

## اثر هوش هیجانی بر راهبردهای مدیریت تعارض با نقش تعدیل‌کننده مهارت‌های ارتباطی در بازیکنان لیگ برتر راگبی بانوان ایران

شیرین زردشتیان<sup>۱</sup>، سعید خانم‌رادی<sup>۲</sup>، اسما محمدی چشمه‌کیودی<sup>۳</sup>

۱. استادیار مدیریت ورزشی، دانشگاه رازی کرمانشاه، ایران

۲. دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، دانشگاه رازی کرمانشاه، ایران\*

۳. کارشناسی‌ارشد مدیریت ورزشی، دانشگاه رازی کرمانشاه، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۱۲/۱۵

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۸/۱۱

### چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی اثر هوش هیجانی بر راهبردهای مدیریت تعارض با نقش تعدیل‌کننده مهارت‌های ارتباطی در بازیکنان لیگ برتر راگبی بانوان ایران بود. روش پژوهش به صورت توصیفی-پیمایشی بود. جامعه آماری همه بازیکنان لیگ برتر راگبی بانوان ایران در سال ۱۳۹۵ به تعداد ۱۱۶ نفر بودند. جامعه آماری به روش تمام‌شمار به عنوان نمونه در نظر گرفته شد. ابزار پژوهش پرسش‌نامه‌های استاندارد هوش هیجانی شرینگ (۱۹۹۸)، مهارت‌های ارتباطی بارتون (۱۹۹۰) و راهبردهای مدیریت تعارض رابینز (۱۹۹۴) بودند. تجزیه و تحلیل اطلاعات به کمک روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد روش حداقل مربعات جزئی و نرم‌افزار اسمارت پی.ال.اس. در دو بخش مدل اندازه‌گیری و بخش ساختاری انجام شد. نتایج نشان داد که هوش هیجانی بر مهارت‌های ارتباطی اثر مستقیم، منفی و معناداری دارد. هوش هیجانی بر راهبردهای مدیریت تعارض اثر مستقیم و معناداری دارد. مهارت ارتباطی بر راهبرد تعارض راه‌حل‌مداری اثر مستقیم، مثبت و معناداری دارد و در نهایت، هوش هیجانی بر راهبرد تعارض راه‌حل‌مداری از طریق مهارت ارتباطی اثر غیرمستقیم، منفی و معناداری دارد. توصیه می‌شود که آموزش به‌کارگیری مهارت ارتباطی و هوش هیجانی توسط بازیکنان راگبی بانوان، برای حل موقعیت‌های تعارضی در دستور کار مربیان و سایر مسئولان راگبی قرار گیرد.

**واژگان کلیدی:** هوش هیجانی، تعارض، مهارت‌های ارتباطی، راگبی

## مقدمه

راگی، ورزش پیچیده‌ای است که در آن بازیکنان با توانایی و قدرت بدنی مختلف با یکدیگر به رقابت می‌پردازند. این ویژگی خاص در دیگر رشته‌های ورزشی کمتر مشاهده می‌شود. در این ورزش، دو تیم در یک رقابت فیزیکی برای به‌دست‌آوردن توپ و کسب امتیاز از تیم حریف تلاش می‌کنند. هدف بازیکنان، جلو بردن توپ و قراردادن آن در زمین حریف و گرفتن ترای<sup>۱</sup> (قراردادن توپ پشت خط عرضی زمین حریف) است (حقیقی، خلیلی شاندیز و حامدی نیا ۱۳۹۱). در تیم‌های ورزشی با توجه به ماهیتی که دارند، تعارض به‌صورت یک مسئله جدی وجود دارد. تیم‌های ورزشی برای ارائه برنامه‌های اصولی تربیت‌بدنی و ورزش برای تأمین سلامت جسمانی و روانی افراد ورزشکار، ایجاد زمینه‌های مساعد برای رشد و پرورش استعدادهای ورزشی ورزشکاران راگی بانوان و استفاده حداکثر از توان جسمانی، روانی و فکری آنان نیاز به این دارند که اختلافات، کشمکش‌ها و تعارض‌ها را به‌صورت مؤثری مدیریت کنند (فهیم‌دوین، پیمانی زاد، محمد پور و جورابچی بخارایی، ۱۳۸۹). روندی که شخص به‌گونه‌ای عمومی سعی می‌کند کوشش‌های فرد دیگر را از طریق نوعی بازداری خنثی کند و نتیجه‌اش ناکامی آن فرد در رسیدن به اهداف و علایقش است، «تعارض» نامیده می‌شود که با توجه به توضیحی که درمورد ورزش راگی داده شد، امکان به‌وجود آمدن تعارض در این رشته ورزشی وجود دارد. مدیریت تعارض؛ یعنی مدیریتی که بتواند در شرایطی که تعارض وجود دارد، به بهترین شکل سازمان یا یک تیم ورزشی را اداره کند و بین اجزای آن تعادل ایجاد کند (فیضی، شاه بهرامی و آژنده، ۱۳۹۰). رابینز<sup>۲</sup> برای مدیریت تعارض سه راهبرد اصلی به شرح زیر ارائه می‌دهد: الف- راهبرد کنترل: کاربرد شیوه رقابتی در مدیریت تعارض است که در آن مدیر تمایل به برآوردن منافع خود دارد، بدون توجه به اینکه این امر موجب تعارض با فرد دیگری شود؛ ب- راهبرد راه‌حل‌گرایی: کاربرد شیوه‌های همکاری و مصالحه در مدیریت تعارض است و مدیر با برخورد آگاهانه با تعارض، کوشش می‌کند آن را حل کند و درصدد یافتن راه‌حل مورد تمایل دو طرف است؛ ج- راهبرد نبود مقابله: کاربرد شیوه‌های اجتناب و تطابق یا سازش در مدیریت تعارض است. در شیوه تطبیق، مدیر سعی می‌کند از نظرهای خود صرف‌نظر کند تا بدین‌وسیله طرف مقابل را راضی کند (مقیم، ۱۳۸۰). تعارض از متغیرهای زیادی تأثیر می‌پذیرد؛ زیرا، موارد و عوامل بسیاری سبب به‌وجود آمدن تعارض می‌شوند و همچنین، عوامل بسیاری می‌توانند زمینه‌ساز ایجاد تعارض ناسازگار یا تعارض سازگار شوند. یکی از عواملی که می‌تواند بر تعارض مؤثر باشد، هوش هیجانی است که با توجه به تأثیراتی که بر ذهن، علایق، سلاقی و غیره افراد دارد، می‌تواند منشأ

---

1. Try  
2. Robbins

اثرگذاری بر متغیرهای زیادی شود. فیضی و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «رابطه هوش هیجانی با راهبردهای مدیریت تعارض مدیران دانشگاه علوم پزشکی ایران» به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی مدیران با راهبرد کنترل، راهبرد راه‌حل‌گرایی و راهبرد نبود مقابله، به ترتیب نبود رابطه، رابطه مثبت و رابطه منفی وجود دارد. محرم‌زاده، سیدعامری و سعیدی (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان «ارتباط مؤلفه‌های پنج‌گانه هوش عاطفی و راهبردهای مدیریت تعارض در میان مدیران ادارات تربیت‌بدنی استان آذربایجان غربی» به این نتیجه رسیدند که هوش عاطفی با راهبرد راه‌حل‌گرایی رابطه مثبت و معناداری دارد و همچنین، هوش عاطفی با راهبردهای نبود مقابله و کنترل رابطه منفی و معناداری دارد. همچنین، کشتکاران، حاتم، رضایی و لطفی (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «رابطه هوش هیجانی با راهبردهای مدیریت تعارض در مدیران آموزشی و پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی شیراز» به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی با راهبردهای مدیریت تعارض رابطه معناداری مشاهده نشد. در مدیران آموزشی، بین راهبرد کنترل و سابقه مدیریت رابطه معنادار منفی مشاهده شد. در مدیران مرد، بین هوش هیجانی و راهبردهای نبود مقابله و راه‌حل‌گرایی رابطه معنادار منفی وجود داشت. هانگ<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) در مقایسه راهبردهای مدیریت تعارض بین کشورهای کره و آمریکا به این نتیجه رسید که مردم کشور کره راهبرد اجتناب را ترجیح می‌دهند و آمریکایی‌ها از راهبرد رقابتی استفاده می‌کنند. چان، سیت و لاو<sup>۲</sup> (۲۰۱۴) در پژوهشی روی دانشجویان پرستاری نشان دادند که هوش هیجانی پیش‌بینی‌کننده مناسبی برای سبک‌های مدیریت تعارض است. شی و سوسانتو<sup>۳</sup> (۲۰۱۰) در پژوهشی روی سازمان‌های عمومی به این نتیجه رسیدند که هوش هیجانی مقدمه و پیشینه‌ای از سبک‌های مدیریت تعارض برای سبک‌های یکپارچه‌سازی و خطرآفرین دارد؛ بنابراین، یکی از عواملی که رفتار هر فرد را به خصوص در زمینه حل تعارض، به شدت تحت تأثیر قرار می‌دهد، هوش هیجانی است. هوش هیجانی به توانایی شناسایی و تشخیص مفاهیم و معانی هیجانات، روابط بین آن‌ها، استدلال کردن در مورد آن‌ها و نیز حل مسئله بر آن اساس اشاره دارد (کشاورز و آزادواری، ۱۳۹۳)؛ بنابراین، با توجه به شرایط ورزش راگی، اگر بازیکنان راگی هیجانات و احساسات خود را بهتر بشناسند و از قابلیت‌های هیجانی خود بهتر استفاده کنند و همچنین، بتوانند با هم‌تیمی‌ها و مربیان روابط بهتری برقرار کنند، اثرگذاری بیشتری خواهند داشت. این موضوع نشان‌دهنده اهمیت و تأثیر هوش هیجانی در موفقیت و زندگی شخصی بازیکنان راگی است و در این زمینه حتی می‌تواند از هوش منطقی نیز مؤثرتر باشد (فیضی و

---

1. Hong  
2. Chan, Sit & Lau  
3. Shih & Susanto

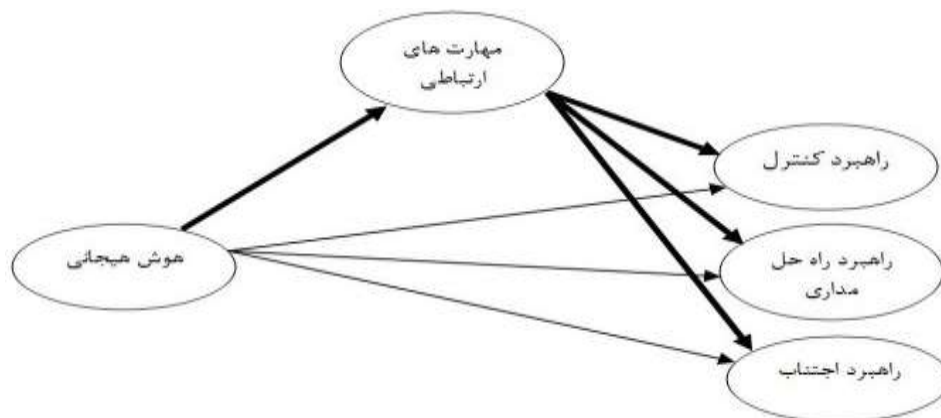
همکاران، ۱۳۹۰). گلמן<sup>۱</sup> معتقد است که مؤلفه‌های هوش هیجانی عبارت‌اند از: خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی. تعاریف اجزای هوش هیجانی به شرح زیر است: الف- خودآگاهی: توانایی اینکه بفهمیم در یک لحظه خاص ما چه احساسی داریم و بتوانیم از آن به‌عنوان راهنمایی در تصمیم‌گیری استفاده کنیم؛ ب- خودتنظیمی: توانایی اداره احساسات تا بتوان بر کاری که انجام می‌گیرد، کنترل داشته باشیم؛ ج- خودانگیزی: استفاده از عمیق‌ترین علایق برای حرکت دادن و هدایت به سمت اهداف است؛ د- همدلی: توانایی حس کردن آنچه دیگران احساس می‌کنند و اینکه قادر باشند دیدگاه آن‌ها را درک کنند؛ ه- مهارت‌های اجتماعی: توانایی تشخیص موقعیت‌های اجتماعی و کنترل داشتن بر احساسات خود تا بتوان روابط خوبی با دیگران برقرار کرد (رحمان<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱). مسیر بین دو متغیر هوش هیجانی و راهبردهای مدیریت تعارض ممکن است تحت تأثیر متغیرهای زیادی قرار گیرد. یکی از این متغیرها مهارت‌های ارتباطی هستند. در واقع، هوش هیجانی امکان تغییرات در نحوه ارتباطات یک فرد دارد؛ همان‌طور که نحوه ارتباطات خوب یا حتی ضعیف می‌تواند در تعارضها نقش‌آفرین باشد. مرادی‌دشت، نوربخش و سپاسی (۱۳۹۳) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که از بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی، بهترین متغیر پیش‌بین برای تحلیل رفتگی، هوش هیجانی است. نوری و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزان دبیرستانی شهر همدان بر مبنای تئوری حمایت اجتماعی» به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزان مورد بررسی ارتباط معناداری وجود دارد. همچنین، هارلود و وود<sup>۳</sup> (۲۰۰۶) در پژوهشی با عنوان «مدیریت تعارض و راه‌حل‌های آن» به این نتیجه رسیدند که درک تعارض و راه‌حل‌های آن از اصول حیاتی رهبری است و ارتباطات از محورهای اساسی در حل مسئله تعارض است. همان‌طور که می‌دانیم، یکی از جنبه‌های رفتار فرد در یک سازمان یا یک تیم ورزشی، انتقال درست پیام یا فرایند ارتباط است. وجود ارتباطات صحیح و مؤثر در سازمان، همواره یکی از اجزای مهم توفیق در مدیریت است. به تجربه اثبات شده است که اگر ارتباطات صحیحی در سازمان یا یک تیم ورزشی برقرار نباشد، گردش امور مختل می‌شود و کارها آشفته می‌شوند. ارتباط ضعیف از جمله عوامل عمده‌ای است که بین افراد تعارض و تضاد ایجاد می‌کند؛ اما با توجه به اینکه روی پیوستاری از اختلاف سلیقه تا دشمنی می‌تواند قرار گیرد، میزان کنترل‌نشده آن می‌تواند عوارض نامطلوبی برای افراد داشته باشد (واصفیان و خسروی، ۱۳۹۲)؛ بنابراین، یکی از علل به‌وجودآورنده تعارض می‌تواند اختلاف ارتباطی باشد. اختلاف‌های ارتباطی نبود توافق‌هایی هستند که از دشواری معنایی،

- 
1. Golman
  2. Rehman
  3. Harold & Wood

سوءبرداشت ها و اختلاف در کانال ارتباطی نشأت می‌گیرند. اشتباهی که بسیاری از افراد مرتکب می‌شوند، این است که ارتباط خوب را با موافقت با دیدگاهشان یکی می‌دانند؛ بنابراین، تعارض میان افراد بر پایه ارتباط ضعیف قرار گرفته است (رایبیز و سنزو، ۲۰۰۷)؛ بنابراین، یک راه‌حل برای کاهش تعارض می‌تواند افزایش مهارت‌های ارتباطی باشد؛ زیرا، جامعه‌شناسان و پژوهشگران علوم رفتاری و ارتباطات سازمانی برای کاهش تعارض‌ها افزایش ارتباطات را توصیه می‌کنند (واصفیان و خسروی، ۱۳۹۲). ارتباط، شامل روند تبادل اطلاعات افکار و احساسات از فرستنده به گیرنده است. بسیاری از افراد به راحتی با دیگران ارتباط برقرار می‌کنند؛ اما قادر به استفاده از مهارت‌های ارتباطی در شرایط مناسب نیستند. با آموزش مهارت‌های ارتباطی می‌توان افراد و به خصوص ورزشکاران را برای مقابله با مشکلات و تنش‌ها آماده کرد (نوری، معینی، کریمی شاهنجری، فردمال، قلعه ای ها و اثنا عشری، ۱۳۹۳).

با توجه به توضیحات ذکر شده می‌توان بیان کرد که ورزش راگی یکی از رشته‌های ورزشی است که در سال‌های اخیر موفقیت‌های زیادی داشته است و در ایران، این رشته در مسیر پیشرفت و توسعه قرار دارد؛ بنابراین، پژوهش در زمینه این رشته ورزشی برای موفقیت بیشتر اهمیت دارد. ورزش راگی رشته پربرخوردی است و تنش‌ها و هیجانات زیادی در این رشته ورزشی وجود دارند؛ بنابراین، هوش هیجانی که به معنای درک و شناخت هیجانات خود و دیگران و به کار بردن آن‌ها برای حل مشکلات است، می‌تواند کمک زیادی به کنترل و حل مشکلات ورزشکاران راگی به خصوص بانوان حاضر در این رشته کند. همچنین، در شرایط مسابقه، در برخورد با مربی در موقعیت‌های مختلف ممکن است برای ورزشکاران این رشته شرایط تعارض‌آمیزی به وجود آید و ورزشکار مجبور شود از راهبردهای مختلف تعارض استفاده کند. هوش هیجانی می‌تواند به ورزشکاران راگی بانوان کمک کند که راهبرد تعارضی مناسبی را برای حل موقعیت تعارض‌آمیز انتخاب کنند. همچنین، یکی از متغیرهایی که می‌تواند این رابطه هوش و راهبرد تعارض را تحت تأثیر قرار دهد، داشتن مهارت‌های ارتباطی مناسب است. اگر ورزشکاران راگی از مهارت ارتباطی مناسبی برخوردار باشند و توانایی داشته باشند که از ارتباطات به صورت مناسبی استفاده کنند، می‌توانند با تأثیرپذیری از هوش هیجانی که بالابودن آن ارتباطات را تحت تأثیر قرار می‌دهد، در راهبرد تعارض مؤثر باشند و ورزشکار بهترین راهبرد را برای حل تعارض خود انتخاب کنند. با توجه به مبانی نظری پژوهش، برای این پژوهش یک مدل در نظر گرفته می‌شود که هوش هیجانی به عنوان متغیر برون‌زا، راهبردهای مدیریت تعارض (رقابت، اجتناب و راه‌حل‌مداری) به عنوان متغیر درون‌زا و مهارت‌های ارتباطی نیز به عنوان متغیر میانجی پژوهش در نظر گرفته می‌شوند (شکل شماره یک)؛ بنابراین، هدف پژوهش

حاضر، سنجش اثر غیرمستقیم هوش هیجانی بر راهبردهای مدیریت تعارض با نقش تعدیل‌کننده مهارت‌های ارتباطی است.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش

### روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش، از نظر هدف، کاربردی و از حیث روش گردآوری اطلاعات، از نوع توصیفی و پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش همه بازیکنان لیگ برتر راگی بانوان ایران به تعداد ۱۱۶ نفر بودند که در مسابقات لیگ برتر راگی بانوان در استان گلستان سال ۱۳۹۵ شرکت کردند. نمونه به روش تمام‌شمار و برابر با جامعه در نظر گرفته شد. پس از توزیع پرسش‌نامه‌ها در میان همه نمونه‌ها، ۹۲ پرسش‌نامه صحیح تجزیه و تحلیل شدند. ابزار مورد استفاده در این پژوهش، سه پرسش‌نامه استاندارد به شرح زیر هستند: الف- پرسش‌نامه هوش هیجانی شرینگ<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) که ۳۳ سؤال دارد و شامل پنج بعد می‌شود: خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، مهارت‌های اجتماعی و هوشیاری اجتماعی؛ ب- پرسش‌نامه مهارت‌های ارتباطی بارتون<sup>۲</sup> (۱۹۹۰) که ۱۸ سؤال و سه مؤلفه (بازخورد، شنود و کلامی) دارد و هدف آن، کمک به فرد برای دستیابی به بینش در مورد مهارت‌های ارتباطی خود است؛ ج- پرسش‌نامه راهبردهای مدیریت تعارض رایبیز (۱۹۹۴) که دارای ۳۰ گویه است و سه زیرمقیاس برای آن محاسبه می‌شود: فقدان رویارویی و نبود رقابت (اجتناب)، راه‌حل‌مداری (همکاری و مصالحه) و کنترل (رقابت). پرسش‌نامه‌های ذکر شده براساس مقیاس پنج‌ارزشی لیکرت هستند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی (میانگین، فراوانی و غیره) برای شناسایی ویژگی جمعیت‌شناختی نمونه‌ها استفاده شد. برای بررسی فرضیه‌های پژوهش و آزمون آن‌ها، از روش

1. Shering  
2. Barton

مدل‌سازی معادلات ساختاری در دو بخش مدل اندازه‌گیری و مدل ساختاری به کمک نرم‌افزار پی.ال.اس.<sup>۱</sup> استفاده شد. برای سنجش مدل مفهومی پژوهش، از شاخص‌های پایایی ترکیبی<sup>۲</sup>، میانگین واریانس استخراج‌شده<sup>۳</sup> و روایی واگرا استفاده شد. برای بررسی برازش مدل از مقدار  $R^2$ ، شاخص نیکویی برازش GOF<sup>۴</sup> و  $Q^2$  استفاده شد. همچنین، برای بررسی اثر متغیرهای پژوهش بر یکدیگر از اعداد معناداری<sup>۵</sup> برای بررسی فرضیه‌ها و همچنین، از تخمین استاندارد<sup>۶</sup> برای بررسی شدت تأثیر متغیرها بر هم استفاده شد.

## نتایج

ویژگی جمعیت‌شناختی نمونه‌ها نشان داد که براساس سن، ۲۰/۷ درصد ۱۶ تا ۲۰ سال، ۲۹/۳ درصد ۲۱ تا ۲۵ سال و ۵۰ درصد نمونه‌ها بالای ۲۵ سال سن داشتند. براساس تحصیلات، ۲۲/۸ درصد دیپلم، ۵۶/۶ درصد کارشناسی و ۲۰/۷ درصد دارای مدرک کارشناسی‌ارشد و بالاتر بودند. براساس سابقه ورزشی، ۲۷/۲ درصد کمتر از پنج سال، ۵۲/۲ درصد شش تا ۱۰ سال و ۲۰/۷ درصد بالای ۱۱ سال سابقه ورزشی داشتند. همچنین، ۹۰/۲ درصد از حمایت خانواده برای حضور در ورزش راگبی برخوردار بودند و فقط ۹/۸ درصد فاقد حمایت خانواده بودند. براساس سابقه کاری با مربی فعلی خود در ورزش راگبی، ۵۶/۵ درصد کمتر از پنج سال، ۴۰/۲ درصد بین شش تا ۱۰ سال و ۳/۳ درصد بالای ۱۱ سال سابقه فعالیت با مربی فعلی داشتند. در ادامه، با استفاده از معادلات ساختاری، از روش حداقل مربعات جزئی (پی.ال.اس.) استفاده شد و مدل پژوهش در دو مرحله مدل اندازه‌گیری و سپس، مدل ساختاری تحلیل شد. برای مقادیر واریانس تبیین‌شده، فرنل و لارکر<sup>۷</sup> (۱۹۸۱) مقادیر میانگین واریانس تبیین‌شده، ۰/۴ و بیشتر را توصیه می‌کنند. این بدین معنا است که سازه موردنظر حدود ۴۰ درصد یا بیشتر واریانس نشانگرهای خود را تبیین می‌کند. برای بررسی اعتبار ترکیبی هر یک از سازه‌ها، چاین<sup>۸</sup> (۱۹۹۸) ضریب دیلون - گلدشتاین را پیشنهاد می‌کند که باید بیشتر از ۰/۷ باشد که طبق جدول شماره یک، تمامی سازه‌ها دارای پایایی مناسب هستند.

- 
1. PLS
  2. Composite Reliability (CR)
  3. Average Variance Extracted (AVE)
  4. Goodness of Fit (GOF)
  5. T-Values
  6. Standardized Estimation
  7. Fernel & Larker
  8. Chine

جدول ۱- محاسبه پایایی با استفاده از نرم افزار پی. ال. اس.

ردیف	متغیر	پایایی ترکیبی	میانگین واریانس تبیین شده
۱	هوش هیجانی	۰/۸۱	۰/۵۴
۲	مهارت های ارتباطی	۰/۸۸	۰/۷۰
۳	راهبرد تعارضی کنترل	۰/۷۱	۰/۴۲
۴	راهبرد تعارض راه حل مداری	۰/۷۶	۰/۴۲
۵	راهبرد تعارض اجتناب	۰/۸۳	۰/۴۲

همان گونه که در جدول شماره دو مشاهده می شود، تمام مقادیر جذر میانگین واریانس تبیین شده از ضرایب همبستگی آن سازه با سازه های دیگر بیشتر شده است؛ بنابراین، نتایج جدول شماره دو روایی و اگرایی قابل قبول سازه ها را نشان می دهد. در ادامه به بررسی مدل ساختاری پژوهش پرداخته می شود.

جدول ۲- روایی واگرایی مدل

ردیف	متغیر	هوش هیجانی	ارتباط	اجتناب	کنترل	راه حل مداری
۱	هوش هیجانی	۰/۷۳				
۲	مهارت های ارتباطی	-۰/۵۷	۰/۸۳			
۳	راهبرد تعارضی اجتناب	-۰/۴۳	-۰/۱۵	۰/۶۴		
۴	راهبرد تعارض کنترل	۰/۶۳	-۰/۲۶	۰/۳۵	۰/۶۴	
۵	راهبرد تعارض راه حل مداری	۰/۵۶	۰/۵۶	-۰/۵۱	-۰/۱۴	۰/۶۴

چاین (۱۹۹۸) سه رقم ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ را به ترتیب ملاک های مقادیر ضعیف، متوسط و قوی  $R^2$  معرفی می کند. با توجه به مقادیر نشان داده شده در جدول شماره سه می توان نتیجه گرفت که مقادیر  $R^2$  برازش مدل را در حد مطلوب تأیید می کنند. شاخص نیکویی برازش بالاتر از ۰/۵، نشان دهنده برازش مناسب مدل است؛ بنابراین، از آنجایی که مقدار GOF برابر با ۰/۵۱ است، مدل برازش مناسبی دارد. در صورتی که مقدار  $Q^2$  در مورد یک سازه درون زا سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را کسب کند، به ترتیب نشان دهنده قدرت پیش بینی ضعیف، متوسط و قوی سازه یا سازه های برون زای مربوط به آن است و در جدول شماره سه، این مقادیر برای هر متغیر نشان داده شده است.



جدول ۳- شاخص‌های برازش درونی مدل

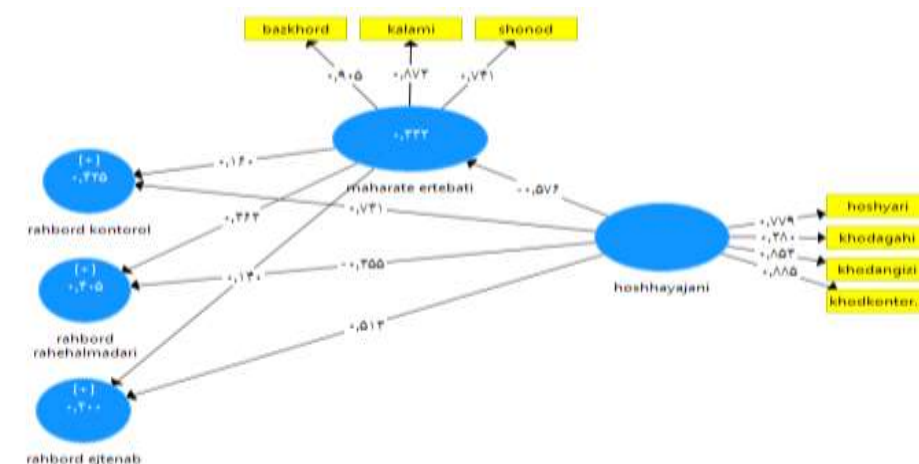
متغیر	R <sup>2</sup>	معیار قدرت پیش‌بینی مدل (Q <sup>2</sup> )	شاخص نیکویی برازش (GOF)
هوش هیجانی	-	۰/۳۲	۰/۵۱
مهارت ارتباطی	۰/۳۳	۰/۴۲	
راهبرد کنترل	۰/۴۲	۰/۰۵	
راهبرد راه‌حل‌مداری	۰/۴۰	۰/۱۵	
راهبرد اجتناب	۰/۱۹	۰/۲۱	

معیار اندازه تأثیر (F<sup>2</sup>) رابطه میان سازه‌های مدل را تعیین می‌کند و مقادیر ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵، به ترتیب نشان‌دهنده اندازه تأثیر کوچک، متوسط و بزرگ یک سازه بر سازه دیگر است که این مقادیر در جدول شماره چهار نشان داده شده‌اند.

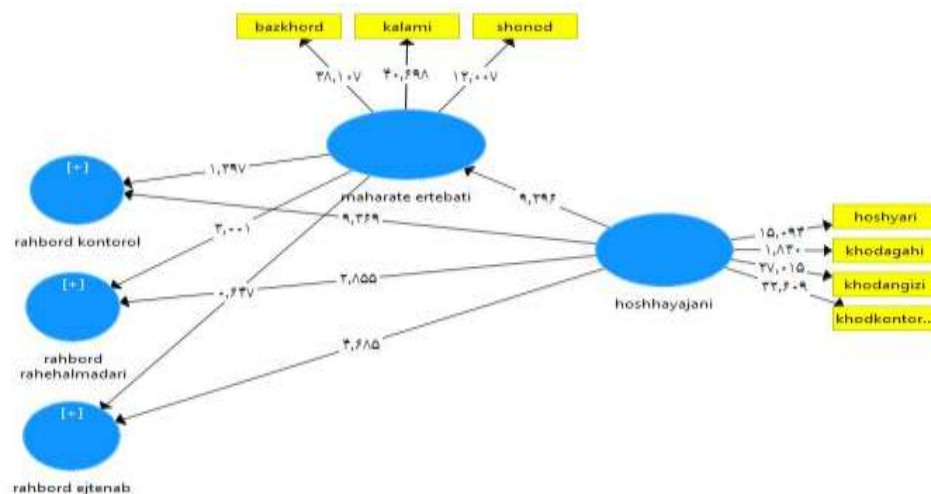
جدول ۴- شدت تأثیر یا مقدار F<sup>2</sup>

متغیر	مهارت ارتباطی	راهبرد کنترل	راهبرد راه‌حل‌مداری	راهبرد اجتناب
هوش هیجانی	۰/۴۹	۰/۶۲	۰/۱۴	۰/۲۱
مهارت ارتباطی	-	۰/۰۳	۰/۱۴	۰/۰۲

در ادامه، از روش معادلات ساختاری و نرم‌افزار پی‌ال‌اس. در دو حالت اعداد معناداری برای بررسی فرضیه‌ها و تخمین استاندارد برای بررسی شدت تأثیر متغیرها بر هم استفاده شد که نتایج آن به ترتیب در شکل‌های شماره دو و شماره سه و جدول شماره پنج ارائه شده است.



شکل ۲- ضریب مسیر مربوط به مدل پژوهش



شکل ۳- مقادیر تی مربوط به مدل پژوهش

جدول ۵- نتایج نهایی تحلیل مسیر مدل ساختاری برای مسیرهای مستقیم و غیرمستقیم

ردیف	مسیر ساختاری	اثر مستقیم	اثر غیرمستقیم	اثر کل	مقدار تی	نتیجه
۱	مسیر هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی	-۰/۵۷	-	-۰/۵۷	۹/۲۹	تأیید
۴	مسیر هوش هیجانی و راهبرد کنترل	۰/۷۳	-	۰/۷۳	۹/۳۶	تأیید
۵	مسیر هوش هیجانی و راهبرد راه‌حل‌مداری	-۰/۳۵	-	-۰/۳۵	۲/۸۵	تأیید
۶	مسیر هوش هیجانی و راهبرد اجتناب	۰/۵۱	-	۰/۵۱	۴/۶۸	تأیید
۷	مسیر مهارت‌های ارتباطی و راهبرد کنترل	۰/۱۶	-	۰/۱۶	۱/۲۹	تأییدنشده
۸	مسیر مهارت‌های ارتباطی و راهبرد راه‌حل‌مداری	۰/۳۶	-	۰/۳۶	۳	تأیید
۹	مسیر راهبرد مهارت‌های ارتباطی و راهبرد اجتناب	۰/۱۴	-	۰/۱۴	۰/۶۴	تأییدنشده
۱۰	مسیر هوش هیجانی و راهبرد کنترل از طریق متغیر میانجی مهارت ارتباطی	۰/۷۳	-۰/۰۹	۰/۶۳	۱/۲۸	تأییدنشده
۱۱	مسیر هوش هیجانی و راهبرد راه‌حل‌مداری از طریق مهارت ارتباطی	-۰/۳۵	-۰/۲۰	-۰/۵۵	۲/۸۶	تأیید
۱۲	مسیر هوش هیجانی و راهبرد اجتناب از طریق مهارت ارتباطی	۰/۵۱	-۰/۰۷	۰/۴۴	۰/۶۴	تأییدنشده

با توجه به به نتایج جدول شماره پنج، هوش هیجانی بر مهارت‌های ارتباطی اثر مستقیم، منفی و معناداری دارد ( $t = 9/29$ ,  $\beta = -0/57$ ) همچنین، هوش هیجانی بر راهبرد کنترل اثر مستقیم، مثبت و معناداری دارد ( $t = 9/36$ ,  $\beta = 0/73$ ) و هوش هیجانی بر راهبرد راه‌حل‌مداری اثر مستقیم، منفی و معناداری دارد ( $t = 5/94$ ,  $\beta = -0/35$ ). هوش هیجانی بر راهبرد اجتناب اثر مستقیم، مثبت و معناداری دارد ( $t = 4/68$ ,  $\beta = 0/51$ ). مهارت ارتباطی بر راهبرد راه‌حل‌مداری اثر مستقیم، مثبت و معناداری دارد ( $t = 3$ ,  $\beta = 0/36$ ). درنهایت، هوش هیجانی از طریق مهارت‌های ارتباطی بر راهبرد راه‌حل‌مداری اثر مستقیم مثبت و معناداری دارد ( $t = 2/86$ ,  $\beta = -0/55$ ). لازم است ذکر شود که سایر مسیرها با توجه به اینکه مقدار تی از  $1/96$  پایین‌تر بودند، تأیید نشدند.

### بحث و نتیجه‌گیری

وجود تعارض در یک تیم ورزشی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. آنچه بر اهمیت این موضوع افزوده است، راهکارهایی است که مربیان و بازیکنان برای حل تعارض‌ها به کار می‌برند. هوش هیجانی می‌تواند نقش مهمی در حل تعارض در یک تیم ورزشی داشته باشد (وطن‌خواه، رئیس‌ی و کلهر، ۱۳۸۶). آنچه تأثیر بسزایی در انتخاب سبک مدیریت تعارض مربیان یا بازیکنان دارد، میزان برخورداری آن‌ها از مهارت‌های ارتباطی است. مهارت‌های ارتباطی در کار اهمیت بسزایی دارند. بازیکنان با داشتن مهارت‌های ارتباطی پایین دچار مشکل می‌شوند (فهم‌دوین و همکاران، ۱۳۸۹). هدف از انجام این پژوهش، اثر هوش هیجانی بر راهبردهای مدیریت تعارض با نقش تعدیل‌کننده مهارت‌های ارتباطی در بازیکنان لیگ برتر راگی بانوان ایران بود. یافته اول پژوهش نشان داد که هوش هیجانی با ضریب مسیر  $-0/57$  بر مهارت‌های ارتباطی اثر مستقیم، منفی و معناداری می‌گذارد. این یافته با مطالعات امرایی، اشرفی ریزی، پاپی، بهرامی و سموعی (۱۳۹۰) و نوری و همکاران (۱۳۹۳) هم‌خوانی ندارد. امرایی و همکاران (۱۳۹۰) با انجام پژوهشی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی و مهارت ارتباطی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. نوری و همکاران (۱۳۹۳) با انجام مطالعه‌ای در دبیرستان‌های شهر همدان به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. در تفسیر این یافته می‌توان گفت با کنترل هیجان‌ها، عواطف و احساسات، درک شخص از پیام‌های ارسال‌شده از سوی فرستنده افزایش می‌یابد و به برقراری ارتباط هرچه بهتری منجر می‌شود. همچنین، با جهت‌دادن و هدایت هیجان‌ها به سمت و سوی هدف، خویشتن‌داری هیجانی و به تأخیرانداختن خواسته‌ها (مؤلفه خودانگیزی)، بینش شخص نسبت به محیط اطراف افزایش می‌یابد و به برقراری بهتر ارتباط منجر می‌شود (امرایی و همکاران، ۱۳۹۰)؛ اما نتیجه پژوهش حاضر نشان‌دهنده ارتباط

منفی بین هوش هیجانی و مهارت ارتباطی بود که این مطلب نشان می‌دهد که بازیکنان راگیبی بانوان ایران کنترل اندکی بر هیجانات و احساسات خود دارند و نمی‌توانند به صورت مطلوبی از هوش هیجانی خود برای بالابردن ارتباطات استفاده کنند. دلیل این امر می‌تواند این باشد که راگیبی یکی از اولین رشته‌های پربرخورد هوازی و قدرتی - سرعتی است و مدام بازیکنان در آن با هم برخورد فیزیکی با سرعت بالا دارند و خستگی ناشی از کمبود اکسیژن‌رسانی به عضلات در جریان مسابقه نیز به تشدید برخوردهای مداوم در این رشته ورزشی می‌انجامد؛ بنابراین، توان مهارت ارتباطی در این رشته ورزشی بسیار پایین می‌آید و کنترل هیجانات کم می‌شود؛ براین اساس، بانوان حاضر در ورزش راگیبی می‌توانند در جریان مسابقه یا قبل از آن یا حتی در برخوردهایی دیگر نظیر ارتباط با مربی خود، علاوه بر کنترل هیجانات و احساسات خود شرایطی را به وجود آورند که پیام مناسبی را به هم‌تیمی و مربی خود ارسال کنند تا بدین شکل درک دریافت‌کننده از پیام ارسالی افزایش یابد.

یافته بعدی پژوهش نشان داد که هوش هیجانی با ضریب مسیر ۰/۷۳ بر راهبرد تعارضی کنترل اثر مستقیم، مثبت و معناداری دارد. همچنین، هوش هیجانی بر راهبرد تعارضی راه‌حل‌مداری با ضریب مسیر ۰/۳۵- اثر منفی و معناداری دارد و در نهایت، هوش هیجانی بر راهبرد تعارضی اجتناب با ضریب مسیر ۰/۵۱ اثر مستقیم، مثبت و معناداری دارد. این یافته با پژوهش‌های اسپلیتز، انساری و کریستین<sup>۱</sup> (۲۰۱۳) و فیضی و همکاران (۱۳۹۰) هم‌خوانی دارد. اسپلیتز و همکاران (۲۰۱۳) نشان دادند که بین هوش هیجانی و سبک‌های مدیریت تعارض رابطه معناداری وجود دارد. فیضی و همکاران (۱۳۹۰) با انجام پژوهشی در دانشگاه علوم پزشکی ایران به این نتیجه رسیدند که بین هوش هیجانی و راهبردهای مدیریت تعارض رابطه معناداری وجود دارد. همچنین، آن‌ها نشان دادند که بین هوش هیجانی و راهبرد کنترل رابطه وجود ندارد و این بخش با یافته پژوهش حاضر ناهم‌خوان است. در تفسیر این یافته می‌توان گفت که بازیکنان رشته راگیبی لازم است کنترل شدیدی بر احساسات خود داشته باشند؛ به‌ویژه در بانوان که با توجه به عاطفی‌بودن این مسئله از اهمیت بیشتری برخوردار است. شرایط سخت تمرینی و مسابقه در این رشته ورزشی با توجه به محیط پربرخورد آن ممکن است ورزشکاران راگیبی به‌خصوص بانوان راگیبی را با موقعیت‌های تعارضی مختلفی مواجه کند که باید این بازیکنان از توانایی هوشی بالایی برای انتخاب راهبرد مناسب برای حل تعارض استفاده کنند؛ برای مثال، گاهی بازیکن برای اینکه احساساتش را کنترل کند، باید توانایی هوش هیجانی‌اش را برای استفاده از راهبرد کنترل به کار گیرد که در این سبک، بازیکن راگیبی باید به دنبال رسیدن به اهداف و خواسته‌های شخصی خود باشد. در این راهبرد تعارضی، معمولاً توجه به دیگران وجود ندارد و بازیکن از هر قدرتی برای رسیدن به اهداف خود

1. Schlaerth, Ensari and Christian

استفاده می‌کند. همچنین، در راهبرد راه‌حل‌مداری، بازیکنان از همکاری و مصالحه برای حل تعارض خود استفاده می‌کنند. در همکاری، بازیکنان راگی باید به دنبال پیدا کردن روشی برای تحقق اهداف خود و دیگران باشند و برای این امر مهم می‌توانند از مشارکت هم‌تیمی‌ها، مربیان و سایر اعضای تیم استفاده کنند. در مصالحه، دو بازیکن یا بازیکن و مربی باید از برخی مواضع خود چشم‌پوشی کنند و مقداری امتیاز به طرف مقابل دهند و درقبال آن مقداری امتیاز دریافت کنند. لازم است این دو ویژگی در بازیکنان راگی بانوان ایران بیشتر تقویت شوند. در نهایت، بازیکنان راگی ممکن است برای حل تعارض خود از راهبرد اجتناب استفاده کنند که این راهبرد نیز با افزایش توانایی هوشی بهبود می‌یابد. در این راهبرد، بازیکنان راگی بانوان باید بیشتر به دنبال کناره‌گیری از موقعیت تعارض و خودداری از درگیر شدن با مسئله باشند که این نیز راهکار مناسبی برای حل تعارض است. یافته دیگر پژوهش نشان داد که مهارت‌های ارتباطی بر راهبرد تعارضی راه‌حل‌مداری با ضریب مسیر ۰/۳۶، اثر مستقیم، مثبت و معناداری می‌گذارند. این یافته با پژوهش‌های واصفیان و خسروی (۱۳۹۳) و فهیم‌دوین و همکاران (۱۳۸۹) هم‌خوانی دارد. واصفیان و خسروی (۱۳۹۳) در پژوهشی روی مدیران مقطع متوسطه چهارم‌حال و بختیاری به این نتیجه رسیدند که مهارت‌های ارتباطی (کلامی، شنود و بازخورد) توانایی پیش‌بینی راهبرد تعارضی راه‌حل‌مداری را دارند. فهیم‌دوین و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی روی مربیان شاغل در ورزش کشتی استان خراسان شمالی به این نتیجه رسیدند که بین مهارت‌های ارتباطی و راهبرد تعارضی راه‌حل‌مداری همبستگی معناداری وجود دارد. در تفسیر این یافته می‌توان گفت که لازمه بهره‌مندی از راهبرد تعارضی راه‌حل‌مداری مشارکت، هم‌فکری و همکاری است و فقط در محیطی که راستی، صداقت و برابری وجود دارد، به بهترین وجه مؤثر واقع می‌شود؛ بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که تنها افرادی می‌توانند چنین محیط‌هایی را خلق کنند که دارای مهارت‌های ارتباطی بالایی باشند و موقعیت را در جهت ایجاد جوی دوستانه و بدون بردو باخت تغییر دهند (هاوا، ۲۰۰۶)؛ بنابراین، با توجه به این توضیح کوتاه، بازیکنان راگی بانوان اگر بتوانند در موقعیت مناسب صحبت کنند، بازخورد خوبی به هم‌تیمی‌های خود بدهند و به صحبت‌های هم‌تیمی و مربیان به صورت مثبت گوش دهند، می‌توانند از راهبرد راه‌حل‌مداری به صورت مطلوبی استفاده کنند و بر بسیاری از موقعیت‌های متعارض که در محیط ورزشی اجتناب‌ناپذیر هستند، غلبه کنند؛ البته یافته‌های پژوهش اثر مهارت‌های ارتباطی بر راهبرد تعارضی کنترل و اجتناب را تأیید نکرد که می‌توان در این زمینه گفت که این رشته ورزشی محیط پر از تنش و پربرخوردی دارد و در محیط این ورزش، برقراری ارتباط مثبت به‌سختی ایجاد می‌شود. همچنین، به نظر می‌رسد آنچه تأثیرپذیری بیشتری از مهارت‌های ارتباطی برای حل تعارض دارد،

همین راهبرد مصالحه و همکاری است؛ زیرا، این راهبرد نسبت به دو راهبرد دیگر، از نظر بازیکنان راگی بانوان ایران، بیشتر تحت تأثیر ارتباطات مناسب قرار می‌گیرد و زمینه حل تعارض است و مشخص است که داشتن ارتباط مناسب زمینه مصالحه و همکاری را فراهم می‌کند. بازیکنان راگی بانوان معتقد بودند که راهبرد راه‌حل‌مداری، بیشتر از دو راهبرد تعارضی دیگر از ارتباطات تأثیر می‌پذیرد و اگر ویژگی‌های ارتباطی مناسب در بازیکنان راگی تقویت شوند، برای حل تعارض، راهبرد تعارضی راه‌حل‌مداری، بیشتر تحت تأثیر قرار می‌گیرد.

یافته بعدی پژوهش نشان داد که هوش هیجانی از طریق نقش تعدیل‌کننده مهارت‌های ارتباطی بر راهبرد راه‌حل‌مداری با ضریب مسیر ۰/۵۵، اثر غیرمستقیم، منفی و معناداری دارد. همچنین، یافته‌های این پژوهش نقش میانجی مهارت ارتباطی در هوش هیجانی و راهبردهای تعارضی اجتناب و کنترل را تأیید نکرد. در تفسیر این یافته می‌توان گفت که هوش هیجانی بر راهبرد راه‌حل‌مداری اثر منفی و معناداری دارد؛ بنابراین، ارتباطات که متغیر میانجی این پژوهش هستند، کمکی به بهبود این رابطه مستقیم بین هوش و تعارض راه‌حل‌مداری نکرده است و حتی نقش میانجی ارتباطات در رابطه هوش هیجانی و دو راهبرد تعارضی دیگر (اجتناب و کنترل) اثر معناداری نداشته است. در این بین، ضعف ارتباطات بازیکنان راگی بیشتر دیده می‌شود که تقویت ارتباطات بازیکنان راگی بانوان باید از اولویت مسئولان و مربیان تیم‌های راگی بانوان باشد. یکی از دلایل وجود این مشکلات می‌تواند وضعیت فیزیکی و شرایط سخت تمرینی این رشته ورزشی باشد. این امر نشان می‌دهد که باید هوش هیجانی و کنترل احساسات و هیجانات بازیکنان راگی برای استفاده از راهبرد همکاری و مصالحه، با هدف حل تعارض تقویت شوند. با توجه به منفی بودن این رابطه، بازیکنان راگی بانوان در شرایطی قرار دارند که هیچ‌گاه به دنبال تحقق اهداف دیگران نیستند، از مشارکت با هم‌تیمی خود لذت کافی نمی‌برند، به هم‌تیمی خود اعتماد ندارند، از صلح و پذیرش دیدگاه هم‌تیمی یا حتی رقبا خودداری می‌کنند، از تصمیم‌گیری سریع برای حل مشکلات خودداری می‌کنند، از برقراری ارتباط مناسب برای حل مسائل درون‌تیمی و بیرون‌تیمی استفاده نمی‌کنند و بر هیجانات و احساسات خود برای غلبه بر مشکلات ورزشی کنترلی ندارند. محیط پر از تنش این ورزش، بیشتر به روحیه‌های فیزیکی و قدرتمندی نیاز دارد تا کنترل هیجانات؛ اگرچه به نوعی افزایش قوا از طریق هوش و ارتباط ممکن است به دست آید، اما این دو متغیر از اولویت‌های موردنظر بازیکنان راگی برای حل موقعیت‌های تعارضی نبودند.

بنابراین برای موفقیت هرچه بیشتر ورزش راگی بانوان ایران پیشنهاد می‌شود که آموزش مهارت‌های ارتباطی و کاربرد آن‌ها در شرایط مختلف تمرینی و مسابقه و حتی بیرون از محیط ورزش در دستور کار مسئولان و دست‌اندرکاران تیم‌های ورزشی راگی بانوان قرار گیرد. بدین منظور، کیفیت

دوستی‌ها، به هم‌پیوستگی، روابط خانوادگی و کارایی در تمرینات، همه تا حد زیادی به توانایی بازیکنان راگبی در گوش کردن کمک می‌کنند. گاهی اوقات یک ایما، یک اشاره، یک لبخند، یک اخم یا هر نوع حرکت دیگری از اعضای بدن می‌تواند پیام‌دهنده باشد؛ بنابراین، باید به بازیکنان راگبی آموزش لازم برای استفاده از این علائم غیرکلامی داده شود. افزون‌براین، شرایطی فراهم شود که همدلی و صداقت در بین بازیکنان راگبی بانوان بیشتر شود و تکنیک‌های گوش‌دادن مؤثر به بازیکنان آموزش داده شود. همچنین، شرایطی فراهم شود که بازیکنان زن راگبی بتوانند خودآگاهی؛ یعنی بازشناسی احساسات، تمایلات و عواطف خود، شناخت نقاط ضعف و قوت خود و عوامل به‌وجودآورنده آن‌ها را کنترل کنند. همچنین این بازیکنان بتوانند هیجانات خود را مدیریت کنند و در برابر افکار مخمل مقاومت کنند. ادارهٔ عصبانیت در شرایط مختلف تمرین و مسابقه و کسب مهارت‌های اجتماعی، تکنیک‌های مؤثر دیگری هستند تا بازیکنان راگبی بانوان بتوانند علاوه‌بر تقویت هرچه بیشتر هوش هیجانی، ضعف‌های خود را در زمینهٔ مهارت‌های ارتباطی برطرف کنند و بتوانند در موقعیت‌های مختلف تعارضی بهترین راه‌حل و راهبرد مناسب حل تعارض را انتخاب کنند.

## References

1. Amraei, M., Ashrafi Rizi, H., Papi, A., Bahrami, S., & Samuei, R. (2011). The relationship between emotional intelligence and communication skills of librarians in Isfahan University and Isfahan University of medical sciences. *Health Information Management*, 8, 5, 662-72. (Persian).
2. Chan, J. C., Sit, E. N., & Lau, W. M. (2014). Conflict management styles, emotional intelligence and implicit theories of personality of nursing students: A cross-sectional study. *Nurse Education Today*, 34, 6, 934-9.
3. Fahimdavini, H., Peymanzad, H., Mohamadpour, J., & Jorabchi Bokharaii, S. (2010). The relationship between communication skills and conflict management strategies and compare these variables in wrestling managers and coaches working in North Khorasan province. *Journal of Sports Sciences*, 1(1), 49-58. (Persian).
4. Feizi, T., Shahbahrami, E., & Azhandeh, A. (2011). The relationship between emotional intelligence and conflict management strategies in Iran University of Medical Sciences. *Journal of Health Administration*, 14, 44, 55-60. (Persian).
5. Haghghi, A. H., Khalily Shandiz, G. H., & Hamedi-Nia, M. R. (2012). The effect of two fitness training programs with short and long sets on physical fitness and performance factors in Rugby elite players. *Journal of Sport Bioscience*, 2, 5, 5-26. (Persian).
6. Harolds, J., & Wood, B. P. (2006). Conflict management and resolution. *Journal of the American College of Radiology*, 3, 3, 200-6.
7. Hong, J. (2005). A comparison of intercultural and intercultural conflict management strategies between Koreans and Americans. *Global Media Journal*, 4, 6, 1-29.

8. Hough, J. H. (2006). Obstacles to effective management of conflicts between national parks and surrounding human communities in developing countries. *Environmental Conservation*, 15(2), 129-36.
9. Keshavarz, L., & Azadvari, S. (2014). Determining relationship model of emotional intelligence and leadership style managers at Tehran municipality sport organizations. *Organization Behavior Management in Sport Science*, 1, 3, 25-36. (Persian).
10. Keshtkaran, A., Hatam, N., Rezaee, R., & Lotfi, M. (2011). Relationship between emotional intelligence with conflict management strategies among educational and research managers of Shiraz University of Medical Sciences. *Health System Research*, 14, 4, 211-8. (Persian).
11. Moharamzadeh, M., Seyeameri, M. H., & Saeedi, Sh. (2012). The relationship between five components of emotional intelligence and conflict management strategies in physical education offices of the West Azerbaijan province. *Research in Sport Sciences*, 4, 15, 63-75. (Persian).
12. Moradidasht, Sh., Nourbakhsh, M., & Sepasi, H. (2014). The relationship between emotional intelligence and communication skills with Burnout in table tennis coaches. *Journal of Sport Management*, 6, 4, 713-27. (Persian).
13. Mogheimi, M. (2001). *Organization and Management Research*. Tehran: Termeh. (Persian).
14. Nouri, N., Moeini, B., Karimi-Shahanjarini, A., Faradmal, J., Ghaleiha, A., & Asnaashari, M. (2012). Relationship between emotional intelligence and communication skills among high school students in Hamadan based on the theory of social support. *Journal of Education and Community Health*, 1, 3, 38-46. (Persian).
15. Rehman, R. R. (2011). Role of emotional intelligence of the relationship among leadership styles, decision making styles and organizational performance. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3, 1, 409-6.
16. Robbins, A., & Senzo D, D. (2007). *Fundamentals of management* (6th ed.). (S. M. Arabi, M. A. Mohammad Rafiee, & B. Asrari Ershadi, translators). Tehran: Cultural Research Bureau.
17. Schlaerth, A., Ensari, N., & Christian, J. A. (2013). Meta-analytical review of the relationship between emotional intelligence and leaders' constructive conflict management. *Group Processes and Intergroup Relations*, 16, 1, 126-36.
18. Shih, H., & Susanto, E. (2010). Conflict management styles, emotional intelligence, and job performance in public organizations, *International Journal of Conflict Management*, 21(2), 147-68.
19. Vasefian, F., & Khosravi, M. (2014). Relationship between communication skills and conflict resolution management strategies among secondary school principals. *Journal of Management System*, 5, 3, 59-73. (Persian).
20. Vatankhah, S., Raessi, P., & Kalhor, R. (2007). Correlation between emotional intelligence (EI) with conflict management strategies in managers of Qazvin teaching hospitals. *Journal of Health Administration*, 11(32), 41-6. (Persian).



**استناد به مقاله**

زردشتیان. شیرین، خانمرادی. سعید، و محمدی چشمه‌کیودی. اسما. (۱۳۹۷). اثر هوش هیجانی بر راهبردهای مدیریت تعارض با نقش تعدیل‌کننده مهارت‌های ارتباطی در بازیکنان لیگ برتر راگبی بانوان ایران. مطالعات مدیریت ورزشی، ۱۰(۵۱)، ۲۶۷-۸۴. شناسه دیجیتال: 10.22089/SMRJ.2018.1389

Zardoshtian, Sh., Khanmoradi. S., & Mohamadi Cheshmeh Kabodi. A. (2018). The Effect of Emotional Intelligence on Conflict Management Strategies with Moderating Role of Communication Skills in Iranian Women's Rugby Premier League Players. *Sport Management Studies*. 10(51): 267-84. (Persian). Doi: 10.22089/SMRJ.2018.1389

**The Effect of Emotional Intelligence on Conflict Management Strategies with Moderating Role of Communication Skills in Iranian Women's Rugby Premier League Players**

**Sh. Zardoshtian<sup>1</sup>, S. Khanmoradi<sup>2</sup>, A. Mohamadi Cheshmeh Kabodi<sup>3</sup>**

1. Assistant Professor of Sport Management, Razi University Kermanshah Iran

2. Ph.D. Student in Sport Management, Razi University Kermanshah, Iran\*

3. M.Sc. in Sport Management, Razi University Kermanshah, Iran

**Received: 2016/11/01**

**Accepted: 2017/03/05**

---

**Abstract**

The purpose of this study was the effect of emotional intelligence on conflict Management Strategies with moderating role of communication skills in Iranian women's rugby premier league players. The methodology was descriptive survey. The population was all of players in Iranian women's rugby premier league in 1395 comprising 116 athletes. The Sample was equal to population. The instruments of the study were Standard questionnaires, emotional intelligence by Shering (1998), communication skills by Barton (1990) and conflict Management Strategies by Robinz (1994). Analysis of data was performed by using Structural Equation Modeling (SEM) with the approach of partial least square method (PLS) and Smart PLS software in two parts, the measurement model and structural section. The results showed that there was a negative significant direct effect between emotional intelligence and communication skills and there was a significant direct effect between emotional intelligence and conflict Management Strategies. There was a positive significant direct effect between communication skills and Solution-oriented Conflict strategy. Finally there was a negative significant indirect effect between emotional intelligence and Solution-oriented Conflict strategy with Moderating role of communication skills. It is recommended that training and applying communication skills and emotional intelligence by women rugby players, were placed on the agenda of coaches and other Rugby officials to solve conflict situations.

**Keywords:** Emotional Intelligence, Conflict, Communication Skills, Rugby

---

---

\*Corresponding Author

Email: khanmoradisaeed@gmail.com