

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

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

۱. استادیار مدیریت ورزشی دانشگاه پیام نور، ایران.
۲. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی دانشگاه پیام نور، 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^{1*}, M. Farahani²

1. Assistant professor of Sport management, at Payam Noor University, Iran.
2. Ph.D Student in Sport Management of 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 was the organizers of the competition and the staff of the Premier League volleyball teams of Iran in 95 and 96 was 149 in total. A researcher-made questionnaire of 46 questions that the face and content validity was confirmed by 15 supervisors of sport management and construct validity with 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 software. 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 can be stated that there is a significant difference between the priority of the factors, among the environmental factors, conditions of places, safety and control and welfare services, and among the organizational factors are the sensitivity of the competition, culture, planning and the implementation of the competition as an effective component of the aggression and violence of volleyball spectators in Iran, and the need of proper management of the tournament is explained.

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 تیم های والیبال لیگ برتر و دسته یک مردان باشگاه های ایران در سال های ۹۵ و ۹۶ در مجموع ۱۴۹ نفر بودند که تعداد نمونه ها برابر با جامعه آماری در نظر گرفته شد. برای دست یابی به اهداف پژوهش از پرسشنامه ۴۶ سوالی محقق ساخته استفاده شد. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه به تایید ۱۵ نفر از متخصصان مدیریت ورزشی و روایی سازه با تحلیل عامل تاییدی تایید شد. پایایی پرسشنامه در یک مطالعه مقدماتی با ۳۰ آزمودنی و با آلفای کرونباخ ۰.۸۸ محاسبه شد. برای تحلیل داده ها از روش های آماری توصیفی و استنباطی از جمله آزمون بارتلت، KMO، تحلیل عاملی تاییدی و اکتشافی با چرخش واریمکس توسط نرم افزار SPSS و AMOS استفاده شد. با توجه به نتیجه آزمون فریدمن، مقدار خی دو ۱۷/۰۰۵ با درجه آزادی ۳ و سطح معناداری ۰/۰۰۱ با ۹۵ درصد اطمینان می توان بیان کرد که بین اولویت عوامل مؤثر بر رفتارهای نابهنجار تماشاچیان والیبال تفاوت معناداری وجود دارد و در بین عوامل محیطی به ترتیب اولویت سه عامل شرایط جایگاه ها، ایمنی و کنترل و خدمات رفاهی و در بین عوامل سازمانی به ترتیب سه عامل حساسیت مسابقه، فرهنگ و برنامه ریزی و اجرای مسابقه به عنوان مولفه های مؤثر بر پرخاشگری و خشونت تماشاچیان والیبال در ایران نقش دارند و لزوم مدیریت صحیح برگزاری مسابقات را تبیین می کند.

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

رویدادی عادی در مسابقات ورزشی محسوب می‌شود. اما به غیر از پرخاش و تهاجم کلامی گاهی 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 میدین ورزشی شامل آسیب جسمی و روحی، تخریب اموال، جراحت، معلولیت و حتی فوت افراد، خسارت مالی به سازمان‌ها یا باشگاه‌های ورزشی می‌شود (کایفل^۴، 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). به طور کلی پرخاشگری شامل اقدامات کلامی و فیزیکی باشد که شامل تسلط، کنترل یا آسیب رساندن به دیگری است (کواکلی^۵، 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^۶، 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^۷، 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

مسابقات ورزشی در طول تاریخ، همواره نوعی از سرگرمی‌های جمعی را فراهم کرده‌اند، 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^۱، 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^۲، ۲۰۱۸). در پژوهشی تحلیل پدیده اوباشگری در فوتبال لهستان نشان داد که تماشاچیان که اقدام به فعالیت‌های اوباشگرانه می‌کنند همان به اصطلاح تماشاگر‌نماهایی 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 نمی‌شود (سهاژ^۳، 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 نابهنجار 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،

4. Kiefl
5. Coackley
6. Rudd
7. Emrey

1. Jewell
2. Davis
3. Sahaj

علاوه بر عوامل محیطی، نحوه برگزاری مسابقه که توسط مسئولان برگزاری یک مسابقه کنترل می شوند (عوامل سازمانی) می توانند بر نحوه رفتار تماشاچیان اثر گذار باشند. بررسی خشونت در تماشاچیان فوتبال شهر تهران نشان داد که بین سیاست های رسانه ای و جو ورزشگاه با خشونت رابطه معنی داری وجود دارد و فراهم آوردن امکانات و شناسایی افراد خاطی و جلوگیری از ورود این افراد به ورزشگاه موجب کاهش رفتارهای پرخاشگری می شود (جلالی، ۱۳۹۲). هواداران تیم های فوتبال یک شهر معتقد بودند که عوامل مرتبط با وضعیت ایمنی و بهداشتی استادیوم، عوامل داوری، عوامل مرتبط با پوشش رسانه ای و عوامل مرتبط با مدیریت برگزاری مسابقات بیشترین تأثیر را بر بروز پرخاشگری تماشاچیان داشته است. یافته ها نشان داد که عوامل مدیریتی مهم ترین عوامل بروز پرخاشگری تماشاچیان هستند (غلامی و حیدری نژاد، ۱۳۹۴).

در سال های اخیر در ایران، رشد و گسترش رشته های ورزشی دیگر مانند والیبال، روز به روز بر تعداد تماشاچیان این رشته ها می افزاید. دامنه بروز پرخاشگری و خشونت در مسابقات ورزشی، به میدانی غیر فوتبالی نیز کشیده شده و در سایر رشته های پرطرفدار و پرتماشای نظیر والیبال شاهد رفتارهای نامناسب تماشاچیان و گسترش این ناهنجاری ها هستیم. مدیران و برگزار کنندگان مسابقات والیبال در ایران به وجود کج رفتاری ها و پرخاشگری ها توسط تماشاچیان واقف و نگران افزایش روز افزون آنها هستند و یکی از موضوعات مهم در جلسه مطبوعاتی خبرنگاران با مدیران باشگاه ها موضوع فحاشی و پرخاشگری تماشاچیان به بازیکنان حریف می باشد. بسیاری از رفتارهای ناهنجار تماشاچیان والیبال علاوه بر مدیران مورد توجه رسانه ها بوده و توسط خبرگزاری ها 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 موقعیت های

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 نظریه های متعددی مطرح شده. تعدادی از محققان علل پرخاشگری در انسان را به دو دسته عوامل انسان شناختی (روانشناختی و جامعه شناختی) و عوامل وضعیتی تقسیم بندی می کنند (رحمتی، ۱۳۹۰). در مورد پرخاشگری تماشاچیان ورزشی، صرف نظر از عوامل فرایندهای درونی، به نظر می رسد 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 رویاز یا سرپوشیده بودن ورزشگاه، زمان مسابقه، طراحی ساخت ورزشگاه و ج) عوامل سازمانی مانند نحوه مدیریت مسابقه، استانداردها، فرهنگ باشگاه (نیکولسون و هویه^۸، ۲۰۰۵).

بسیاری از عوامل محیطی حتی روش های تبلیغات در ورزشگاه و عوامل مدیریتی مانند چگونگی استفاده از نیروهای امنیتی بر بروز خشونت تماشاچیان مؤثر است (بلاک و لزنسکی^۹، ۲۰۱۸). عوامل محیطی و سازمانی کانون توجه مدیران ورزشی و مؤثر در مدیریت و برگزاری مطلوب یک رویداد ورزشی می باشند. بر اساس 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 مهم ترین 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 رسانه ای، نتیجه گرایی، 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 (رضانی نژاد و همکاران، ۱۳۹۱).

1. Nicholson & Hoyer
2. Block & Lezensky

KMO ، تحلیل عاملی تاییدی و اکتشافی با چرخش واریمکس توسط دو نرم افزار SPSS و AMOS استفاده شد. شایان ذکر است نتایج آزمون کلموگروف - اسمیرنوف نشان داد $p\text{-value} = 0/۱۳۴$ و $Z = ۱/۱۶۳$ است و داده ها دارای توزیع طبیعی هستند.

یافته‌های پژوهش

توصیف اطلاعات جمعیت شناختی نمونه ها در جدول ۱ آمده است.

جدول ۱. اطلاعات جمعیت شناسی نمونه ها

سن (سال)	۲۰-۳۰	۳۰-۴۰	۴۰-۵۰	بیشتر از ۵۰
سطح تحصیلات	دیپلم	فوق دیپلم و لیسانس	فوق دیپلم 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 هیئت	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 پرسشنامه ها جوان (رده سنی ۳۰ تا ۴۰ سال) و دارای تحصیلات عالیه (فوق دیپلم و لیسانس) بوده اند. 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 پاسخ ها را از حیث پاسخ کارشناسانه بیشتر می نماید. از جمله شاخص های

حساس، تأخیر در شروع بازی و عملکرد ضعیف تیم، مهم ترین 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).

بررسی پیشینه پژوهش های مرتبط با پرخاشگری و خشونت تماشاچیان ورزشی نشان داد که عوامل مختلفی توسط پژوهشگران عنوان شده که بر بروز رفتارهای ناپهنجار تماشاچیان ورزشی مؤثر هستند. در این راستا، پژوهش حاضر درصدد است تا به این سؤال پاسخ دهد که اولویت بندی عوامل محیطی و سازمانی مؤثر بر بروز پرخاشگری در بین تماشاچیان والیبال چگونه است؟ پژوهشگر امیدوار است که نتایج این پژوهش به سازمان های ورزشی مرتبط از جمله فدراسیون والیبال، هیئت های والیبال شهرستان ها و باشگاه های والیبال کمک نماید تا آنها بتوانند با برنامه ریزی مناسب و حذف عوامل مزاحم، میزان وقوع رفتارهای پرخاشگرانه را در بین هواداران مشتاق و علاقه مند را به حداقل برسانند و با ایجاد محیطی امن، موجبات لذت بردن هواداران از والیبال را فراهم آورند.

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع توصیفی- پیمایشی و در زمره ی تحقیقات کاربردی است که به صورت میدانی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش مسئولان برگزاری مسابقات، ناظران و داوران فدراسیون والیبال، رئیس و دبیر هیئت های استانی، مسئولان حراست، مدیران و مربیان تیم های لیگ برتر و لیگ دسته یک مردان باشگاه های ایران در فصل ۹۶-۹۷ و در مجموع ۱۴۹ نفر بودند که به دلیل محدود بودن جامعه، تعداد نمونه ها برابر با جامعه آماری در نظر گرفته شد. برای دست یابی به اهداف تحقیق با استفاده از روش دلفی در بخش کیفی از نظرات ۱۵ نفر به طور هدفمند از متخصصین و صاحب نظران استفاده شد و فهرستی از گویه های مربوط به انواع رفتارهای ناهنجار 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 سوالی 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 تاییدی 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 داده ها از روش های آماری توصیفی و استنباطی از جمله آزمون بارتلت،

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 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 ناهنجار تماشاچیان والیبالی استفاده شد.

باتوجه به جدول ۳، مقدار اشتراک استخراجی برای تمامی سؤالات بیشتر از (۰,۵) می‌باشد. با توجه به مقدار خی دو ۱۷/۰۰۵ و سطح معناداری، با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان بیان کرد که بین اولویت این عوامل تفاوت معناداری وجود دارد.

مرکزی مورد بررسی مقدار میانگین بود که نشان داد رفتارهای ناهنجار (۱,۷۵) میانگین پایینتر از حد وسط طیف سنجش پرسشنامه (=۲) را دارد و میزان بروز رفتارهای ناهنجار در بین تماشاچیان والیبالی از نظر مسئولین کم است. میانگین عوامل محیطی ۲,۶۷ و میانگین عوامل سازمانی ۳,۰۳ بالاتر از حد وسط طیف سنجش پرسشنامه (=۲) بوده و نشان دهنده زیاد دانستن سطح اثر عوامل سازمانی بر رفتار ناهنجار از نظر پاسخگویان می‌باشد.

جدول ۲. آزمون KMO و بارتلت

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

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		
		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		
		عوامل سازمانی	برنامه ریزی و اجرا		
حضور بانوان در ورزشگاه	۰/۷۲۸				
تراکم جمعیت در جایگاه ها	۰/۶۱۸				
نزدیک بودن جایگاه تماشاچیان به زمین بازی	۰/۵۴۶				
انضباط در ورزشگاه	۰/۸۹۶				
بی تجربگی کادر اجرایی مسابقه	۰/۷۷۸				
تصمیمات ضعیف یا اشتباه مسئولان	۰/۷۶۲				
موقعیت جغرافیایی و آب و هوا	۰/۶۵۸				
شیوه سازماندهی مسابقه					

مؤلفه	عامل	گویه	بار عاملی	درصد واریانس	آلفای کرونباخ
		روز برگزاری مسابقه	۰/۶۱۰		
	حساسیت بازی	میزبان بودن تیم خودی	۰/۷۹۴	۲۳/۲۸۳	
		پخش زنده تلویزیونی	۰/۷۴۱		
		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. اولویت بندی عوامل محیطی و سازمانی مؤثر بر رفتار نابهنجار تماشاچیان

ردیف	عوامل محیطی	میانگین رتبه ها	اولویت
۱	شرایط جایگاه ها	۲/۵۰	اول
۲	ایمنی و کنترل	۱/۷۶	دوم
۳	خدمات رفاهی	۱/۷۴	سوم
ردیف	عوامل سازمانی	میانگین رتبه ها	اولویت
۱	حساسیت مسابقه	۲/۴۱	اول
۲	مسائل فرهنگی	۲/۰۶	دوم
۳	برنامه ریزی و اجرا	۱/۵۳	سوم

نابهنجاری‌ها در ورزش‌های تیمی بیشتر دیده می‌شوند. این نابهنجاری‌ها علل متفاوت فردی و محیطی دارند. یافته‌های این پژوهش نشان داد در بین عوامل محیطی 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. عنبري (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

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 برنامه ریزی و اجرای مسابقه.

بحث و نتیجه گیری

رویدادهای ورزشی یکی از جذاب ترین و پر بیننده ترین وقایع در دنیای کنونی هستند و در بین آنها ورزش‌های تیمی تماشاچیان زیادی را به ورزشگاه‌ها می‌کشانند. امروزه نابهنجاری‌های رفتاری و کلامی در بین تماشاچیان یکی از مشکلات مدیران رویدادهای ورزشی شده است و این

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 خود یا دیگران در استادیوم‌ها، عامل مؤثری در حمایت نکردن از رفتارهای پرخاشگرانه و غیراخلاقی دیگران و بازداری آنان از این‌گونه رفتارهای ناشایست خواهد بود. بی‌شک 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 ماموران امنیتی را به عنوان یکی از عوامل تاثیر 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

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 ناهنجار تماشاچیان بود. مادسنس و اک (۲۰۰۸) نیز در تحقیق خود یکی از مهم‌ترین دلایل پرخاشگری را محل و موقعیت استادیوم می‌دانند. به دلیل حضور افراد زیاد در مسابقات ورزشی به عنوان تماشاچی، مدیریت جمعیت کمک می‌کند تا محیطی ایمن و لذت بخش برای تماشاگران 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 اطلاع‌رسانی 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. و این مسئله موجب انتقال تنش‌ها خواهد شد. از سویی دیگر متأسفانه با جلوگیری از

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 رویداد های ورزشی آمریکایی شمالی نشان داده که حضور ماموران امنیتی بر رفتار تماشاچیان و تشدید خشونت یا تسکین و آرامسازی درگیری و نزاع تماشاچیان در استادیوم‌ها و ورزشگاه‌های آمریکایی شمالی اثر گذار است. از طرفی جدا بودن و بسته بودن ورودی بازیکنان و مربیان از تماشاچیان می‌تواند به مدیریت بهتر تماشاچیان کمک کند. در بسیاری از آئین نامه‌های 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 استفاده‌کنندگان 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 ناپسندجناح 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 علی‌دوست 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 خسروی نژاد (۱۳۸۸) در پژوهش خود عدم رضایت از امکانات رفاهی استادیوم را بر بروز رفتار خشونت‌آمیز تماشاگران مؤثر دانستند. همچنین در پژوهش رضایی نژاد و همکاران (۱۳۹۱) مدیریت امکانات و خدمات اولین عامل مؤثر بر بروز پرخاشگری تماشاچیان بود. جلالی (۱۳۹۲) فراهم نبودن امکانات و غلامی و حیدری نژاد (۱۳۹۴) وضعیت بهداشتی استادیوم و نبودن بوفه در استادیوم را یکی از عوامل مؤثر بر پرخاشگری تماشاگران دانسته‌اند. امین‌الدین و لی (۲۰۰۸) دریافتند که تسهیلات ورزشگاه پیش‌بینی‌کننده‌ای قوی برای رضایت تماشاگران است. تسهیلات ورزشگاه مانند زیبایی، امنیت، راحتی و نظافت ورزشگاه می‌تواند 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 کاغذی) 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 ساز و کارهای 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.

بروز رفتارهای ناپه‌نجان تماشاگران مؤثر دانستند. یکی از نظریه‌های روانشناختی پرخاشگری، نظریه ناکامی است. در این نظریه آمده است: ناکامی سبب بروز برخی شکل‌های رفتار پرخاشجویانه می‌شود. صاحب‌نظران چند عامل ناامیدکننده 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 ناپه‌نجان 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.

یافته‌ها نشان داد در بین عوامل سازمانی دومین عامل مؤثر بر رفتار ناپه‌نجان تماشاچیان، مسائل فرهنگی از جمله فرهنگ باشگاه، نوع برخورد با بازیکنان خاطی و رفتار کادر اجرایی است. یافته‌های تحقیقات عنبری (۱۳۸۶) و بیژگی‌های 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 ناپه‌نجان 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 ناپه‌نجاری‌ها توجه خاصی شده است. زیرا ناپه‌نجاری‌های 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 غیر قابل انکار است.

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 زمینه‌ساز 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 هیچ‌گونه امکانات رفاهی به ویژه سرویس‌های بهداشتی، تغذیه مناسب و ... برای آنان وجود ندارد طبیعی است که عصبی شوند و به سوی رفتارهای ناپه‌نجان سوق پیدا کنند.

اولین عامل سازمانی مؤثر بر بروز ناپه‌نجاری‌های 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 ناپه‌نجان تماشاگران مؤثر دانست. در تحقیق رضانی نژاد و همکاران (۱۳۹۱) هیجان رسانه‌ای و حساسیت مسابقه به عنوان دو عامل مؤثر بر رفتار ناپه‌نجان تماشاچیان فوتبال معرفی شده است. احمدی (۱۳۹۱) اهمیت و حساسیت مسابقه و نحوه عملکرد رسانه‌ها، جلالی (۱۳۹۲) سیاست‌های رسانه‌ای، حسین پور 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، رمضانلو^{۱۲} (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

تماشاگران دانسته اند. ولی نتایج تحقیق منصور زاده (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 به منظور 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 سرمایه ها، موفق باشد. برنامه ریزی و سازمان دهی یکی از اساسی ترین وظایف یک مدیر رویداد ورزشی است. از جمله ابعاد برنامه ریزی برای رویدادهای ورزشی زمان، قلمرو (در سطح محلی، کشوری یا جهانی)، سطح استراتژیک یا عملیاتی و استمرار آن است. سازمان دهی یک مسابقه نیز شامل بررسی کارها، تقسیم کار، ترکیب، هماهنگی و نظارت می شود (بنیان و نظریان، ۱۳۹۰). با توجه به تأثیر عوامل موجود در محیط ورزشگاه بر پرخشگری تماشاچیان، انتخاب مکان و زمان مناسب، پیش بینی 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 مهم ترین اقدامات لازم در برگزاری یک مسابقه ورزشی است.

به طور کلی، زمینه های 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. برنامه ریزی و اجرای مطلوب یک رویداد ورزشی بر ایجاد آرامش خاطر و رضایت کلیه شرکت کنندگان از جمله بازیکنان، مربیان و تماشاچیان اثر گذار 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 شرکت کنندگان 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 جایگاه ها، خدمات رفاهی ورزشگاه ها و ایمنی و امنیت عوامل

همچنین معیارهای فرهنگی خانواده و جامعه بر بروز رفتارها بسیار مؤثر هستند. بسیاری از جوامع کوچک تر، خود دارای فرهنگ و معیارهای ویژه ای هستند و رفتار فردی که به طور موقت یا دائم به آن جامعه تعلق دارد را تحت تأثیر قرار می دهند. تماشاچیان مسابقات ورزشی علاوه بر اینکه در هر مسابقه جامعه موقتی را شکل می دهند، به شکل هوادار یک تیم یا باشگاه، خود را متعلق به شخصیت و هویت باشگاه می دانند. در نتیجه فرهنگ حاکم بر باشگاه و اعضاء آن بر افکار و رفتار آنها اثر گذار است. بسیاری از تیم ها و باشگاه های ورزشی در کشورهای پیشرفته دارای نمادها، شعارها و دستور العمل های رفتاری ویژه کارکنان، بازیکنان، مربیان و هواداران خود و آئین نامه های انضباطی برای برخورد با هر گونه انحرافات از این معیارها هستند. همچنین باشگاه های با سابقه ای 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 برنامه ریزی و اجراست که به زیر مؤلفه های 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، زمانی نژاد 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 زمان های 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 حرفه ای را با اهمیت ترین 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، زمان بندی مسابقات لیگ را از جمله عوامل مؤثر بر رفتارهای نابهنجار

و ترویج رفتارهای اخلاق مدار به بازیکنان، مربیان، داوران و هواداران، توجه به روح ورزش و رقابت، آموزش و ترویج واکنش های مناسب در مواقع کامیابی یا ناکامی، برگزاری برنامه های فرهنگی و تفریحی ویژه هواداران و تماشاچیان، پخش برنامه های آموزشی مناسب برای طرفداران در برنامه های ورزشی و اجتماعی پربیننده و هدایت رسانه های ورزشی مبنی بر حساسیت زدایی و ایجاد ارتباط فرهنگی متناسب با الگوهای مثبت فرهنگی و اجتماعی ضروری به نظر می رسد.

با توجه به اقبال عمومی روز افزون به مسابقات والیبال و محبوبیت این رشته ورزشی در ایران، احتمال وقوع ناهنجاری ها در سالن های والیبال افزایش یافته است که مشاهدات و گزارش ها در سال های اخیر نیز این موضوع را تأیید می کند. ضرورت دارد قبل از تبدیل گفتارها و رفتارهای ناهنجار و پرخاشجویانه در برخی مسابقات به معضلی همیشگی در سالن های والیبال و احیاناً در مسابقات ملی و بین المللی، برای ارتقای ظرفیت ها و امکانات فیزیکی و فرهنگی برنامه ریزی مناسب انجام و به مرحله اجرا برسد.

مؤثری بر بروز رفتارهای ناهنجار تماشاچیان مسابقات والیبال در ایران هستند. این موضوع بیانگر این است که مدیریت برگزاری یک مسابقه لیگ والیبال نیازمند طراحی و ساخت ورزشگاه های مناسب و ایمن با تعداد صندلی کافی و در نظر گرفتن حریم زمین بازی، ساز و کار مناسب فروش بلیت، پیش بینی کلیه امکانات رفاهی و بهداشتی در سالن از جمله سرویس های بهداشتی، بوفه و امکانات حمل و نقل راحت و برقراری امنیت مطلوب با به کار گیری تجهیزات به روز و کارآمد از جمله دوربین های مدار بسته و نیروهای انتظامی آموزش دیده و مناسب به منظور کنترل و نظارت بر نظم برگزاری از محیط بیرونی ورزشگاه قبل از بازی تا جایگاه های داخل سالن و پس از بازی می باشد. علاوه بر این برنامه ریزی مناسب زمانی برای یک مسابقه و به کار گیری نیروهای با تجربه و سازماندهی مناسب عامل مؤثری در بروز رفتارهای ناهنجار تماشاچیان است. 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

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 Inretnational 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*, Rvrtledge, 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, Kashef, 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
 - Kieffe, (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

Arcl