning and implementation of the competition as effective components on the aggression and violence of volleyball spectators in Iran and explain the need for proper management of the tournament.

Keywords

Aggression, Violence, Environmental Factors, Organizational Factors, Volleyball.

چکیده

هدف از پژوهش حاضر تحلیل عوامل محیطی و سازمانی مؤثر بر بروز پرخاشگری و خشونت تماشاچیان مسابقات والیبال باشگاهی در ایران بود. جامعه آماری مسئولان برگزاری مسابقات و کادر فنی تیم‌های والیبال لیگ برتر و دسته یک مردان باشگاه‌های ایران در سال‌های ۹۵ و ۹۶، در مجموع ۱۴۹ نفر بودند که تعداد نمونه‌ها برابر با جامعه آماری در نظر گرفته شد. برای دستیابی به اهداف پژوهش از پرسش‌نامه ۴۶ سؤالی محقق ساخته استفاده شد. روایی صوری و محتوایی پرسش‌نامه به تأیید ۱۵ نفر از متخصصان مدیریت ورزشی و روایی سازه با تحلیل عامل تأییدی تأیید شد. پایایی پرسش‌نامه در یک مطالعه مقدماتی با ۳۰ آزمودنی و با آلفای کرونباخ ۰.۸۸ محاسبه شد. برای تحلیل داده‌ها از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی از جمله آزمون بارتلت، KMO، تحلیل عاملی تأییدی و اکتشافی با چرخش واریمکس توسط نرم افزار SPSS و AMOS استفاده شد. با توجه به نتیجه آزمون فریدمن، مقدار χ^2 دو ۱۷/۰۰۵ با درجه آزادی ۳ و سطح معناداری ۰/۰۰۱ با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان بیان کرد که بین اولویت عوامل مؤثر بر رفتارهای ناپسند تماشاچیان والیبال تفاوت معناداری وجود دارد و در بین عوامل محیطی به ترتیب اولویت سه عامل شرایط جایگاه‌ها، ایمنی و کنترل و خدمات رفاهی و در بین عوامل سازمانی به ترتیب سه عامل حساسیت مسابقه، فرهنگ و برنامه‌ریزی و اجرای مسابقه به عنوان مؤلفه‌های مؤثر بر پرخاشگری و خشونت تماشاچیان والیبال در ایران نقش دارند و لزوم مدیریت صحیح برگزاری مسابقات را تبیین می‌کند.

کلید واژه‌ها

پرخاشگری، خشونت، عوامل محیطی، عوامل سازمانی، والیبال.

*Corresponding Author: Leila Ghorbani Ghahfarrokhi

E-mail: leilaghorbani2006@yahoo.com

* نویسنده مسئول: لیلا قربانی قهفرخی

مقدمه

شاهد بروز خشونت و تهاجم فیزیکی از سوی تماشاچیان نسبت به افراد یا محیط ورزشی هستیم و البته در برخی موارد این پرخاشگری‌ها به درگیری‌های فیزیکی شدید منجر می‌شود. آثار مخرب خشونت در میدانی ورزشی شامل آسیب جسمی و روحی، تخریب اموال، جراحت، معلولیت و حتی فوت افراد، خسارت مالی به سازمان‌ها یا باشگاه‌های ورزشی می‌شود (کایفل، ۲۰۱۴). در عرصه فعالیت‌های ورزشی سه سطح برای بررسی و تحلیل رفتارهای نامناسب و پرخاشگرانه مشاهده می‌شود. الف) خشونت و پرخاشگری و واکنش‌های نامناسب ورزشکاران؛ ب) خشونت، پرخاشگری و واکنش‌های نامناسب تماشاچیان و طرفداران تیم‌های ورزشی علیه ورزشکاران؛ ج) خشونت و پرخاشگری و واکنش‌های نامناسب تماشاچیان رویدادهای ورزشی که در قالب هواداری از تیم‌های ورزشی، علیه یکدیگر و گاه علیه اموال و دارایی‌های عمومی انجام می‌شود (عبدلی، ۱۳۸۴). به‌طور کلی پرخاشگری شامل اقدامات کلامی و فیزیکی می‌باشد که شامل تسلط، کنترل یا آسیب رساندن به دیگری است (کواکلی، ۲۰۰۹). بنابراین در زمینه ورزش، پرخاشگری تماشاچیان اساساً شامل اعمال مضر کلامی یا فیزیکی نسبت به دیگران در محیط ورزشی است. بدین معنی که تماشاچیان ممکن است به دلیل احساسات خصمانه دست به رفتار و اعمال خشن بزنند (رود، ۲۰۱۷). در بررسی وقایع بحرانی، احساسات و تجربیات تماشاچیان مسابقات المپیک ۲۰۱۲ لندن که با پرسش، مصاحبه و مشاهده تماشاچیان صورت گرفت محققان دریافتند که از میان احساسات خوشایند، احساس خوشحالی و هیجان سه برابر سایر احساسات بر رفتار این تماشاچیان غالب بوده است و در بین احساسات ناخوشایند، احساس اضطراب ناشی از ازدحام و اغتشاش که منجر به احساس خشم شده بیشتر رخ داده است (امری، ۲۰۱۳).

بررسی این رفتارها و پرخاشگری در تماشاچیان ورزشی و مهم‌تر از آن، علل بروز این رفتارها دغدغه مهم مدیران ورزشی شده است. این رفتارها در یک رویداد ورزشی ممکن است تحت تأثیر شرایط مختلف برگزاری متفاوت باشد. به عنوان مثال انفرادی بودن یا گروهی بودن رشته ورزشی، انجام مسابقه داخل سالن یا در فضای باز، نوع برخوردی یا غیر برخوردی بودن ورزش و سطح رقابت برگزار شده در بروز این رفتارها مؤثر خواهد بود. در بررسی مبانی نظری عوامل مؤثر بر بروز رفتارهای پرخاشگرانه نظریه‌های متعددی مطرح شده. تعدادی از محققان علل

مسابقات ورزشی در طول تاریخ، همواره نوعی از سرگرمی‌های جمعی را فراهم کرده اند، از بازی‌های المپیک در یونان باستان گرفته تا مسابقات حرفه‌ای در عصر حاضر. امروزه مسابقات ورزشی در سرتاسر جهان افراد و منابع مالی فراوانی را به خود جذب می‌کنند (جوئل، ۲۰۱۱). حاضرین در مسابقات ورزشی از چند گروه تشکیل می‌شوند. گروه اول شرکت‌کنندگان یا بازیکنان، گروه دوم مسئولان برگزاری و مسئولان تیم‌ها و گروه سوم تماشاچیان. در بین تماشاچیان نیز گروه‌های متفاوتی وجود دارد. گروه اول هوادار تیم یا بازیکن خاصی هستند که خود به دو دسته تقسیم می‌شوند: دسته اول طرفداران متعصب که دارای عمیق‌ترین و بیشترین عشق و دلبستگی به تیم خود هستند و کسب موفقیت و نتیجه برای آنان اهمیت فراوانی دارد. برخی معتقدند این دسته را نمی‌توان هوادار خطاب کرد. دسته دوم هوادارانی هستند که تیم خود را حمایت می‌کنند اما اجرای عدالت، مهارت و روش بازی برایشان اهمیت ویژه‌ای دارد (دیویس، ۲۰۱۸). در پژوهشی تحلیل پدیده اوباشگری در فوتبال لهستان نشان داد که تماشاچیان که اقدام به فعالیت‌های اوباشگرانه می‌کنند همان به اصطلاح تماشاگر نماهایی هستند که مسئولین را وادار می‌کنند تا تنبیهاتی مانند انتقال بازی‌های خانگی به ورزشگاه‌های دیگر برای باشگاه در نظر بگیرند. در حقیقت هواداران واقعی هیچ‌گاه وارد این نوع فعالیت‌ها نمی‌شوند (سهاژ، ۲۰۰۹). گروه دوم تماشاگران ورزشی (مصرف‌کنندگان ورزش) هستند که رویدادهای ورزشی را از نزدیک مشاهده می‌کنند و میل ندارند که به یک تیم یا یک ورزشکار نسبت داده شوند (واعظ موسوی و مسیبی، ۱۳۹۰). در کنار همه مزایای اجتماعی و روانی حضور تماشاگران، گاهی شاهد بروز رفتارها و واکنش‌های ناهنجار و نامناسب تماشاچیان ورزشی نیز هستیم. نمونه‌های فراوان بروز خشونت در تماشاچیان مسابقات گوناگون و در سراسر دنیا نشان می‌دهد که شیوع رفتارهای ناهنجار و گاهاً تهاجمی تماشاچیان به عنوان یکی از چالش‌های ورزش حرفه‌ای و مسابقات ورزشی همواره مطرح بوده است. بررسی‌ها نشان می‌دهد که خشونت بین فردی صحنه شایعی در رویدادهای ورزشی حرفه‌ای و آماتور آمریکای شمالی است بیان عبارات و کلمات یا شعارهای نامتعارف و گاهی زشت و فحاشی و مسخره کردن از سوی تماشاچیان، رویدادی عادی در مسابقات ورزشی محسوب می‌شود. اما به غیر از پرخاش و تهاجم کلامی گاهی

می‌شود (جلالی، ۱۳۹۲). هواداران تیم‌های فوتبال یک شهر معتقد بودند که عوامل مرتبط با وضعیت ایمنی و بهداشتی استادیوم، عوامل داوری، عوامل مرتبط با پوشش رسانه‌ای و عوامل مرتبط با مدیریت برگزاری مسابقات بیشترین تأثیر را بر بروز پرخاشگری تماشاچیان داشته است. یافته‌ها نشان داد که عوامل مدیریتی مهم‌ترین عوامل بروز پرخاشگری تماشاچیان هستند (غلامی و حیدری نژاد، ۱۳۹۴).

در سال‌های اخیر در ایران، رشد و گسترش رشته‌های ورزشی دیگر مانند والیبال، روز به روز بر تعداد تماشاچیان این رشته‌ها می‌افزاید. دامنه بروز پرخاشگری و خشونت در مسابقات ورزشی، به میدانی غیر فوتبالی نیز کشیده شده و در سایر رشته‌های پرطرفدار و پرتماشایی نظیر والیبال شاهد رفتارهای نامناسب تماشاچیان و گسترش این ناهنجاری‌ها هستیم. مدیران و برگزار کنندگان مسابقات والیبال در ایران به وجود کج رفتاری‌ها و پرخاشگری‌ها توسط تماشاچیان واقف و نگران افزایش روز افزون آنها هستند و یکی از موضوعات مهم در جلسه مطبوعاتی خبرنگاران با مدیران باشگاه‌ها موضوع فحاشی و پرخاشگری تماشاچیان به بازیکنان حریف می‌باشد. بسیاری از رفتارهای ناهنجار تماشاچیان والیبال علاوه بر مدیران مورد توجه رسانه‌ها بوده و توسط خبرنگاری‌ها گزارش شده است. به عنوان نمونه در سال ۹۳، پس از پایان فینال لیگ برتر والیبال، در حالی که مسئولان برگزاری در حال تدارک مراسم اختتامیه بودند، زد و خورد شدیدی بین تماشاگران در سالن والیبال شهر ارومیه به وجود آمد. پس از شکست تیم والیبال شهرداری ارومیه برابر پیکان، تماشاگران به شدت معترض ارومیه، که نسبت به نتیجه بازی فینال اعتراض داشتند، با یکدیگر درگیر شدند. حتی حضور نیروی انتظامی در سالن هم مانع ناآرامی آنها نشد و زد و خورد به حدی بود که چهره چند تن از آنها به شدت خونی شده بود و از روی سکوها به روی زمین پریدند و در خارج از سالن والیبال نیز زد و خورد ادامه پیدا کرد (خبرگزاری ایسنا، ۱۳۹۳). در تنها پژوهشی که در دو مسابقه لیگ برتر والیبال ایران انجام شده، محققان دریافتند که علاوه بر رفتار بد بازیکنان و خطای داور در موقعیت‌های حساس، تأخیر در شروع بازی و عملکرد ضعیف تیم، مهم‌ترین عوامل ایجاد کننده پرخاشگری در تماشاچیان است. آنها پیشنهاد کردند که مسئولان سازماندهی و برگزاری مسابقات ورزشی باید به عوامل مؤثر بر بروز پرخاشگری در تماشاگران توجه داشته باشد (کامکاری و همکارانش، ۲۰۱۳).

پرخاشگری در انسان را به دو دسته عوامل انسان شناختی (روانشناختی و جامعه شناختی) و عوامل وضعیتی تقسیم‌بندی می‌کنند (رحمتی، ۱۳۹۰). در مورد پرخاشگری تماشاچیان ورزشی، صرف نظر از عوامل و فرایندهای درونی، به نظر می‌رسد سه دسته عوامل وضعیتی در بروز این رفتارها نقش مهمی دارند: الف) عوامل انسانی مانند آگاهی ناکافی از قوانین، نژادپرستی و انتظار برد همیشگی، ب) عوامل محیطی مانند روباز یا سرپوشیده بودن ورزشگاه، زمان مسابقه، طراحی ساخت ورزشگاه و ج) عوامل سازمانی مانند نحوه مدیریت مسابقه، استانداردها، فرهنگ باشگاه (نیکولسون و هویه، ۲۰۰۵).

بسیاری از عوامل محیطی حتی روش‌های تبلیغات در ورزشگاه و عوامل مدیریتی مانند چگونگی استفاده از نیروهای امنیتی بر بروز خشونت تماشاچیان مؤثر است (بلاک و لزنسکی، ۲۰۱۸). عوامل محیطی و سازمانی کانون توجه مدیران ورزشی و مؤثر در مدیریت و برگزاری مطلوب یک رویداد ورزشی می‌باشند. براساس نتایج یک پژوهش، شش عامل محیطی، فرهنگی، امنیتی، حمایتی، روانی و مدیریتی به عنوان عوامل مؤثر در بهبود رفتار هواداران شناسایی شدند. در این بررسی که در مسابقات هندبال انجام شد، تحلیل آماری نشان داد بین عوامل مدیریتی، محیطی، حمایتی و فرهنگی با عامل روانی ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد و بین عوامل امنیتی و روانی با رفتار مثبت ارتباط مستقیم و معناداری وجود دارد. بنابراین عامل مدیریتی مهم‌ترین عامل مؤثر در بهبود رفتار هواداران عنوان شد (اندام و سلیمی، ۱۳۹۵). در تحقیقی بررسی دیدگاه داوران در مورد عوامل مؤثر بر بروز پرخاشگری تماشاچیان نشان داد که مدیریت امکانات و خدمات و مدیریت مکانی و زمانی مسابقه از جمله عوامل مهم بروز پرخاشگری تماشاچیان هستند. از دیدگاه داوران، به ترتیب هشت عامل مدیریت امکانات و خدمات، هیجان رسانه‌ای، نتیجه‌گرایی، مدیریت مکانی و زمانی مسابقات، رفتار اعضای تیم، نوع داوری، رفتار مربی و داور و حساسیت اجتماعی و سابقه رقابت نقش اساسی در بروز پرخاشگری تماشاگران دارند (رمضانی نژاد و همکاران، ۱۳۹۱).

علاوه بر عوامل محیطی، نحوه برگزاری مسابقه که توسط مسئولان برگزاری یک مسابقه کنترل می‌شوند (عوامل سازمانی) می‌تواند بر نحوه رفتار تماشاچیان اثرگذار باشند. بررسی خشونت در تماشاچیان فوتبال شهر تهران نشان داد که بین سیاست‌های رسانه‌ای و جو ورزشگاه با خشونت رابطه معنی‌داری وجود دارد و فراهم آوردن امکانات و شناسایی افراد خاطی و جلوگیری از ورود این افراد به ورزشگاه موجب کاهش رفتارهای پرخاشگری

یافته‌های پژوهش

توصیف اطلاعات جمعیت شناختی نمونه‌ها در جدول ۱ آمده است.

جدول ۱. اطلاعات جمعیت‌شناسی نمونه‌ها

سن (سال)	۲۰-۳۰	۳۰-۴۰	۴۰-۵۰	بیشتر از ۵۰
سطح تحصیلات	دیپلم	فوق دیپلم و لیسانس	فوق لیسانس	دکتری و بالاتر
سابقه فعالیت در رشته والیبال	کمتر از ۵ سال	۵-۱۰ سال	۱۰-۱۵ سال	بیش از ۱۵ سال
سمت	مسئولیت در سالن	مسئولیت در فدراسیون یا هیأت	ناظر یا داور	مربی یا کادر مدیریتی باشگاه
دفعات حضور در مسابقات	کمتر از ۵ مسابقه	۵-۱۰ مسابقه	۱۰-۱۵ مسابقه	بیش از ۱۵ مسابقه
	۶	۵۸	۳۸	۴۷
	۲۰	۷۳	۴۴	۱۲
	۴	۶	۱۹	۱۲۰
	۳۰	۳۰	۴۱	۴۸
	۲۰	۱۵	۱۶	۹۸

با توجه به نتایج جمعیت شناختی مشخص گردید که اکثر پاسخگویان به پرسش‌نامه‌ها جوانان (رده سنی ۳۰ تا ۴۰ سال) و دارای تحصیلات عالی (فوق دیپلم و لیسانس) بوده‌اند. همچنین اکثر این افراد دارای سابقه فعالیت بیش از ۱۵ سال و سابقه حضور بیش از ۱۵ مسابقه در لیگ برتر و دسته یک در رشته والیبال داشتند که این موارد اتکای به پاسخ‌ها را از حیث پاسخ کارشناسانه بیشتر می‌نماید. از جمله شاخص‌های مرکزی مورد بررسی مقدار میانگین بود که نشان داد رفتارهای نابهنجار (۱,۷۵) میانگین پایینتر از حد وسط طیف سنجش پرسش‌نامه (=۳) را دارد و میزان بروز رفتارهای نابهنجار در بین تماشاچیان والیبال از نظر مسئولین کم است. میانگین عوامل محیطی ۲,۶۷ و میانگین عوامل سازمانی ۳,۰۳ بالاتر از حد وسط طیف سنجش

بررسی پیشینه پژوهش‌های مرتبط با پرخاشگری و خشونت تماشاچیان ورزشی نشان داد که عوامل مختلفی توسط پژوهشگران عنوان شده که بر بروز رفتارهای نابهنجار تماشاچیان ورزشی مؤثر هستند. در این راستا، پژوهش حاضر درصدد است تا به این سؤال پاسخ دهد که اولویت‌بندی عوامل محیطی و سازمانی مؤثر بر بروز پرخاشگری در بین تماشاچیان والیبال چگونه است؟ پژوهشگر امیدوار است که نتایج این پژوهش به سازمان‌های ورزشی مرتبط از جمله فدراسیون والیبال، هیأت‌های والیبال شهرستان‌ها و باشگاه‌های والیبال کمک نماید تا آنها بتوانند با برنامه‌ریزی مناسب و حذف عوامل مزاحم، میزان وقوع رفتارهای پرخاشگرانه را در بین هواداران مشتاق و علاقه‌مند را به حداقل برسانند و با ایجاد محیطی امن، موجبات لذت بردن هواداران از والیبال را فراهم آورند.

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع توصیفی-پیمایشی و در زمره تحقیقات کاربردی است که به صورت میدانی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش مسئولان برگزاری مسابقات، ناظران و داوران فدراسیون والیبال، رئیس و دبیر هیأت‌های استانی، مسئولان حراست، مدیران و مربیان تیم‌های لیگ برتر و لیگ دسته یک مردان باشگاه‌های ایران در فصل ۹۷-۹۶ و در مجموع ۱۴۹ نفر بودند که به دلیل محدود بودن جامعه، تعداد نمونه‌ها برابر با جامعه آماری در نظر گرفته شد. برای دستیابی به اهداف تحقیق با استفاده از روش دلفی در بخش کیفی از نظرات ۱۵ نفر به طور هدفمند از متخصصین و صاحب‌نظران استفاده شد و فهرستی از گویه‌های مربوط به انواع رفتارهای نابهنجار و عوامل محیطی و سازمانی مؤثر بر آنها تهیه و در سه مرحله با نظر متخصصین فهرست تهیه شده، نهایی شد. براین اساس پرسش‌نامه ۴۶ سؤالی محقق ساخته در قالب مقیاس لیکرت تدوین شد. روایی صوری و محتوایی پرسش‌نامه به تأیید ۱۵ نفر از متخصصین رسید و روایی سازه آن با تحلیل عاملی تأییدی مورد بررسی قرار گرفت و تأیید شد. پایایی پرسش‌نامه نیز در یک مطالعه مقدماتی با ۳۰ آزمودنی و با آلفای کرونباخ ۰/۸۸ محاسبه شد. برای تحلیل داده‌ها از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی از جمله آزمون بارتلت، KMO، تحلیل عاملی تأییدی و اکتشافی با چرخش واریمکس توسط دو نرم افزار SPSS و AMOS استفاده شد. شایان ذکر است نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنف نشان داد $p\text{-value} = ۰/۱۳۴$ و $Z = ۱/۱۶۳$ است و داده‌ها دارای توزیع طبیعی هستند.

تحلیل اکتشافی را بر روی سؤالات پرسش‌نامه‌ها پیاده نمود. همچنین مقدار sig آزمون بارتلت، کوچکتر از ۰/۰۵ است؛ که نشان می‌دهد تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار مدل عاملی مناسب است. در این تحقیق از تحلیل عاملی اکتشافی برای تعیین و شناسایی عوامل مؤثر بر رفتارهای نابهنجار تماشاچیان والیبال استفاده شد. باتوجه به جدول ۳، مقدار اشتراک استخراجی برای تمامی سؤالات بیشتر از (۰,۵) می‌باشد.

با توجه به مقدار χ^2 دو ۱۷/۰۰۵ و سطح معناداری، با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان بیان کرد که بین اولویت این عوامل تفاوت معناداری وجود دارد.

پرسش‌نامه (=۲) بوده و نشان دهنده زیاد دانستن سطح اثر عوامل سازمانی بر رفتار نابهنجار از نظر پاسخگویان می‌باشد.

جدول ۲. آزمون KMO و بارتلت

آزمون KMO		آزمون بارتلت
۰/۸۴۵	χ^2	
۱۱۶۳/۴۶۶	درجه آزادی	
۸۰	Sig	۰/۰۰۱

با توجه به مقادیر جدول ۲ مقدار شاخص KMO برابر ۰/۸۴۵ است (بیشتر از ۰/۷)، لذا تعداد نمونه (تعداد پاسخ‌دهندگان) برای تحلیل عاملی کافی می‌باشد پس می‌توان

جدول ۳. نتایج بررسی سهم واریانس هر یک از عوامل

مؤلفه	عامل	گویه	بار عاملی	درصد واریانس	آلفای کرونباخ
عوامل محیطی	خدمات رفاهی	نحوه تهیه بلیط ورودی	۰/۸۱۲	۲۵/۶۳۵	۰/۸۹
		قیمت بلیط ورودی	۰/۷۹۲		
		وضعیت بهداشتی ورزشگاه	۰/۷۸۴		
		تسهیلات رفاهی داخل ورزشگاه	۰/۶۵۵		
		تسهیلات رفت و آمد به ورزشگاه	۰/۵۹۸		
	ایمنی و کنترل	کنترل و بازرسی تماشاچیان هنگام ورود	۰/۷۹۷		
		محیط بیرونی ورزشگاه	۰/۷۸۳		
		جدا بودن ورودی تماشاچیان از بازیکنان	۰/۷۷۰		
		وضعیت ایمنی ورزشگاه	۰/۷۵۶		
		شرایط جایگاه‌ها	۰/۸۰۷		
عوامل سازمانی	برنامه‌ریزی و اجرا	حضور بانوان در ورزشگاه	۰/۸۰۷	۲۵/۴۱۹	۰/۸۸
		تراکم جمعیت در جایگاه‌ها	۰/۷۲۸		
		نزدیک بودن جایگاه تماشاچیان به زمین بازی	۰/۶۱۸		
		انضباط در ورزشگاه	۰/۵۴۶		
		بی تجربگی کادر اجرایی مسابقه	۰/۸۹۶		
	حساسیت بازی	تصمیمات ضعیف یا اشتباه مسئولان	۰/۷۷۸		
		موقعیت جغرافیایی و آب و هوا	۰/۷۶۲		
		شیوه سازماندهی مسابقه	۰/۶۵۸		
		روز برگزاری مسابقه	۰/۶۱۰		
		میزبان بودن تیم خودی	۰/۷۹۴		
پخش زنده تلویزیونی	۰/۷۴۱	۲۳/۲۸۳			

مؤلفه	عامل	گویه	بار عاملی	درصد واریانس	آلفای کرونباخ
		حساسیت و اهمیت بازی در جدول	۰/۷۳۸		
		رفتار داوران با بازیکنان	۰/۶۴۹		
	مسائل فرهنگی	فرهنگ باشگاه	۰/۸۰۲	۲۰/۷۸۲	
		برخورد با بازیکنان خاطی	۰/۷۵۳		
		رفتار کادر اجرایی	۰/۵۲۳		

جدول ۴. نتایج آزمون فریدمن

تعداد نمونه	خی دو	درجه آزادی	سطح معناداری
۱۴۹	۱۷/۰۰۵	۳	۰/۰۰۱

جدول ۵. اولویت‌بندی عوامل محیطی و سازمانی مؤثر بر رفتار نابهنجار تماشاچیان

ردیف	عوامل محیطی	میانگین رتبه‌ها	اولویت
۱	شرایط جایگاه‌ها	۲/۵۰	اول
۲	ایمنی و کنترل	۱/۷۶	دوم
۳	خدمات رفاهی	۱/۷۴	سوم
ردیف	عوامل سازمانی	میانگین رتبه‌ها	اولویت
۱	حساسیت مسابقه	۲/۴۱	اول
۲	مسائل فرهنگی	۲/۰۶	دوم
۳	برنامه‌ریزی و اجرا	۱/۵۳	سوم

اولین عامل مؤثر بر رفتار نابهنجار تماشاچیان، شرایط جایگاه‌ها است که شامل زیر مؤلفه‌های تراکم جمعیت، فاصله جایگاه‌ها با زمین بازی، انضباط در جایگاه‌ها و حضور بانوان در ورزشگاه است. عنبری (۱۳۸۶) در پژوهش خود دریافت که ساختار گروهی جماعت تماشاگر مانند تلقین پذیری و فشار گروه، احساس نبود نیروهای کنترل کننده در جمع و عملکرد نیروی انتظامی حاضر در میدان بر بروز پرخاشگری تماشاچیان مؤثر است. همچنین قاسمی و همکاران (۱۳۸۸) جماعت انبوه و کنترل پلیس و غلامی و همکاران (۱۳۹۰) نبودن نظم در استادیوم و مدیریت برگزاری مسابقات را بر بروز پرخاشگری مؤثر دانستند. در تحقیق نیکولسون (۲۰۰۵) ظرفیت و ابعاد ورزشگاه و نزدیک بودن جایگاه تماشاچیان به زمین بازی یکی از عوامل مؤثر بر رفتارهای نابهنجار تماشاچیان بود. مادسن و اک (۲۰۰۸) نیز در تحقیق خود یکی از مهم‌ترین دلایل پرخاشگری را محل و موقعیت

بنابراین عوامل محیطی مؤثر بر رفتار تماشاچیان والیبالی ایران به ترتیب اولویت عبارتند از شرایط جایگاه‌ها، ایمنی و کنترل و خدمات رفاهی و عوامل سازمانی مؤثر بر رفتار تماشاچیان والیبالی ایران به ترتیب اولویت عبارتند از حساسیت مسابقه، مسائل فرهنگی و برنامه‌ریزی و اجرای مسابقه.

بحث و نتیجه گیری

رویدادهای ورزشی یکی از جذاب‌ترین و پربیننده‌ترین وقایع در دنیای کنونی هستند و در بین آنها ورزش‌های تیمی تماشاچیان زیادی را به ورزشگاه‌ها می‌کشاند. امروزه نابهنجاری‌های رفتاری و کلامی در بین تماشاچیان یکی از مشکلات مدیران رویدادهای ورزشی شده است و این نابهنجاری‌ها در ورزش‌های تیمی بیشتر دیده می‌شوند. این نابهنجاری‌ها علل متفاوت فردی و محیطی دارند. یافته‌های این پژوهش نشان داد در بین عوامل محیطی

خود یا دیگران در استادیومها، عامل مؤثری در حمایت نکردن از رفتارهای پرخاشگرانه و غیراخلاقی دیگران و بازداری آنان از این گونه رفتارهای ناشایست خواهد بود. بی شک این ناخوشایندی عمومی و منفعل نبودن در مقابل چنین رفتارهای نادرستی، یکی از بهترین عوامل کنترل ناهنجاریهای رفتاری در اماکن و استادیومهای ورزشی است.

طبق یافته‌های این تحقیق دومین عامل محیطی مؤثر بر رفتار ناهنجار تماشاچیان، ایمنی و کنترل است که شامل زیر مؤلفه‌های محیط بیرونی ورزشگاه، کنترل و بازرسی تماشاچیان هنگام ورود، جدا بودن ورودی تماشاچیان از بازیکنان و وضعیت ایمنی ورزشگاه است. تحقیق سلطان حسینی و همکاران (۱۳۸۹) نیز نشان داد که شرایط ورزشگاه شامل محیط درونی و بیرونی ورزشگاه در ایجاد خشونت تماشاگران نقش دارد. غلامی و حیدری نژاد (۱۳۹۴) وضعیت ایمنی و بهداشتی استادیوم و ایمنی (۱۳۹۵) جو ورزشگاه و امکانات آن را عامل بروز پرخاشگری تماشاگران دانسته‌اند. نیکولسون (۲۰۰۵) محصور بودن ورودی بازیکنان و مسئولان و عدم دسترسی تماشاگران به رختکن بازیکنان را در کاهش پرخاشگری و خشونت تماشاچیان مؤثر می‌داند. همچنین بلاک و لزنسکی (۲۰۱۷) حضور مأموران امنیتی را به عنوان یکی از عوامل تأثیر گذار و تشدید کننده خشونت یا آرام‌سازی درگیری و نزاع تماشاچیان در استادیومها و ورزشگاه‌های آمریکایی شمالی بیان کردند. امنیت به معنای در امان بودن، فراغت از خطر یا اضطراب و تشویش است. هنگامی که درباره امنیت اماکن یا رویدادهای ورزشی صحبت می‌شود منظور جو روانی حاکم بر ورزشگاه محل مسابقه و وضعیت اجتماعی، سیاسی و فرهنگی شهر یا کشور محل برگزاری است. محیط بیرونی ورزشگاه و ورودی‌ها در صورتی که تحت کنترل نباشند، مکانی برای بروز رفتارهایی همچون شعار دادن، ناسزا گفتن، کری خوانی و حتی پرخاش یا درگیری فیزیکی تماشاچیان است. نتایج تحلیل موضوعی خشونت تماشاچیان در رویدادهای ورزشی آمریکایی شمالی نشان داده که حضور مأموران امنیتی بر رفتار تماشاچیان و تشدید خشونت یا تسکین و آرام‌سازی درگیری و نزاع تماشاچیان در استادیومها و ورزشگاه‌های آمریکایی شمالی اثرگذار است. از طرفی جدا بودن و بسته بودن ورودی بازیکنان

استادیوم می‌دانند. به دلیل حضور افراد زیاد در مسابقات ورزشی به عنوان تماشاچی، مدیریت جمعیت کمک می‌کند تا محیطی ایمن و لذت‌بخش برای تماشای یک مسابقه ورزشی فراهم شود. انتخاب یا ساخت اماکن و تأسیسات ورزشی بخشی از مدیریت یک رویداد ورزشی را تشکیل می‌دهد. در سال‌های اخیر اساسی‌ترین تغییرات انجام شده، در ساختار و سبک طراحی ورزشگاه‌ها بوده است. در کنار آن مدیریت صحیح مسابقات ورزشی شرایط مطلوبی را در برگزاری یک رویداد ایجاد می‌کند (کوزه چیان و همکاران، ۱۳۹۳). از جمله موارد مدیریت جایگاه تماشاچیان می‌توان به تهیه صندلی به تعداد تماشاچیان، تدارک جایگاه مطمئن برای ایستادن تماشاچیان در ورزشگاه‌های کوچک، توجه به مختصات زمین بازی و حریم‌ها، جداسازی تماشاچیان و برنامه‌های کنترل جمعیت شامل نصب علائم و تابلوهای راهنما و اطلاع رسانی اشاره کرد. جایگاه‌های تماشاچیان باید به شکلی طراحی شود که همه تماشاچیان قادر به دیدن بازی از تمامی زوایا باشند و در معرض موارد تهدید کننده‌ای مانند فشار زیاد تراکم جمعیت قرار نگیرند (بنیان و نظریان، ۱۳۹۰). مطلوب نبودن شرایط جایگاه‌ها، بی‌نظمی و فشرده بودن جمعیت از جمله عواملی است که می‌تواند تنش‌های کلامی و فیزیکی را افزایش دهد و موجب رفتارهای نامناسب تماشاچیان شود. هنگامی که تراکم جمعیت بیشتر است تماشاچیان به هم نزدیک‌تر هستند که این می‌تواند موجب بروز مشکلاتی بین آنها شود. نزدیک بودن تماشاچیان به زمین بازی به این معنی است که گفتار تماشاچیان توسط بازیکنان، مربیان و داوران بیشتر شنیده می‌شود و بالعکس. این مسأله موجب انتقال تنش‌ها خواهد شد. از سویی دیگر متأسفانه با جلوگیری از حضور زنان در استادیومهای ورزشی و مردانه شدن فضای آن، شاهد رفتارهای غیراخلاقی در میان تماشاگران هستیم. این در حالی است که بسیاری از کارشناسان بر این باورند که با امکان حضور زنان در استادیومهای ورزشی، می‌توان کنترل اجتماعی را افزایش داد و با کمک خود مردم این رفتارهای نامناسب را کنترل کرد. با توجه به فرهنگ ایرانی شکی نیست که با حضور خانمها و خانواده‌ها در ورزشگاه‌ها، بسیاری از حریم‌ها حفظ خواهد شد و جو سالم‌تری بر استادیومها حاکم خواهد شد. حضور افراد خانواده

رفاهی استادیوم را بر بروز رفتار خشونت آمیز تماشاگران مؤثر دانستند. همچنین در پژوهش رضانی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۱) مدیریت امکانات و خدمات اولین عامل مؤثر بر بروز پرخاشگری تماشاچیان بود. جلالی (۱۳۹۲) فراهم نبودن امکانات و غلامی و حیدری‌نژاد (۱۳۹۴) وضعیت بهداشتی استادیوم و نبودن بوفه در استادیوم را یکی از عوامل مؤثر بر پرخاشگری تماشاگران دانسته‌اند. امین‌الدین و لی^(۱) (۲۰۰۸) دریافتند که تسهیلات ورزشگاه پیش‌بینی کننده‌ای قوی برای رضایت تماشاگران است. تسهیلات ورزشگاه مانند زیبایی، امنیت، راحتی و نظافت ورزشگاه می‌توانند موجب رضایت تماشاگران شوند. بلیط فروشی یکی از کارهای مهم در رویدادهای ورزشی است و در این راستا مدیران رویداد باید به اموری از قبیل تهیه مواد خام (نظیر بلیط غذایی) و سیستم‌های توزیع و منابع انسانی مورد نیاز برای فروش آنها بپردازند. گرچه نحوه و چگونگی بلیط فروشی در سال‌های اخیر تغییرات زیادی کرده است و سهولت دسترسی مصرف‌کنندگان برای تهیه بلیط افزایش پیدا کرده است، اگر تماشاگران با حجم زیاد و دوره زمانی کوتاه به ورزشگاه مراجعه کنند باید با سازوکارهای مناسب از به وجود آمدن صف‌های طولانی که منجر به عصبانیت و خستگی تماشاگران می‌شود پیشگیری کرد (کوزه‌چیان و همکاران، ۱۳۹۳). علاوه بر این یکی از مهم‌ترین اجزاء در ساخت و بهره‌برداری اماکن ورزشی، امکانات و تجهیزات آن است. بسیاری از تیم‌های ورزشی تلاش می‌کنند که امکانات خوب و با کیفیت برای هوادارانشان فراهم کنند. امکاناتی نظیر پارکینگ، سرویس‌های حمل و نقل عمومی، بوفه‌ها، محل استراحت و سرویس‌های بهداشتی همواره موجب خشنودی و جلب رضایت مشتریان رویدادهای ورزشی می‌باشد. بهداشت و نظافت محیط فیزیکی اماکن و تأسیسات برای مصرف‌کنندگان اهمیت زیادی دارد. به علاوه تسهیلات ورزشگاه و کیفیت خدمات یکی از مهم‌ترین عوامل زمینه ساز وفاداری مشتریان است. هنگامی که تماشاگران از ساعت‌ها قبل مجبور به حضور در ورزشگاه می‌شوند تا بتوانند بلیط ورودی و مکان مناسب برای تماشای بازی پیدا کنند و از طرف دیگر هیچ گونه امکانات رفاهی به ویژه سرویس‌های بهداشتی، تغذیه مناسب و ... برای آنان وجود ندارد طبیعی است که عصبی شوند و به سوی رفتارهای

و مریبان از تماشاچیان می‌تواند به مدیریت بهتر تماشاچیان کمک کند. در بسیاری از آئین‌نامه‌های انضباطی رویدادهای ورزشی، حمل و بردن اشیاء و اجسامی خاص به داخل مکان مسابقه ممنوع است و تماشاچیان مورد کنترل و بازرسی قرار گرفته و مدیران برای ورود منظم و امن تماشاچیان به ورزشگاه تمهیداتی در نظر می‌گیرند. وقتی در مورد ایمنی اماکن ورزشی صحبت می‌شود، منظور این است که شرایط، وضعیت و نوع اماکن از نظر سخت افزاری به گونه‌ای باشد که بتوان به راحتی و با خاطری آسوده از آن استفاده کرد. در یک مطالعه میدانی در ورزشگاه آزادی تماشاچیان اظهار کردند که اطلاع رسانی و آگاهی از اشیاء ممنوعه و نکات ایمنی برای حضور در ورزشگاه در شرایط نامطلوب بوده در حالی که مدیران و مسئولین برگزاری معتقد بودند که نکات ایمنی در سطح مطلوبی قرار دارد. از میان عوامل مورد مطالعه مسیر مراجعه تماشاچیان به ورزشگاه، کنترل موجود در پارکینگ و اطراف ورزشگاه و کنترل و بازرسی‌های موجود در ورودی ورزشگاه در سطح مطلوبی قرار داشت اما اطلاع رسانی و آگاهی از اشیاء ممنوعه و نکات ایمنی و همچنین میزان مراقبت‌ها و تجهیزات اورژانس موجود در ورزشگاه در سطح کم یا نامطلوب قرار داشت (سادات الحسینی، ۱۳۸۹). ایمنی اماکن ورزشی و تأسیسات و تجهیزات آنها نقش بسیار مهمی در رضایت‌مندی استفاده کنندگان دارد. از آنجایی که تماشاگران با اهداف گوناگونی مانند لذت بردن از تماشای بازی، حمایت از تیم مورد علاقه، پر کردن اوقات فراغت و ... به ورزشگاه می‌آیند، لازم است تا مدیران اجرایی اماکن ورزشی ایمنی و رفاه آنها را فراهم کنند.

سومین عامل محیطی که بر بروز رفتارهای نابهنجار تماشاچیان مؤثر است، خدمات رفاهی است که شامل نحوه تهیه بلیط ورودی، قیمت بلیط ورودی، وضعیت بهداشتی ورزشگاه، تسهیلات رفاهی داخل ورزشگاه و تسهیلات رفت و آمد به ورزشگاه است. نتایج تحقیق علی دوست قهفرخی و احمدی (۱۳۹۱) نشان داد که بهداشتی و تمیز بودن فضای ورزشگاه و نحوه برخورد مدیریت و کارکنان اجرایی با تماشاگران با میزان رضایتمندی تماشاگران رابطه معنی‌داری دارد. وثوقی و خسروی‌نژاد (۱۳۸۸) در پژوهش خود عدم رضایت از امکانات

ناهنجار سوق پیدا کنند.

یافته‌ها نشان داد در بین عوامل سازمانی دومین عامل مؤثر بر رفتار ناهنجار تماشاچیان، مسائل فرهنگی از جمله فرهنگ باشگاه، نوع برخورد با بازیکنان خاطی و رفتار کادر اجرایی است. یافته‌های تحقیقات عنبری (۱۳۸۶) ویژگی‌های خرده فرهنگی تماشاگران و وثوقی و خسروی نژاد (۱۳۸۸) عملکرد نامناسب مدیران باشگاه را در بروز پرخاشگری تماشاگران مؤثر نشان داد. همچنین اندام و سلیمی (۱۳۹۵) عوامل فرهنگی را در بهبود رفتار هواداران مؤثر دانستند. نیکولسون و هوی (۲۰۰۵) فرهنگ باشگاه یا ورزشگاه را عامل مهمی در بروز رفتار ناهنجار تماشاگران دانستند. ورزش به عنوان نماد افکار یک جامعه و یکی از مهم‌ترین شاخص‌های هویت در جهان کنونی شناخته شده است. امروزه یکی از مهم‌ترین مسائل فرهنگی در مورد ورزش این است که آیا ورزش باعث پرخاشگری و خشونت در بین تماشاچیان یا بینندگان می‌شود؟ اخیراً به پدیده‌های منفی در زمینه ورزش، به ویژه اشکال مختلف انحرافات و ناهنجاری‌ها توجه خاصی شده است. زیرا ناهنجاری‌های رفتاری به شدت اصول بازی منصفانه را نقض می‌کنند و این رفتارها اغلب پرخاشگرانه و تهاجمی و گاهی غیرقانونی هستند. با این حال، باید توجه داشت که محیط‌های فرهنگی مختلف، پدیده‌ها و رفتارهای مشابه را با روش‌ها و معیارهای متفاوتی ارزیابی می‌کنند. اثر آموزش بر یادگیری رفتار امری بدیهی و غیرقابل انکار است. همچنین معیارهای فرهنگی خانواده و جامعه بر بروز رفتارها بسیار مؤثر هستند. بسیاری از جوامع کوچک‌تر، خود دارای فرهنگ و معیارهای ویژه‌ای هستند و رفتار فردی که به‌طور موقت یا دائم به آن جامعه تعلق دارد را تحت تأثیر قرار می‌دهند. تماشاچیان مسابقات ورزشی علاوه بر اینکه در هر مسابقه جامعه موقتی را شکل می‌دهند، به شکل هوادار یک تیم یا باشگاه، خود را متعلق به شخصیت و هویت باشگاه می‌دانند. در نتیجه فرهنگ حاکم بر باشگاه و اعضاء آن بر افکار و رفتار آنها اثرگذار است. بسیاری از تیم‌ها و باشگاه‌های ورزشی در کشورهای پیشرفته دارای نمادها، شعارها و دستور العمل‌های رفتاری ویژه کارکنان، بازیکنان، مربیان و هواداران خود و آئین‌نامه‌های انضباطی برای برخورد با هرگونه انحراف از این

اولین عامل سازمانی مؤثر بر بروز ناهنجاری‌های رفتاری تماشاچیان حساسیت بازی است که شامل میزبان بودن تیم خودی، پخش زنده تلویزیونی، حساسیت و اهمیت بازی در جدول و رفتار داوران با بازیکنان می‌باشد. یافته‌های تحقیق غلامی و همکاران (۱۳۹۰) نشان داد که استفاده زیاد داور از کارت و بد اخلاقی داور نسبت به بازیکنان بر بروز رفتارهای پرخاشگرانه تماشاگران مؤثر است. نادری (۱۳۹۱) در تحقیق خود رفتار مری، داور و بازیکن را به صورت غیر مستقیم بر رفتار ناهنجار تماشاگران مؤثر دانست. در تحقیق رضایی نژاد و همکاران (۱۳۹۱) هیجان رسانه‌ای و حساسیت مسابقه به عنوان دو عامل مؤثر بر رفتار ناهنجار تماشاچیان فوتبال معرفی شده است. احمدی (۱۳۹۱) اهمیت و حساسیت مسابقه و نحوه عملکرد رسانه‌ها، جلالی (۱۳۹۲) سیاست‌های رسانه‌ای، حسین‌پور و همکاران (۱۳۹۳) تحریک تماشاگران توسط تلویزیون و غلامی و حیدری نژاد (۱۳۹۴) پوشش رسانه‌ای را در بروز خشونت و پرخاشگری تماشاگران فوتبال مؤثر یافتند. نیکولسون و هوی (۲۰۰۵) رسمی یا غیر رسمی بودن بازی، دقایق پایانی مسابقه و بازی فینال، رمضان اغلو^۲ (۲۰۱۱) باخت تیم، داوران و نگرش رسانه‌ها و کایفل (۲۰۱۴) میزبان بودن تیم خودی یا بازی دور از خانه و اختلاف امتیاز تیم‌ها را در بروز رفتارهای ناهنجار تماشاگران مؤثر دانستند. یکی از نظریه‌های روانشناختی پرخاشگری، نظریه ناکامی است. در این نظریه آمده است: ناکامی سبب بروز برخی شکل‌های رفتار پرخاشجویانه می‌شود. صاحب نظران چند عامل نامیدکننده را علل پرخاشگری تماشاگران ذکر می‌کنند. یکی از این عوامل می‌تواند عملکرد ضعیف تیم محبوبشان باشد به ویژه وقتی میزبان هستند. تجربه نشان می‌دهد که برخی از جنبه‌های مربوط به رفتار ناهنجار تماشاگران ورزشی ناشی از نارضایتی آنان (برای مثال تصمیمات داور در مورد بازیکنان خاطی) در جریان برگزاری یک رویداد ورزشی است. همچنین حساسیت نتیجه یک بازی جهت کسب جایگاه یا مقام موجب افزایش واکنش‌ها به عملکرد بازیکنان یا داوران می‌گردد.

نظریان، ۱۳۹۰). با توجه به تأثیر عوامل موجود در محیط ورزشگاه بر پرخشگری تماشاچیان، انتخاب مکان و زمان مناسب، پیش‌بینی کلیه تجهیزات مورد نیاز، کادر اجرایی متعهد و با تجربه، اتخاذ تصمیمات به موقع و لازم در شرایط مختلف و نظارت مستمر تا پایان یک مسابقه، از مهم‌ترین اقدامات لازم در برگزاری یک مسابقه ورزشی است.

به‌طور کلی، زمینه‌های درونی و بیرونی بر بروز رفتارهای پرخشگرانه مؤثر هستند که در تحقیق حاضر علل محیطی و سازمانی مؤثر بر بروز رفتارهای نابهنجار و پرخشگری تماشاگران مورد بررسی قرار گرفت. برنامه‌ریزی و اجرای مطلوب یک رویداد ورزشی بر ایجاد آرامش خاطر و رضایت کلیه شرکت‌کنندگان از جمله بازیکنان، مربیان و تماشاچیان اثرگذار است. مجریان یک مسابقه ورزشی باید منابع خود را سازماندهی کنند تا مشکلات را حل کنند یا به حداقل برسانند تا احتمال وقوع پرخشگری و خشونت تماشاچیان را کاهش دهند. فدراسیون و سایر شرکت‌کنندگان در یک رویداد، جزء حیاتی هر استراتژی طراحی شده در کاهش رفتارهای غیر اخلاقی و خشونت طرفداران و تماشاچیان در داخل و اطراف استادیوم هستند. مدیریت یک رویداد ورزشی باید نیازها و انتظارات مخاطبان را به خوبی شناسایی کرده و متعهد به ارائه خدمات مطلوب باشد. نتایج این پژوهش نشان داد که شرایط جایگاه‌ها، خدمات رفاهی ورزشگاه‌ها و ایمنی و امنیت عوامل مؤثری بر بروز رفتارهای نابهنجار تماشاچیان مسابقات والیبال در ایران هستند. این موضوع بیانگر این است که مدیریت برگزاری یک مسابقه لیگ والیبال نیازمند طراحی و ساخت ورزشگاه‌های مناسب و ایمن با تعداد صندلی کافی و در نظر گرفتن حریم زمین بازی، سازوکار مناسب فروش بلیت، پیش‌بینی کلیه امکانات رفاهی و بهداشتی در سالن از جمله سرویس‌های بهداشتی، بوفه و امکانات حمل و نقل راحت و برقراری امنیت مطلوب با به‌کارگیری تجهیزات به روز و کارآمد از جمله دوربین‌های مدار بسته و نیروهای انتظامی آموزش دیده و مناسب به‌منظور کنترل و نظارت بر نظم برگزاری از محیط بیرونی ورزشگاه قبل از بازی تا جایگاه‌های داخل سالن و پس از بازی می‌باشد. علاوه بر این برنامه‌ریزی مناسب زمانی برای یک مسابقه و به‌کارگیری نیروهای با تجربه و سازماندهی مناسب عامل مؤثری در بروز رفتارهای نابهنجار تماشاچیان است.

معیارها هستند. همچنین باشگاه‌های با سابقه‌ای که دارای اعتبار و شهرت طولانی مدت هستند، اغلب با انتصاب و حفظ مدیران توانا سعی در حفظ شهرت خود دارند تا با ایجاد و نظارت بر استانداردهای رفتاری در بین هواداران، فرهنگ رفتاری خوب را در باشگاه خود توسعه دهند.

نتایج نشان داد که در بین عوامل سازمانی سومین عامل مؤثر بر بروز رفتارهای نابهنجار تماشاچیان، عامل برنامه‌ریزی و اجراست که به زیر مؤلفه‌های بی تجربگی کادر اجرایی مسابقه، تصمیمات ضعیف یا اشتباه مسئولان، موقعیت جغرافیایی و آب و هوا، شیوه سازماندهی مسابقه و روز برگزاری مسابقه اشاره دارد. غلامی و همکاران (۱۳۹۰) تأخیر در شروع بازی، برگزاری مسابقه در هوای گرم یا روزهای غیر تعطیل، رضانی‌نژاد و همکاران (۱۳۹۱) مدیریت زمانی و مکانی مسابقه شامل موقعیت جغرافیایی، آب و هوایی و ساعت برگزاری مسابقه و کامکاری و همکاران (۲۰۱۳) اشتباهات داور در زمان‌های حساس، تأخیر در شروع بازی را عامل مؤثر بر رفتار نابهنجار تماشاچیان دانستند. همچنین اندام و سلیمی (۱۳۹۵) استفاده از بازیکنان، مربیان و داوران مجرب و حرفه‌ای را با اهمیت‌ترین عامل در بهبود رفتار هواداران یافتند. نیکولسون و هوی (۲۰۰۵) وجود مدیران بی تجربه و اشتباهات برگزار کننده و کایفل (۲۰۱۴) تصمیمات ناعادلانه داوران، تصمیمات ضعیف یا ناعادلانه فدراسیون، سبک مدیریتی فدراسیون، زمان‌بندی مسابقات لیگ را از جمله عوامل مؤثر بر رفتارهای نابهنجار تماشاگران دانسته‌اند. ولی نتایج تحقیق منصورزاده (۱۳۸۷) و سلطان حسینی و همکاران (۱۳۸۹) نشان داد که از نظر تماشاگران، بازیکنان و مربیان زمان برگزاری مسابقه در بروز پرخشگری تأثیری ندارد. اساساً یک مدیر ورزشی به‌منظور استفاده بهینه از تمامی منابع سازمانی در دسترس در اجرای یک مسابقه، لازم است تا نیروها و امکانات را طوری هماهنگ نماید که ضمن جلوگیری از تداخل وظایف و هدر رفتن سرمایه‌ها، موفق باشد. برنامه‌ریزی و سازمان‌دهی یکی از اساسی‌ترین وظایف یک مدیر رویداد ورزشی است. از جمله ابعاد برنامه‌ریزی برای رویدادهای ورزشی زمان، قلمرو (در سطح محلی، کشوری یا جهانی)، سطح استراتژیک یا عملیاتی و استمرار آن است. سازمان‌دهی یک مسابقه نیز شامل بررسی کارها، تقسیم کار، ترکیب، هماهنگی و نظارت می‌شود (بنیان و

ضروری به نظر می‌رسد.

با توجه به اقبال عمومی روز افزون به مسابقات والیبال و محبوبیت این رشته ورزشی در ایران، احتمال وقوع ناهنجاری‌ها در سالن‌های والیبال افزایش یافته است که مشاهدات و گزارش‌ها در سال‌های اخیر نیز این موضوع را تأیید می‌کند. ضرورت دارد قبل از تبدیل گفتارها و رفتارهای ناهنجار و پرخاشجویانه در برخی مسابقات به معضلی همیشگی در سالن‌های والیبال و احیاناً در مسابقات ملی و بین‌المللی، برای ارتقای ظرفیت‌ها و امکانات فیزیکی و فرهنگی برنامه‌ریزی مناسب انجام و به مرحله اجرا برسد.

همچنین حساسیت مسابقه و عوامل فرهنگی دو وجه مهم در احتمال بروز رفتارهای ناهنجار تماشاچیان والیبال در ایران است. در این راستا ایجاد فرهنگ عمومی مناسب، آموزش و ترویج رفتارهای اخلاق مدار به بازیکنان، مربیان، داوران و هواداران، توجه به روح ورزش و رقابت، آموزش و ترویج واکنش‌های مناسب در مواقع کامیابی یا ناکامی، برگزاری برنامه‌های فرهنگی و تفریحی ویژه هواداران و تماشاچیان، پخش برنامه‌های آموزشی مناسب برای طرفداران در برنامه‌های ورزشی و اجتماعی پربیننده و هدایت رسانه‌های ورزشی مبنی بر حساسیت زدایی و ایجاد ارتباط فرهنگی متناسب با الگوهای مثبت فرهنگی و اجتماعی

REFERENCES

- Abdoli, Behrouz. (2005). *Psychosocial Website of Physical Education and Sport*, Tehran, Bamdad Book .
- Ahmadi, Rahim (2012). "Investigation of Factors Influencing Violence and Aggression of Tabriz Tractor Football Team Spectators from the Viewers' Viewpoint", M.Sc., University of Tabriz.
- Ali Doust Ghahfarkhi, Ebrahim, Ahmadi, Ali (2012). "Investigating the Relationship between Service Quality Criteria and Audience Satisfaction at the AFC Champions Stadium in Iran", 6th National Conference of Iranian Students of Physical Education and Sport Sciences, December 2012, Tehran.
- Amini, Hossein; Amini, Hassan (2016). "Investigating the causes of spectator violence and aggression in stadiums in South Khorasan", 2nd National Conference on Modern Management Science and Sustainable Planning, Tehran.
- Aminuddin, Y., Lee, H.S. (2008). "Spectator perceptions of physical facilities and team quality: A study of Malaysia super league soccer match". *Research Journal of International Studies*, 8, 132-140.
- Anbari, Musa (2007). "Investigation of Group and Subcultural Factors Affecting Soccer Spectator Violence", *Quarterly Iranian Association of Cultural Studies and Communication*, 3(9), 44 - 17.
- Andam, Reza, Salimi, Mitra (2016). "Presenting Model of Factors Affecting Positive Behavior of Iranian Handball Premier League Fans", *Sport Management Studies*, 8(38), 68-51.
- Block, S ., Lesneskie, E. (2018). "A thematic analysis of spectator violence at sporting events in north america", *Deviant Behavior*, Routledge, 39(9), 1-13.
- Coakley, Jay J. (2009). "Sport in society: Issues and controversies", McGraw-Hill Inc
- Davis, Paul. (2018). "The purist/partisan spectator discourse: Some examination and discrimination." *Sport, Ethics and Philosophy*, 10, 1-18.
- Emrey, Paul R., Kerr, Anthony K., Crabtree, Ruth M. (2013). "Critical incidents, emotions and moments: The London 2012 Olympics spectator experience", La Trobe University, Melbourne, Australia, www.p.emery@latrobe.edu.au
- Hosseinpour, Eskandar; Niyazipour, Morad Ali, Kashaf, Seyed Mohammad, Bagheri, Ghodrattollah, Mangeshi Juni, Yousef (2014). "The Role of Social Media in Developing the Threats of Football Spectators' Mobilization", *Communication Management in Sport Media*, 2(1), 17-10.
- Ghasemi, Vahid و Zulaktaf, Vahid and Nour Ali Vand, Ali. (1388). "Sociological Description of Factors Affecting Vandalism and Hooliganism in Football Sport", *Olympic*, 17 (1), 69 - 76.
- Gholami Turkslouyeh, Sajjad, Heidarinejad,

- Sedigheh (2015). "Investigating the Viewpoints of Ahwaz Football Teams Fans on the Factors Affecting Aggression", *Sport Management Studies*, 7(28), 121-134.
- Gholami Turkslouyeh, Sajjad, Heidarinejad, Sedigheh Saemi, Ismail (2011). "Identifying Factors Influencing Aggression among Football Spectators", 6th National Conference of Iranian Students of Physical Education and Sport Sciences, Institute of Physical Education and Sport Sciences, Tehran.
 - Greenwell, Bussell; Laith Ann-Denzi (2014). "Sports Events Management", (Kouzheian, Hashem, Norouzi Seyed Hosseini, Rasool and Azadan, Mehdi Translator). Tehran: Inevitable (Original Work Publication 2014).
 - Jalali, Omid (2013). "Investigating Violence in Football Spectators in Tehran and Providing Solutions to Reduce It", *Journal of Crime Prevention Studies*, 8(27), 54-37.
 - Jewell, R.T. (ed.), *Violence and Aggression in Sporting Contests: Economics, History and Policy, Sports Economics, Management and Policy* 4, Chapter 2: A Brief History of Violence and Aggression in Spectator Sports.
 - Kamkari, k., Mirzapour, A., Rajabzadeh, R., Ghajarian Mahforouzi, R.(2013). "Study of the Main Factor of Volleyball Spectator's Presence and Aggression In Premier League", *Advances in Environmental Biology*, 7(9), 2175-2180
 - Kiefler, (2014). "The cause and effects of unethical behavior and violence of fans the cause of football premier league clubs of Addis Ababa", A thesis submitted to the school of graduate studies of Addis Ababa university .
 - Madensen, T. D., Eck, J. E.(2008). "Spectator Violence in Stadiums". U.S. Department of Justice. Office of Community Oriented Police Services. www.cops.usdoj.gov .Problem-Oriented Guides for Police Problem-Specific Guides Series 54, 1-84.
 - Mansourzadeh, Alireza. (1387). Investigating the Factors Influencing Aggression in Spectators, Players and Coaches of Sepahan and Zob Ahan Football Teams, Isfahan University of Medical Sciences (MSc), Isfahan University of Medical Sciences.
 - Nadi, Akram (1391). "Sociological Study of Factors Influencing Abnormal Behaviors among Football Spectators in Hamadan", M.Sc., University of Bu Ali Sina, Hamadan.
 - Nicholson, M., Hoye, R. (2005). "Contextual factors associated with poor sport spectator behavior", *Managing Leisure*, 15(2), 94-105.
 - Vaez Mousavi, Seyyed Mohammad Kazem, Mosayebi, Fathullah (2011). "sport psychology". Tehran: Aram Publications.
 - Rahmati, Mohammad Mehdi (2011). *Sociology of Sport Violence*, Tehran: Scientific and Cultural Publishing Company.
 - Ramazani Nejad, Rahim, Rahmati, Mohammad Mehdi, Hemmati Nejad, Mehr Ali, Azadan, Malik (2012). "Factor Analysis of Aggression Variables in Spectators from the Perspective of Iranian Football Referees", *Sports Management Studies*, 4(13), 201-214.
 - Ramazanoglu, F. (2012). "Spectators' behaviour from the view of security forces in sport competition". *Science of Martial Arts* , 8(2) , 59-63.
 - Rudd, A. (2017). " Sport spectator behavior as a moral issue in college sport", *Journal of Amateur Sport* , 3(1) , 96-114.
 - Sadat al-Husseini, Mehdi. (1389). *Football spectators' perceptions of security management at Azadi Stadium*, MA, Faculty of Humanities, Payame Noor University, Tehran.
 - Sahaj, T.(2009). "Pseudo-Fans-Analysis of the phenomenon of polish Football hooliganism", *Human Movement*, 10(1), 64-66.
 - Sultan Hosseini, Mohammad, Nasr Esfahani, Davood, Salimi, Mehdi, Pour Farahmand, Behzad, Salimi, Mansoureh (2010). "Investigating the Factors of Violence in Football Spectators of East Azarbaijan Province", Third Conference on Sport Science, Khorasgan Azad University.
 - Vosoughi, Mansour; Seyed Mohsen Khosravi Nejad (2009). "Investigating the Socio-Cultural Factors of Emotional Behavior in Football Spectators", *Social Science Research Journal*, 3(1), 149 - 125

