
ارائه مدل تأثیر استقرار سیستم اطلاعات مدیریتی بر سبک های مدیریت تعارض مدیران آموزشی ورزش

محسن علائی راد^۱، فریده اشرف گنجوئی^{۲*}، حمید سجادی هزاوه^۳

ص.ص: ۴۱-۵۷

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۸/۲۴

تاریخ تصویب: ۹۹/۱۲/۰۴

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی ارتباط استقرار سیستم اطلاعات مدیریتی (MIS) با سبک های مدیریت تعارض مدیران آموزشی ورزش و ارائه مدل کاربردی مدیریت تعارض انجام شده است. پژوهش حاضر از نظرهدف، کاربردی است و بر اساس روش، توصیفی-پیمایشی است. با توجه به حجم نسبتاً محدود جامعه تحقیق با روش تمام شمار، همان ۲۲۰ نفر از مدیران آموزشی شهرداری تهران به عنوان نمونه آماری تعیین شد. ابزار گردآوری اطلاعات شامل پرسشنامه سبک مدیریت تعارض رابینز(۱۹۹۱) و پرسشنامه سیستم اطلاعاتی مدیریت (اکبری، ۱۳۹۰) است. پس از جمع آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه، به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های آماری از نرم افزار SPSS۲۰ و PLS۳ استفاده شد. نتایج حاکی از آن است که استقرار سیستم اطلاعات مدیریتی (MIS) بر ۵ سبک که عبارتند از رقابت (۰/۵۱۷ و ۷/۱۹۸)، اجتناب (۰/۶۹۷ و ۸/۶۳۹)، گذشت (۰/۷۳۸ و ۵/۱۱۲)، مصالحه (۰/۹۶۳ و ۹/۴۲۱)، همکاری (۰/۴۶۲ و ۱۰/۷۴۵)، در مدیران آموزشی موثر است. این پژوهش نشان داد که استقرار سیستم اطلاعات با ارتباط مدیریت تعارض، بر درک بهتر استفاده از سیستم اطلاعات مدیریتی در بین مدیران آموزشی شهرداری تهران باعث استفاده بهینه از این سیستم اطلاعاتی شده و روند رو به رشد تصمیمات مدیریتی را در برخواهد داشت.

واژه های کلیدی: سیستم اطلاعات مدیریتی (MIS)، سبک مدیریت تعارض، سبک همکاری، سبک گذشت، سبک مصالحه، سبک رقابت، سبک اجتناب

^۱ . گروه آموزشی علوم انسانی مدیریت ورزشی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

^۲ . گروه آموزشی علوم انسانی مدیریت ورزشی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

^۳ . گروه آموزشی علوم انسانی مدیریت ورزشی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

*ایمیل نویسنده مسئول: Ganjouei@yahoo.com

Presenting a Model for Establishing a Management Information System (MIS) on Conflicts Management Styles of Sport Education Managers

Alaee Rad, M. (M.A), Ashraf Ganjouei, F. (Ph.D), Sadjadi Hazaveh, H. (Ph.D)

Abstract

The purpose of this study was to provide a model for the impact of the establishment of a management information system (MIS) on conflicts management styles of sport education managers. The present study is a correlation-descriptive-survey method in terms of purpose. Regarding to the relatively small volume of research in the whole population, the same 220 individuals were identified as the statistical sample. The data collection tool was Robbins Conflict Management Style Questionnaire (1991) and Akbari Management Information System Questionnaire (2011). In order to analyze the data, SPSS 20 and Smart PLS 3 software were used. In this research, the hypotheses are all confirmed and the impact of the establishment of the management information system on conflict management, the impact of the establishment of management information system on the style of cooperation, the style of compromise, the style of self-sacrifice, avoidance style, and competition style has been proved. This study showed that the establishment of management information system with the effect on conflict management styles, on better understanding of the use of this system among the educational managers of the sport leads to decrease conflict and better management.

Keywords: Management Information System (MIS), Conflict Management Style, Exercise Education Leaders.



مقدمه

توسعه پدیده فناوری اطلاعات و ارتباطات باعث تغییرات زیادی در جامعه بشری شده است. این تحول نه تنها در ابعاد فناوری بلکه شیوه زندگی، مفاهیم بنیادی زندگی و حتی مفهوم مدیریت و آموزش را دستخوش تغییرات و دگرگونی کرده است (آریایی و همکاران، ۱۳۹۵). در عصر ارتباطات، ضرورت دستیابی به اطلاعات برای رسیدن به اهداف هر سازمانی انکارناپذیر است. افزایش سرعت تحولات و تغییرات، استفاده از سیستم های اطلاعات مدیریتی را برای موفقیت و بقای سازمان ها حیاتی ساخته است (گارنر^۱، ۲۰۱۴). برای تأمین چنین اطلاعاتی، سیستم های اطلاعات مدیریتی کاربرد گسترده ای یافته اند. سیستم اطلاعات مدیریتی در واقع نوعی سیستم اطلاعاتی موجود در سطح مدیریت یک سازمان است که در وظایف برنامه ریزی، کنترل و تصمیم گیری با فراهم آوردن گزارش های خلاصه و ویژه، مدیران را یاری می رساند. نیازهای اطلاعاتی مدیران بر حسب ماهیت کار، سطح سازمانی و هدف آن ها متفاوت است (نکوئی مقدم و همکاران، ۱۳۸۷). سیستم اطلاعات مدیریتی یکپارچه از فرآیند ارائه اطلاعات برای مدیریت عملیاتی و تصمیم گیری در یک سازمان پشتیبانی می کند. امروزه تقاضای مداوم سازمان ها برای سیستم اطلاعات مدیریتی سازمان ها را واداشته تا در کیفیت نرم افزار توجه زیادی داشته باشند. سیستم اطلاعات مدیریتی به دنبال فرآیند جمع آوری، پردازش، ذخیره سازی و تولید اطلاعات مربوطه برای حمایت از سطوح مدیران سازمان در امر تصمیم گیری است (سامر و روان^۲، ۲۰۱۸) در واقع MIS^۳ مجموعه ای از نیروی انسانی، ابزار، رویه ها و نرم افزار برای انجام وظایف مختلف کاری در سطوح مختلف سازمان است. این سیستم دارای سه سطح اساسی: عملیاتی، مدیریت میانی و مدیریت ارشد است که اطلاعات را از پایین به بالا گذرانده است (اسچولنکوف و ساگدن^۴، ۲۰۱۶). سیستم اطلاعات مدیریتی (MIS) که ما به عنوان توسعه و استفاده از سیستم اطلاعاتی تعریف می کنیم به سازمان ها برای رسیدن به اهداف شان کمک می کند. این تعریف دارای سه عنصر کلیدی: توسعه و استفاده، سیستم اطلاعاتی و اهداف است. سیستم یک گروه از مؤلفه هایی است که برای دستیابی به برخی اهداف تعامل دارند، یک سیستم اطلاعاتی یک گروه از مؤلفه هایی هستند که برای تولید اطلاعات تعامل دارند. یک مدلی از اجزای یک سیستم اطلاعاتی شامل: سخت افزار کامپیوتر، نرم افزارها، داده ها، رویه ها افراد است (قرابیه و ملکاوی، ۲۰۱۳). گسترش فناوری اطلاعات منجر به تحول اساسی در فرآیند تصمیم گیری ها و برنامه ریزی های درون سازمان شده است. از طرف دیگر منجر به افزایش بازدهی تولید، کارایی و بهره برداری سازمان، افزایش مرغوبیت و بهبود کیفیت خدمات و محصولات، افزایش قدرت رقابت، نوآوری و ابداع فرآورده های نوین و در نهایت توسعه اقتصادی کشورها شده است.

¹ Garner

² Samer and Rawan

³ Management information system

⁴ Schulenkorf, Sugden

با توجه به اهمیت فن آوری اطلاعات در سازمان ها، استقرار سیستم های اطلاعاتی موثر به منظور افزایش کارایی و کارآمدی نظام اداری، جلوگیری از افزایش بی رویه هزینه ها، افزایش اثربخشی، کاهش تصدی گری و افزایش کیفیت خدمات در بخش دولتی و خصوصی از اهمیت ویژه ای برخوردار است. وجود تعارض در سازمان امری طبیعی و غیرقابل اجتناب است. روندی که شخص به گونه ای عمومی سعی می کند کوشش های فرد دیگر را از طریق نوعی بازداری خنثی کند و نتیجه اش ناکامی آن فرد در رسیدن به اهداف و علایق اش است، تعارض نامیده می شود (زردتشتیان و همکاران، ۱۳۹۵). عوامل فردی و سازمانی فراوانی منجر به ایجاد تعارض سازمانی می شوند. عوامل فردی تعارض به دلیل وجود تفاوت در شخصیت، ارزش ها، نگرش ها، سلاقی، اطلاعات، توانایی ها، مهارت ها، تجارب و احساسات افراد به وجود می آیند. عوامل سازمانی تعارض به دلیل محدودیت یا اشتراک منابع، ابهام در نقش ها و وظایف، ارتباطات ضعیف، تفاوت در اهداف، فرهنگ سازمانی و مقررات سازمان به وجود می آیند (پاولاکیس و همکاران^۱، ۲۰۱۱). به نظر می رسد سبک های حل تعارض افراد در شرایط مختلف نسبتاً پایدار است. پنج سبک حل تعارض که عمدتاً مورد بحث قرار می گیرد عبارتند از: اجتناب، گذشت، رقابت، مصالحه و همکاری (آقایار و همکاران، ۱۳۸۹).

توانایی برخورد با تعارض و اداره آن، در موفقیت مدیران سازمان ها نقش ارزنده ای دارد. اگر تعارض ها سازنده باشند، موجب بروز افکار نو و خلاق می شوند و زمینه تغییر و نوآوری و تحول سازنده را در سازمان فراهم می سازند و در نهایت به مدیریت کمک می کنند تا به اهداف سازمانی خویش نایل آید. وجود روابط سالم و به دور از هرگونه تیرگی و همکاری و همدلی سازمانی از جمله عوامل زیربنایی و پنهان است که برای تولید کالا و خدمات در همه سازمان های اداری، صنعتی، خدماتی و آموزشی ضروری است (سلیمانی، ۱۳۹۴). مدیریت تعارض از مهارت های مدیران در سازمان های ورزشی است. در سبک "همکاری" یا تشریک مساعی فرد هم به منافع خود و هم به منافع دیگران توجه می کند. در سبک "گذشت"، افراد تمایل دارند منافع خود را نادیده بگیرند و به منافع دیگران توجه کنند. در سبک "رقابت"، افراد برای رسیدن به منافع خود علاقه زیادی نشان می دهند و به منافع طرف مقابل بی توجه اند. این سبک به صورت استراتژی برنده - بازنده ظهور پیدا می کند که در آن افراد بسیار تلاش می کنند تا موقعیت برنده را داشته باشند. در سبک "اجتناب"، افراد هم به منافع خود و هم به منافع دیگران توجهی نشان نمی دهند. مدیری که این سبک را به کار می برد، وجود تعارض را نادیده می گیرد. او تصمیم گیری در مورد تعارض را به تعویق می اندازد، به امید این که گذشت زمان مسئله را حل کند (اسلوکوم^۲ و همکاران، ۲۰۰۷). در سبک "مصالحه"، افراد تا حدی منافع خود را در نظر می گیرند و تا حدی به منافع دیگران توجه می کنند. (گاناواردهانا و پررا^۳، ۲۰۱۵). تعارض نتیجه طبیعی

¹ Pavlakis etal

² Slochom

³ Gunawardhana& Perera

ارتباطات انسانی است و عموماً به عنوان سوء تفاهم درونی، از تفاوت بین افکار، ارزش ها و احساسات بین دو سازمان یا فرد ناشی می شود (کنتک و گزر، ۲۰۰۹). تعارض مبین این نکته است که افراد به نظرات خود علاقه مند هستند، ضمن این که میزان معقولی از آن برای رشد فردی و سازمانی لازم و ضروری به نظر می رسد (فورومو^۱، ۲۰۰۹). متأسفانه اکثر مدیران به پدیده تعارض با دیدگاه سنتی نگریسته و در صورت پدید آمدن تعارض نیز با اعمال شیوه های نادرست و ناآگاهانه به مقابله با آن پرداخته و سعی در سرکوب کردن آن می نمایند. در حالی که پدیده تعارض به صورت فطری و ذاتی خوب یا بد نیست، بلکه شرایط است که آن را مفید یا مضر می نماید. (کریمی و شش پری، ۱۳۹۱).

در مجموع رشد روزافزون وسعت و پیچیدگی در اکثر سازمان ها سبب شده است که مدیران روز به روز از صحنه عملیات دورتر شوند و این امر نیاز آن ها به اطلاعات در مورد تغییراتی که در سازمان رخ می دهد را بیشتر کند و به طبع آن، اهمیت و رشد روزافزون کاربردهای نظام های اطلاعاتی مدیریت در زمینه های برنامه ریزی و تصمیم گیری بیشتر دیده شود. با این وجود در میان همه وظایف مدیریت، برنامه ریزی بنیادی ترین آن ها است (مظفری و همکاران، ۱۳۹۰). در زمینه سبک های مدیریت تعارض تحقیقات مختلفی انجام شده است. فتاحی و همکاران (۱۳۹۵) نشان داد اند که سبک های مدیریت با موفقیت سیستم های اطلاعاتی در شرکت های تعاونی استان ایلام رابطه مثبت و معناداری دارد. نتایج تحقیق نصیریان و نامور (۱۳۹۴) نشان داد که عوامل سازمانی، مدیریتی و فناوری به ترتیب تاثیرگذاری بیشتری بر عدم موفقیت سیستم های اطلاعات مدیریت دارند علاوه بر آن، مؤلفه های فرعی هر یک از عوامل سازمانی، مدیریتی و فناوری نیز بر اساس مقدار فراوانی و تاثیر گذاری بر شکست سیستم های اطلاعاتی شناسایی شدند. در تحقیقی دیگر، رضوی و همکاران (۱۳۹۴) دریافت اند که سبک های مدیریت تعارض مورد استفاده هر دو گروه به طور مشترک به ترتیب شامل سبک تشریک مساعی، مصالحه، مدارا بود که تفاوت معنی داری بین آن ها مشاهده نگردید. اما سبک های احتراز و تسلط در مدیران تربیت بدنی به ترتیب از اولویت بعدی برخوردار بود، در حالی که در مدیران تربیت بدنی آموزش و پرورش سبک های تسلط و احتراز اولویت های بعدی را تشکیل می دادند. سبک های رهبری مورد استفاده هر دو گروه به طور مشترک به ترتیب شامل سبک سازمان گرایی و سبک انسان گرایی بود. همچنین در مورد مدیران ادارات تربیت بدنی نه فقط بین سبک سازمان گرایی و سبک های مدیریت مصالحه رابطه معنی داری وجود دارد، بلکه در سبک رهبری انسان گرایی رابطه معنی داری با سبک تشریک مساعی، و با سبک مصالحه و سبک مدیریت مدارا در مشاهده گردید. این پژوهش رابطه معنی داری بین سبک مطلوب رهبری (انسان گرایی) با سبک های مطلوب مدیریت تعارض سبک تشریک مساعی، سبک مصالحه، و سبک مدارا نشان داد و همچنین سلیمانی (۱۳۹۴) دریافت که بین سبک های مدیریت تعارض رقابت و همکاری با اثربخشی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد ولی بین سبک

¹ Furumo

مدیریت تعارض اجتناب با اثربخشی کارکنان در ادارات ورزش و جوانان استان همدان رابطه معناداری وجود ندارد و همچنین نشان داد که مدیریت تعارض پیشگوی مناسبی برای اثربخشی کارکنان است. تحقیقاتی در زمینه سیستم اطلاعات مدیریت قابل بررسی است. نتایج تحقیق مهرآرا و مرزبان (۱۳۹۲) نشان داد که کمبود آشنایی مدیران با سیستم اطلاعاتی مدیریت، کمبود نیروی انسانی متخصص برای پشتیبانی اجرای سیستم اطلاعاتی مدیریت، کمبود سطح آموزش و اطلاعات کارکنان و مقاومت کارکنان در مقابل تغییر، بر عدم استقرار سیستم های اطلاعاتی مدیریت تاثیر دارد. همچنین در بررسی تحقیقات دیگر، چولنکورف^۱ و همکاران (۲۰۱۶) نشان دادند که مدیران ورزشی از سبک همکاری و گذشت بیشتر از سایر سبک ها استفاده می کردند و در پایان سال نیز عملکرد کاری آن ها نسبت به عملکرد سایر سازمان ها و مؤسساتی که از این سبک های مدیریت تعارض استفاده نمی کردند، بهتر و با کیفیت تر بود. گوناواردهانا^۲ و همکاران (۲۰۱۵)، در پژوهشی دریافت اند، که سیستم های اطلاعاتی یکی از بایسته های هر زمینه ای شده اند، لازم است که رفتار سیستم اطلاعات را در بخشهای آموزش عالی زیر نظر بگیریم. نرخ ناکامی سیستم های اطلاعات در میان همه نهاد ها در حال پیشی گرفتن از نرخ موفقیت در کشورهای در حال توسعه است. نقش و کاربرد سیستم های اطلاعات در بخش های آموزش عالی در تصمیم گیری، جهت پیاده سازی یا خرید یک سیستم اطلاعات برای نهادهای دانشگاهی از اهمیت به سزایی برخوردار است. هدف این مقاله فراهم کردن بحثی مختصر در خصوص رویه های سیستم های اطلاعات در بخش های آموزش عالی است. نهادها و دانشگاه های آموزش عالی در سراسر جهان از سیستم های اطلاعات بهره می برند تا فرایندهای آکادمیک، غیر آکادمیک و اجرایی خود را مطابق با ادبیات مدیریت کنند.

وجود افراد مختلف با ویژگی های شخصیتی، نیازها، باورها، انتظارات و ادراکات متفاوت، بروز تعارض در سازمان ها را اجتناب ناپذیر کرده است. افراد دارای شیوه های ارتباطی، آرزوها، دیدگاه های سیاسی و مذهبی و نیز پیش زمینه های فرهنگی متفاوت هست اند. در جوامع مختلف، وجود این گونه تفاوت ها منجر به ایجاد تعارض ما بین افراد و گروه ها می شود، از این رو، وجود تفاوت ها، خطرات ها و انگیزه های متمایز از یکدیگر در کارکنان سازمان ها از یک سو و پایداری سازمان بر اصل تشریک مساعی و هماهنگی افراد و اجزای سازمان از سوی دیگر، بافت سازمانی را در برابر تعارض های سازمانی اجتناب ناپذیر می کند (کاتز و کاهن، ۱۹۷۸). در این بین با توجه به پیچیدگی روزافزون سازمان ها و تفاوت در اندیشه، نگرش ها و باورهای افراد، تعارض فرایندی است که در آن یک طرف تلاش می نماید تا بطور عمدی باعث محرومیت طرف مقابل در نیل به اهداف مورد نظر گردد (بوث و همکاران، ۲۰۱۶).

¹-Schulenkorf

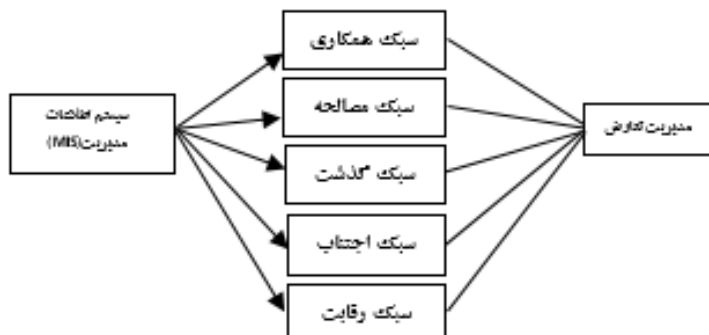
² Gunawardhana

سینار و کابان تعارضات را رویدادهایی که از مشکلات بین افراد و گروه ها در سازمان ها در هنگام کار کردن افراد با یکدیگر به وجود می آیند و منجر به وقفه یا ناهماهنگی در فعالیت های عادی می شود، تعریف می کنند قاسمیانی و همکاران، (۱۳۹۶). امروزه نگرش نسبت به تعارض تغییر یافته است و به تعارض به عنوان پدیده ای طبیعی می نگرند که در تیم ها و سازمان ها وجود دارد و در نتیجه عملکرد نادرست افراد رخ می دهد. اکنون اعتقاد بر این است که هرگاه دو یا چند نفر با هم زندگی کنند، به خاطر عقاید، تجربیات، دیدگاه ها، انتظارات و ارزش های متفاوت آنان امکان پدید آمدن تعارض وجود دارد و نمی توان آن را به طور کلی از بین برد (مصدق راد و همکاران، ۲۰۱۷). در تحقیقات مختلف به بررسی ارتباط سبک مدیریت تعارض در مدیران ورزشی پرداخته شده اما در هیچ تحقیقی ارتباط کلیه متغیرهای مدیریت تعارض با سیستم اطلاعات مدیریتی بررسی نشده است و همچنین این متغیرها در مدیران آموزشی ورزشی بررسی نشده است. همچنین تحقیقاتی که در ارتباط با موارد گفته شده انجام شده کمتر در سازمان های ورزشی صورت گرفته و اکثرا در سازمان های غیر ورزشی است. همچنین الگوی ارائه شده با ۵ سبک مدیریت تعارض در هیچ تحقیقی بصورت یکجا بررسی نشده است. چنین الگویی کامل از سبک های مدیریت تعارض که مدیران آموزشی ورزشی باشد خود حائز اهمیت فراوان است که خود این موارد گویای ضرورت و اهمیت تحقیق حاضر است.

مدیران آموزشی ورزشی، با توجه به گستردگی و تنوع وظایف با حجم وسیعی از اطلاعات مواجه هستند. ولی با توجه به مطالعات انجام شده در کشور، در اغلب سازمان ها و فدراسیون های ورزشی مانند سایر سازمان ها، هنوز سیستم اطلاعات مدیریت که بتواند مدیران را در امر تصمیم گیری کمک کند، رایج نشده است. علت این امر را می توان در موانعی دانست که سر راه استقرار و به کارگیری آن وجود دارد. همچنین به منظور استفاده بهینه از تعارض، فراگیری مدیریت تعارض و حل ماهرانه آن مبتنی بر روش مواجهه مستقیم، مذاکره اصولی و حل مسأله برای مدیران ضرورت اساسی دارد. این موضوع در جهان - کنونی که مملو از اطلاعات است، حساسیت و اهمیت بیشتری می یابد. در این راستا، تحقیق حاضر به دنبال پاسخ علمی به این سوال اساسی است که استقرار سیستم اطلاعات مدیریتی بر سبک های مدیریت تعارض مدیران آموزشی ورزشی موثر است یا خیر؟

مدل مفهومی و فرضیه های تحقیق

در این مطالعه، مدلی کاربردی جهت مدیریت تعارض در ورزش ارائه شد. در شکل ۱ مدل کاربردی تحقیق ارائه می شود.



شکل ۱. مدل تحقیق

روش تحقیق

الف) روش تحقیق: تحقیق حاضر از نظر هدف، از نوع مطالعات کاربردی و از نظر روش، توصیفی-پیمایشی است.

ب) جامعه و نمونه تحقیق: جامعه آماری این تحقیق، مدیران واحدهای اداره تربیت بدنی شهرداری تهران می‌باشد. به طور کلی در هر اداره تربیت بدنی شهرداری تهران به طور متوسط ۱۰ مدیر حضور دارند که تعداد آن‌ها در مناطق ۲۲ گانه تهران برابر ۲۲۰ نفر می‌باشد. با توجه به حجم نسبتاً محدود جامعه تحقیق با روش تمام شمار، همان ۲۲۰ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شده‌اند. جمع‌آوری اطلاعات به اسنادی انجام شده است.

ج) ابزار پژوهش: به منظور بررسی سبک مدیریت تعارض از پرسشنامه سبک مدیریت تعارض (استیفن رابینز، ۱۹۹۱) با ۱۵ سؤال است در ۵ گویه (سبک رقابتی، سبک مدیریت سازش، سبک مدیریت مصالحه، سبک مدیریت همکاری و سبک اجتناب) که سنجش میزان استفاده مدیران از پنج سبک رقابت، همکاری، ایثار، اجتناب و مصالحه در مدیریت تعارض می‌پردازد. هر سؤال بر روی یک مقیاس ۵ درجه ای پاسخ داده می‌شود. حداقل نمره در هر یک از سبک‌ها ۳ و حداکثر آن ۱۵ است. سوالات ۱، ۵ و ۷ به منظور اندازه‌گیری سبک رقابت؛ سوالات ۴، ۹ و ۱۲ مربوط به سبک همکاری؛ سوالات ۳، ۱۱ و ۱۴ مربوط به سبک ایثار؛ سوالات ۶، ۱۰ و ۱۵ مربوط به سبک اجتناب؛ و سوالات ۲، ۸ و ۱۳ سبک مصالحه را می‌سنجیدند. روایی آن توسط ۵ نفر از اساتید دانشگاه تائید و برای پایایی آن ۲۵ پرسشنامه بین آزمودنی‌هایی که در تحقیق شرکت نداشتند توزیع و پایایی از طریق آلفای کرونباخ محاسبه شد ($a=0/83$).

به منظور بررسی سیستم اطلاعات مدیریت از پرسشنامه در پژوهش اکبری (۱۳۹۰) استفاده گردید و دارای پایایی و روایی مناسب است. این پرسشنامه دارای ۵ گویه (مرتبط بودن اطلاعات، دقت اطلاعات، صحت اطلاعات، ایمنی اطلاعات و میزان و نوع اطلاعات) و ۱۸ سؤال می‌باشد. هر سؤال بر روی یک مقیاس ۵ درجه ای پاسخ داده می‌شود. سوالات ۱ تا ۳ به منظور مرتبط بودن اطلاعات، سوالات ۴ تا ۶ دقت در اطلاعات ارائه شده، سوالات ۷ تا ۹ صحت اطلاعات ارائه شده، سوالات ۱۰ تا ۱۳ برای ایمنی

اطلاعات و برای میزان و نوع اطلاعات نیز سوءالات ۱۴ تا ۱۸ استفاده گردیده است. روایی آن توسط اساتید مدیریت ورزش مورد تاءید قرار گرفت و پایایی آن با حضور ۲۰ آزمودنی به آزمون گذاشته شد و از طریق آلفای کرونباخ ۰/۷۹ بدست آمد.

یافته ها

به منظور بدست آوردن روایی پرسشنامه، از روش محتوایی استفاده شده است. بدین منظور پرسشنامه در اختیار چند استاد دانشگاه و چند صاحب نظر قرار گرفت و پس از اعمال اصلاحات پیشنهاد شده آن ها، پرسشنامه اعتبار لازم را به دست آورد. به منظور تعیین، پرسشنامه اعتبار لازم را به دست آورد. به منظور تعیین پایایی، از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. بدین منظور، نمونه اولیه شامل ۲۵ نفر انتخاب و پرسشنامه بین آن ها توزیع شد؛ سپس با استفاده از داده های این ۲۵ پرسشنامه و به کمک نرم افزار SPSS، میزان ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد که نتایج آن به شرح جدول ۱ است و نشان می دهد که پرسشنامه پژوهش از پایایی لازم برخوردار است.

جدول ۱. مقادیر آلفای کرونباخ

متغیرها	ضریب آلفای کرونباخ
سبک مدیریت تعارض	۰,۸۲
سیستم اطلاعات مدیریت	۰,۸۷

برازش مدل ساختاری

برای بررسی برازش مدل ساختاری از معیارهای R^2 و Q^2 استفاده شده است که مقادیر هر یک در جدول ۲ آمده و نشان دهنده برازش مناسب مدل ساختاری است.

جدول ۲. معیارهای R^2 و Q^2

Q^2	R^2	سیستم اطلاعات مدیریت
۰,۰۰۰۰۰	۰,۷۲۱۸۹۷	سبک همکاری
۰,۲۵۸۳۴۵	۰,۹۲۱۸۴۷	سبک مصالحه
۰,۲۶۱۸۷۹	۰,۷۰۱۲۵۴	سبک گذشت
۰,۲۸۹۱۲۱	۰,۹۴۵۲۱۵	سبک اجتناب
۰,۲۶۰۱۸۰	۰,۷۸۹۱۵۲	سبک رقابت
۰,۲۷۱۵۲۴	۰,۷۸۱۵۴۲	عملکرد آموزشی

برازش مدل کلی

برای برازش مدل کلی که هر دو بخش مدل اندازه گیری و ساختاری را کنترل می کند. از معیار GOF^1 استفاده می شود. با توجه به سه مقدار $0,36,0,25,0,01$ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF ، مقدار $0,485212$ به دست آمده برای GOF نشان از برازش قوی مدل کلی دارد. شکل ۲، ضرایب مسیر و شکل ۳، مدل تحقیق را در حالت معناداری ضرایب (T_values) نشان می دهد. با توجه به شکل های ۲ و ۳ می توان گفت، وقتی آماره تی برای هر یک از ضرایب مسیر، بالاتر از آستانه معناداری ($1/96$) باشد،

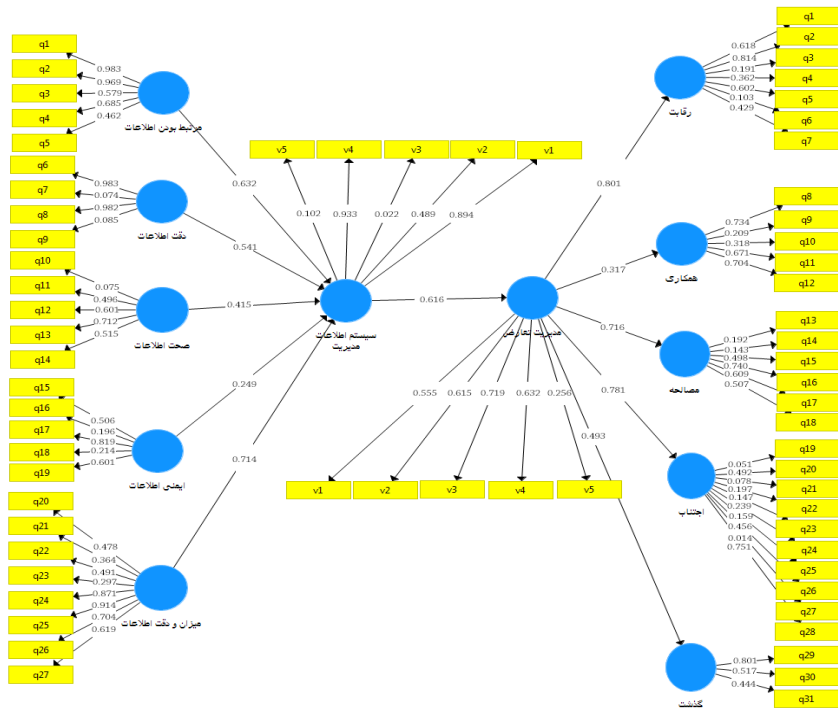
می توان نتیجه گرفت آن فرضیه در سطح اطمینان ۹۵ درصد تایید می شود، بنابراین در فرضیه اصلی پژوهش، استقرار سیستم اطلاعات مدیریت بر سبک های مدیریت تعارض در مدیران آموزشی ورزش تاءثیر معناداری دارد ($0,616$ و عدد معناداری $8,509$).

در نرم افزار SMART – PLS ارزش t معنی دار بودن اثر متغیرها را بر هم نشان می دهد. اگر مقدار t بیشتر از $1/96$ باشد، یعنی اثر مثبت وجود دارد و معنی دار است. اگر بین $+1/96$ تا $-1/96$ باشد، اثر معنی داری وجود ندارد و اگر کوچک تر از $-1/96$ باشد، یعنی اثر منفی دارد، ولی معنی دار است. همچنین ضرایب مسیر اگر بالای ۶۰ درصد باشد، بدین معنی است که ارتباطی قوی میان دو متغیر وجود دارد، اگر بین $0/3$ تا $0/6$ باشند، ارتباط متوسط و اگر زیر $0/3$ باشند، ارتباط ضعیفی وجود دارد. بنابراین می توان عنوان کرد که نتیجه حاصل از آزمون فرضیه اول پژوهش، (استقرار سیستم اطلاعات مدیریت بر سبک همکاری در مدیران آموزشی ورزش تاءثیر معنی داری دارد) با توجه به ضریب مسیر $0,462$ و مقدار t $10,745$ نشان می دهد که استقرار سیستم اطلاعات بر سبک همکاری تاءثیر معنی دار و قوی دارد. در آزمون فرضیه دوم پژوهش، (استقرار سیستم اطلاعات مدیریت بر سبک مصالحه در مدیران آموزشی ورزش تاءثیر معنی داری دارد) با توجه به ضریب مسیر $0,963$ و مقدار t $9,421$ نشان می دهد که استقرار سیستم اطلاعات بر سبک مصالحه تاءثیر معنی دار و قوی دارد. در آزمون فرضیه سوم پژوهش، (استقرار سیستم اطلاعات مدیریت بر سبک گذشت در مدیران آموزشی ورزش تاءثیر معنی داری دارد) ($0,738$ و عدد معناداری $5,112$). با توجه به ضریب مسیر $0,738$ و مقدار t $5,112$ نشان می دهد که استقرار سیستم اطلاعات بر سبک گذشت تاءثیر معنی دار و قوی دارد. در آزمون فرضیه چهارم پژوهش، (استقرار سیستم اطلاعات مدیریت بر سبک اجتناب در مدیران آموزشی ورزش تاءثیر معنی داری دارد). با توجه به ضریب مسیر $0,697$ و مقدار t $8,639$ نشان می دهد که استقرار سیستم اطلاعات بر سبک اجتناب تاءثیر معنی دار و قوی دارد. در آزمون فرضیه پنجم پژوهش، (استقرار سیستم اطلاعات مدیریت بر سبک رقابت در مدیران آموزشی ورزش تاءثیر معنی داری دارد) با توجه به ضریب

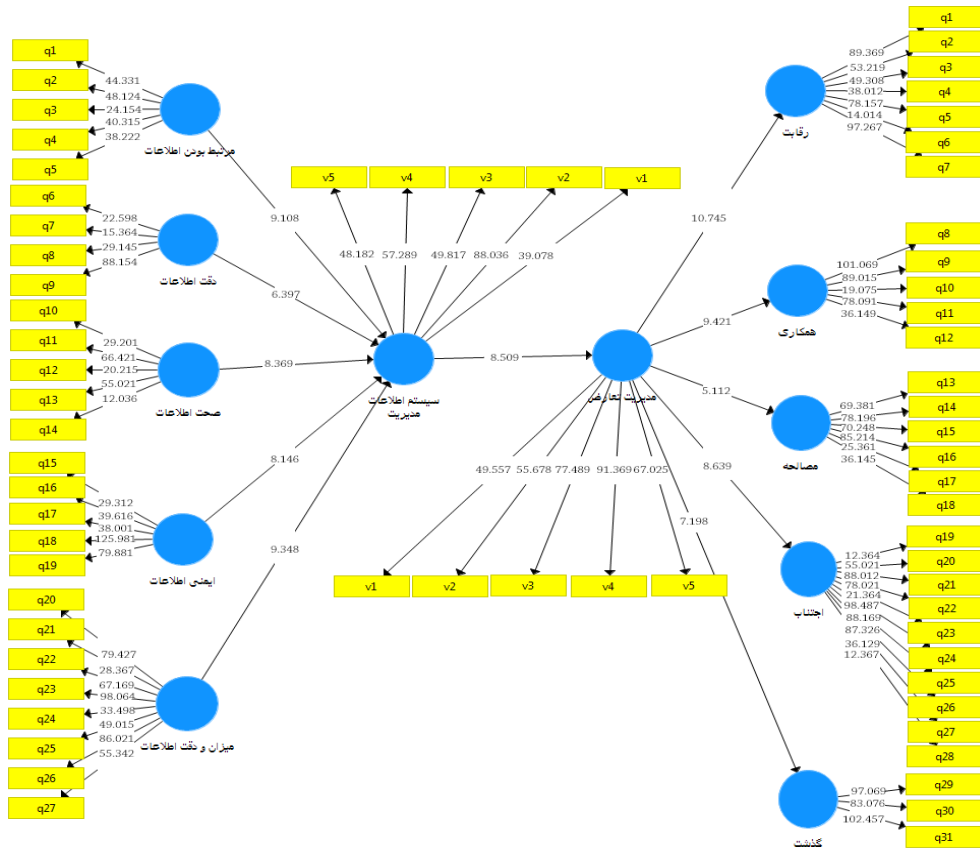
¹ Goodness of Fit

مسیر ۰,۵۱۷ و مقدار t ۷,۱۹۸ نشان می دهد که استقرار سیستم اطلاعات بر سبک رقابت تاءثیر معنی دار و قوی دارد. برای اندازه گیری اثر تعدیل کنندگی از رویکرد تعاملی استفاده شده است. جدول ۳. خلاصه نتایج حاصل از آزمون فرضیه ها

میزان تاثیر	سطح معنی داری	ارزش آزمون t	ضریب	مسیرها
قوی	معنی دار	۹,۴۲۱	۰,۳۱۷	سیستم اطلاعات (mis) ← سبک همکاری
قوی	معنی دار	۵,۱۱۲	۰,۷۱۶	سیستم اطلاعات (mis) ← سبک مصالحه
قوی	معنی دار	۷,۱۹۸	۰,۴۹۳	سیستم اطلاعات (mis) ← سبک گذشت
قوی	معنی دار	۸,۶۳۹	۰,۷۸۱	سیستم اطلاعات (mis) ← سبک اجتناب
قوی	معنی دار	۱۰,۷۴۵	۰,۸۰۱	سیستم اطلاعات (mis) ← سبک رقابت



شکل ۲. مدل ساختاری پژوهش در حالت استاندارد



شکل ۳. مدل ساختاری پژوهش در حالت معناداری

بحث و نتیجه و گیری

یافته های حاصل از پژوهش نشان داد که استقرار سیستم اطلاعات مدیریت (MIS) بر سبک مدیریت تعارض در مدیران آموزشی ورزش موثر است. جوادیان در سال ۱۳۹۱ به بررسی رابطه سبک های همکاری مدیریت تعارض با اثربخشی کارکنان اداره ورزش و جوانان بروجرد پرداخته است. نتایج نشان داد که بین سبک همکاری با اثربخشی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بصیری و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی به بررسی ارتباط مدیریت تعارض و سبک های ان با ابعاد رضایت شغلی دبیران تربیت بدنی پرداخته اند. نتایج ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین مدیریت تعارض برخی از سبک های آن با رضایت شغلی و ابعاد آن رابطه معنی داری وجود دارد این روابط عبارت بود از: سبک مشارکت و مدیریت تعارض با رضایت از ابعاد کار، سبک مشارکت، سبک اجتناب، سبک مدارا، سبک سازش و مدیریت تعارض با رضایت سرپرست، سبک سازش با رضایت از همکاری، ثبت اسناد با رضایت از نحوه ارتقا، وسط استناد، به سمت سازش و مدیریت تعارض با رضایت شغلی. لذا می توان گفت که نتایج حاصل از این مطالعات با نتایج حاصل از پژوهش همسو می باشد. همچنین لیم و یزدانی فرد (۲۰۱۲) در



پژوهشی به تفاوت های سبک مدیریت تعارض و حل تعارض در محیط کار پرداخت اند. یافته ها نشان داد رهبران باید برای ایجاد روابط محکم با زیردستان ، روش های مختلف مدیریت درگیری و سبک های حل تعارض را درک و استفاده کنند. کشمکش شرایطی است که دو یا چند طرف با هم اختلاف نظر دارند. درگیری حل نشده می تواند بر موفقیت سازمان تأثیر منفی بگذارد. بنابراین ، رهبران باید یاد بگیرند که بسته به موقعیت و طرف درگیر ، چگونه درگیری ها را خاتمه دهند و آن را مدیریت منازعه کنند. در حالی که اینترنت عملکرد سازمانی را افزایش داده است ، انواع جدیدی از درگیری را نیز افزوده است. درگیری در محل کار ممکن است منجر به غیبت شود و بر وفاداری کارمندان تأثیر بگذارد. لذا می توان گفت که نتایج حاصل از این مطالعات با نتایج حاصل از پژوهش همسو می باشد.

یافته های حاصل از پژوهش نشان داد که استقرار سیستم اطلاعات مدیریت (MIS) بر سبک مصالحه در مدیران آموزشی ورزشی مؤثر است. علیزاده و پورسلطانی در سال ۱۳۹۰ به بررسی ارتباط بین شخصیت با سبک مدیریت تعارض رؤسای هیأت های ورزشی استان تهران پرداخت اند. نتایج نشان داد که بین سبک های مدیریت تعارض با شخصیت رؤسای هیأت های ورزشی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. با توجه به این که در پژوهش علیزاده و پورسلطانی ارتباط بین شخصیت با سبک مدیریت تعارض رؤسای هیأت های ورزشی استان تهران مورد بررسی قرار گرفت و در پژوهش حاضر در فرضیه دوم ارتباط بین استقرار سیستم اطلاعات مدیریت (MIS) و سبک مصالحه در مدیران آموزشی ورزشی مورد بررسی قرار گرفت. فتاحی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه سبک های مدیریت تعارض و موفقیت سیستم های اطلاعاتی در شرکت های تعاونی استان ایلام پرداخت اند. یافته های تحقیق نشان می دهد که سبک مدیریت با موفقیت سیستم های اطلاعاتی در شرکتهای تعاونی استان ایلام رابطه مثبت و معناداری دارد. لذا می توان گفت که نتایج حاصل از این مطالعات با نتایج حاصل از پژوهش همسو می باشد.

یافته های حاصل از پژوهش نشان داد که استقرار سیستم اطلاعات مدیریت (MIS) بر سبک گذشت در مدیران آموزشی ورزشی مؤثر است. لذا می توان گفت که نتایج حاصل از این مطالعات با نتایج حاصل از پژوهش همسو می باشد. مظفری و همکاران در سال ۱۳۹۰، در مقاله ای به بررسی " ارتباط بین راهبردهای مدیریت تعارض و هوش هیجانی مربیان تیم های ورزشی استان آذربایجان شرقی " پرداخت اند. نتایج نشان داد راهبرد راه حل گرایی، راهبرد غالب مربیان است و میانگین هوش هیجانی مربیان بیشتر از میانگین مطلوب بوده و بین مدیریت تعارض و هوش هیجانی، رابطه معکوس و معناداری مشاهده شد. با توجه به این که در پژوهش مظفری و همکاران ارتباط بین راهبردهای مدیریت تعارض و هوش هیجانی مربیان تیم های ورزشی استان آذربایجان شرقی مورد بررسی قرار گرفت و در پژوهش حاضر در فرضیه سوم ارتباط بین استقرار سیستم اطلاعات مدیریت (MIS) و سبک گذشت در مدیران آموزشی ورزشی مورد بررسی قرار گرفت

یافته‌های حاصل از پژوهش نشان داد که استقرار سیستم اطلاعات مدیریت (MIS) بر سبک اجتناب در مدیران آموزشی ورزش مؤثر است. راستگو در سال ۱۳۹۰ به بررسی رابطه استراتژی‌های مدیریت تعارض و سبک‌های رهبری در بین مدیران ستادی دانشگاه علوم پزشکی شیراز پرداخت. نتایج پژوهش نشان داد که مدیران دارای سبک رهبری رابطه‌گرا و دارای سبک رهبری وظیفه‌مدار بود. بر اساس یافته‌های پژوهش بین استراتژی‌های همکاری، مصالحه، مدارا با سبک رهبری رابطه‌مدار، همبستگی مثبت و با سبک رهبری وظیفه‌مدار همبستگی منفی وجود دارد و هم چنین استراتژی‌های تسلط و احتراز با سبک رهبری وظیفه‌مدار رابطه و همبستگی مثبت و با سبک رهبری رابطه‌مدار همبستگی منفی دارند. لذا می‌توان گفت که نتایج حاصل از این مطالعات با نتایج حاصل از پژوهش همسو می‌باشد. از طرفی نتایج پژوهش حاضر با پژوهش افشار و همکاران ناهمسو می‌باشد. میراندا و بوستروم (۲۰۱۵) به بررسی اطلاعات پشتیبانی مدیریت بر تعارضات گروهی و مدیریت تعارض پرداختند. آموزدنی‌ها با استفاده از مقیاس‌های تهیه شده برای این مطالعه، برداشت خود را از درگیری گروهی، استراتژی‌های مدیریت تعارض مورد استفاده و بهره‌وری گزارش دادند. به طور کلی گروه‌های استفاده‌کننده از سیستم پشتیبانی شده مقادیر کمتری از اختلافات مبتنی بر مسئله و بین فردی را نسبت به گروه‌های کنترل درک کردند. این نتایج با نتایج تحقیق حاضر همسو است.

یافته‌های حاصل از پژوهش نشان داد که استقرار سیستم اطلاعات مدیریت (MIS) بر سبک رقابت در مدیران آموزشی ورزش مؤثر است. افشار و همکاران در سال ۱۳۹۰، به بررسی به‌کارگیری سبک‌های مدیریت تعارض توسط مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی پرداختند. سبک‌های مدل توماس (اجبار، اجتناب، گذشت، سازش و همکاری) به عنوان چارچوب نظری به کار گرفته شد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد ترجیح مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی برای مدیریت تعارض، سبک همکاری است. سبک‌های اجبار و سازش و سپس سبک‌های گذشت و اجتناب ترجیح بعدی مدیران هست. در پژوهش حاضر در فرضیه پنجم ارتباط بین استقرار سیستم اطلاعات مدیریت (MIS) و سبک رقابت در مدیران آموزشی ورزش مورد بررسی قرار گرفت. لذا می‌توان گفت که نتایج حاصل از این مطالعات با نتایج حاصل از پژوهش همسو می‌باشد. مهرآرا و مرزبان (۱۳۹۲) در پژوهشی به بررسی موانع استقرار سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت در استانداری استان کهگیلویه و بویراحمد پرداخت. نتایج نشان داد که کمبود آشنایی مدیران با سیستم اطلاعاتی مدیریت، کمبود نیروی انسانی متخصص برای پشتیبانی اجرای سیستم اطلاعاتی مدیریت، کمبود سطح آموزش و اطلاعات کارکنان و مقاومت کارکنان در مقابل تغییر، بر عدم استقرار سیستم‌ها -ی اطلاعاتی مدیریت تأثیر دارد. لذا می‌توان گفت که نتایج حاصل از این مطالعات با نتایج حاصل از پژوهش ناهمسو می‌باشد.

در نهایت، با توجه به فرضیه اول، از طرفی به علت ناکافی بودن توانایی بشر در پردازش و ذخیره‌سازی اطلاعات می‌بایست نسبت به استقرار سیستم اطلاعات مدیریت در بین مدیران آموزشی ورزش تلاش نمود، و از آن‌جا که تدارک برنامه با مشارکت مدیر پیشبرد پروژه را می‌تواند بهبود بخشد و موجبات

موفقیت پروژه را فراهم آورد، لذا می بایست از تمامی کارمندان بخش آموزشی جهت پیشرفت و رسیدن به اهداف سازمان استفاده نمود تا زمینه همکاری بین افراد بیشتر فراهم شده و سازمان نیز به اهداف دست یابد. با توجه به فرضیه دوم، پیشنهاد می گردد که مدیران آموزشی با استقرار سیستم اطلاعات مدیریتی و بهره گیری از آن نسبت به رسیدگی به تمام وظایف محوله به آنها گام برداشته شود. با توجه به فرضیه سوم، از آنجا که یکی از دلایل عدم کارایی و عدم موفقیت سازمان ها را تصمیم گیری ضعیف یا غلط یابی موقع مدیریت سازمان به علت عدم وجود اطلاعات کافی و مناسب دانست و این می تواند به دلیل اهمیت کافی قایل نشدن برای اطلاعات، تأمین نکردن زیربنای مناسب، و ضعف در تولید، سازماندهی، ذخیره سازی و اشاعه اطلاعات مناسب، دقیق، صحیح، قابل اعتماد، به هنگام و کامل باشد لذا پیشنهاد می گردد نسبت سازماندهی مناسب در شهرداری، بهبود زیربنای شهرداری از طریق تحقیقات گسترده گام برداشته شود. با توجه به فرضیه چهارم، مدیر می بایست توانایی درک نظرات، عواطف، نگرش ها و افکار طرف مقابل را داشته باشد و این امر مستلزم برخورداری از مهارت های ارتباطی می باشد، لذا پیشنهاد می گردد که با برگزاری دوره های مشاوره برای مدیران آموزشی در جهت ارتقاء این مهارت در بین مدیران گام برداشته شود. با توجه به فرضیه پنجم، با توجه به این که سیستم های اطلاعاتی مدیریت موجبات افزایش آگاهی های مدیران و حتی کارشناسان سطوح مختلف سازمان را فراهم ساخته و با طرح مفاهیم جدید نه تنها حیطه دانش آنها را در مورد اینکه قادر به انجام چه کارهایی و اتخاذ چه تصمیم هایی خواهند بود وسعت می بخشد، بلکه آنان را در هر چه بهتر انجام دادن مسوولیت ها و فعالیت های شان یاری می نماید، لذا پیشنهاد می گردد که سیستم های اطلاعات مدیریتی را توسعه داده و به پیاده سازی آن متناسب با وظایف شغلی مدیران آموزشی ورزش کارکنان پرداخته شود.

منابع

- آقاییار، س. و رزقی رستمی، ع. ر. ۱۳۸۹، تعارض و حل آن با رویکرد هوش هیجانی. انتشارات سپاهان، چاپ اول، ص ۱۴۰-۱۴۲.
- آریانی، ا.، زاهد بابلان، ع.، معینی کیا، م. (۱۳۹۵). بررسی نقش نظام اطلاعات مدیریتی (MIS) در حرفه گرایی و انگیزش شغلی کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان شاهین دژ، سال دوم، شماره ۸، ص ۲۱ تا ۵۱.
- نکویی مقدم، ح. حسن زاده، ع.، یزدی فیض آبادی، و. (۱۳۸۷). بررسی رابطه استقرار سیستم های اطلاعاتی مدیریتی و ساختار سازمانی در ادارات دولتی شهر کرمان، مدیریت اطلاعات سلامت، دوره پنجم، شماره ۱.
- کریمی، ف.، شش پری، ل. (۱۳۹۱). رابطه رهبری تحولی، تعاملی و عدم مداخله با مدیریت تعارض مدیران مدارس متوسطه شهر اصفهان، فصلنامه علوم تربیتی، سال پنجم، شماره ۱۷.

- سلیمانی، م. (۱۳۹۴). رابطه سبک های مدیریت تعارض با اثربخشی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان همدان، رویکردهای نوین در مدیریت ورزشی، دوره ۳، شماره ۹، صص ۸۳-۹۰.
- زدتشتیان، ش، غلامی ترکسلویه، س، عیدی پور، ک، کرد، ن، بخیت، م. (۱۳۹۴). رابطه بین ابعاد هوش فرهنگی با توانایی حل تعارض کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان فارس، دوره ۲، شماره ۱، شماره پیاپی ۵، صفحه ۷۸-۷۱.
- مظفری، س. ا.، روحی، ح. ر، ساعت چیان، و، کلانی، ا. (۱۳۹۰). ارتباط بین راهبردهای مدیریت تعارض و هوش هیجانی مربیان تیمهای ورزشی استان آذربایجان شرقی، مدیریت ورزشی، شماره ۱۳.
- داوری، علی و رضازاده، آرش، ۱۳۹۵، مدل سازی معادلات ساختاری با نرم افزار PLS. سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی، چاپ دوم.
- Pavlakis A, Kaitelidou D, Theodorou M, Galanis P, Sourtzi P, Siskou O.(2015). Conflict management in public hospitals: the Cyprus case. *Int Nurs Rev.* 58(2):242-8.
- Shehadeh M.A.AL-Gharaibeh, Nazem M. Malkawi (2013). The Impact of Management Information Systems on the Performance of Governmental Organizations- Study at Jordanian Ministry of Planning, *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 4 No. 17.
- Miranda, S & Bostrom, R. (2015). The Impact of Group Support Systems on Group Conflict and Conflict Management, <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/07421222.1993.11518011>
- Samer, A., & Rawan, M. (2018). Evaluating the Role of Management Information System Characteristics in Managerial Decision-Making: A Study of Mutah University. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(5), 187–198.
- Furumo K. (2009). The impact of conflict and conflict management style on deadbeats and deserters in virtual teams. *Journal of computer Information system*, 2: 66 – 73.
- Kantek, F. Nurdan, G. (2009). Conflict in schools: Student nurses' conflict management styles, *Nurse Education Today* 29, 100–107.
- Slocum, J.W., & Hellriegel, Jr. (2007). *Fundamentals of organizational behavior*. South- Western: Thomson.
- Garner WR. (2014). *The processing of information and Abingdon*, UK:Taylor & Francis.
- Gunawardhana, D. N. T., & Perera, C. (2015). A Study of The Usage of Information Systems in Higher Education: An Exploratory Review. *International Journal of Advanced Studies in Computers, Science and Engineering*, 4(4), 15.



ارائه مدل تأثیر استقرار سیستم اطلاعات مدیریتی بر سبک های مدیریت تعارض مدیران آموزشی ورزشی =

- Schlenker, N., Sugden, J., & Sugden, J. (2016). Sport for conflict resolution and peace building. *Managing Sport Development: An International Approach*, 147.