

Original Research

The Relationship of Business Intelligence and Competitive Advantage with Loyalty in Customers of Private Clubs in Tehran

Sajjad Kohi Moshtaqin¹, Sepideh Ghatanian^{2*}

1. Master's degree in sports management, Islamshahr Branch, Islamic Azad University, Islamshahr, Iran

2. Assistant Professor of Physical Education Department, Islamshahr Branch, Islamic Azad University, Islamshahr, Iran

ARTICLE INFO

Received: 2023/03/16
Reviewed: 2023/03/26
Revised: 2023/04/14
Accepted: 2023/05/04

Keyword:

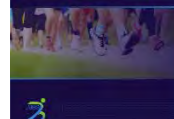
Quantum Management
Conflict Management
Organizational Agility

ABSTRACT

Introduction & Purpose: Given the main purpose of the research, the impact of quantum management on conflict management and organizational agility (Case Study: Ministry of Sport and Youth) is in terms of practical purpose, in terms of correlation strategy based on the pattern of structural equation implemented by field method. The statistical population of this study includes all the middle and operational managers of the Ministry of Sport and Youth in 1398, which were 150 people, due to the limited statistical population, their number of samples is equal to the statistical population. To measure the research variables in addition to the individual information checklist, the standard Secondary Quantum Management Skills Questionnaire (2014), Robbins Conflict Management (1998) and Zhang and Sharifi's organizational agility (2000) were used to ensure the reliability of the questions through the questions. Cronbach's alpha method was 0.93, 0.89 and 0.94, respectively. After collecting information through questionnaires, data analysis was used using SPSS and PLS software for descriptive and inferential statistics.

Results: At a significant level of 0.05, the results showed a significant relationship between quantum management skills and organizational agility ($R = 0.797$) and quantum management skills with conflict management ($R = 0.772$). Quantum management also had a direct, positive and significant impact on conflict management and organizational agility.

Conclusion: In response to the main question of the research, it can be said that today's sports organizations, especially the Ministry of Sports and Youth, are subject to constant changes, so they must be agile in order to respond to the vague and unknown future decisions and respond in a timely manner. Be. Therefore, the need to achieve the desired performance and organizational agility in the Ministry of Youth and Sports requires understanding new approaches and upgrading management skills such as quantum management skills of managers. On the other hand, they create structural quantum management skills in the organization, especially sports organizations that exist dichotomy and conflict in organizations and among the goals of the individual and group.



تاثیر مدیریت کوانتومی بر مدیریت تعارض و چابکی سازمانی (مطالعه موردی: وزارت ورزش و جوانان)

سجاد کوهی مشتقین^۱، سپیده قطنیان^{۲*}

۱. کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی، واحد اسلامشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، اسلامشهر، ایران

۲. استادیار گروه تربیت بدنی، واحد اسلامشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، اسلامشهر، ایران

اطلاعات مقاله

دریافت مقاله: ۱۴۰۱/۱۲/۲۵

تاریخ داوری: ۱۴۰۲/۰۱/۰۶

بازنگری مقاله: ۱۴۰۲/۰۱/۲۵

پذیرش مقاله: ۱۴۰۲/۰۲/۱۴

چکیده

مقدمه و هدف: با توجه به هدف اصلی تحقیق، تاثیر مدیریت کوانتومی بر مدیریت تعارض و چابکی سازمانی (مطالعه موردی: وزارت ورزش و جوانان) می‌باشد، این تحقیق از نظر هدف کاربردی، از نظر استراتژی همبستگی مبتنی بر الگوی معادلات ساختاری بود که به روش میدانی اجرا گردید. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه مدیران میانی و عملیاتی وزارت ورزش و جوانان در سال ۱۳۹۸ که ۱۵۰ نفر بودند که به علت محدود بودن جامعه آماری، تعداد نمونه آنها با جامعه آماری برابر در نظر گرفته می‌شود. به منظور اندازه گیری متغیرهای تحقیق علاوه بر چک لیست اطلاعات فردی، از پرسشنامه‌های استاندارد مهارت‌های مدیریت کوانتومی عظیمی ثانوی (۱۳۹۳)، مدیریت تعارض رابینز (۱۹۹۸) و چابکی سازمانی ژانگ و شریفی (۲۰۰۰) استفاده شد که برای اطمینان از پایایی سوالات از طریق روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۳، ۰/۸۹ و ۰/۹۴ بدست آمد. پس از جمع‌آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه‌ها، تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS و PLS برای آمار توصیفی و استنباطی استفاده گردید.

روش شناسی: در سطح معناداری ۰/۰۵ نتایج بیانگر ارتباط معنادار بین مهارت‌های مدیریت کوانتومی با چابکی سازمانی ($r^2 = ۰/۷۹۷$) و مهارت‌های مدیریت کوانتومی با مدیریت تعارض ($r^2 = ۰/۷۷۲$) بود. همچنین مدیریت کوانتومی بر مدیریت تعارض و چابکی سازمانی تاثیر مستقیم، مثبت و معنی داری داشت.

نتیجه گیری: در پاسخ به سوال اصلی تحقیق می‌توان گفت که امروزه سازمان‌های ورزشی علی‌الخصوص وزارت ورزش و جوانان در معرض تغییرات مداوم هستند، لذا برای پاسخگویی به تغییرات باید چابک باشند تا بتوانند برای آینده مهیم و ناشناخته تصمیم‌گیری و واکنش به موقع و مناسب داشته باشند. لذا لازمه دستیابی به عملکرد مطلوب و چابکی سازمانی در وزارت ورزش و جوانان نیاز به درک رویکردهای جدید و ارتقاء مهارت‌های مدیریتی از قبیل مهارت‌های مدیریت کوانتومی مدیران می‌باشد. از طرف دیگر، مهارت‌های مدیریت کوانتومی ساختاری را در سازمان، علی‌الخصوص سازمان‌های ورزشی ایجاد می‌کنند که دوگانگی و تضاد را در سازمان‌ها و در بین اهداف فرد و گروه وجود دارد از بین می‌برد.

کلید واژگان

مدیریت کوانتومی

مدیریت تعارض

چابکی سازمانی

مقدمه

بودن هدایت و رهبری نمایند. سازمان‌ها درصدد ایجاد توانایی‌های شخصیت پرس و جوگر، ارتباط برقرار کردن، ایجاد رفتار محترمانه، ایجاد انگیزه در مخاطب، برخورد پخته با مسائل، آزادی فکر و حفظ آن و خود کنترلی هستند.

مهارت‌های کوانتومی مدیران را با دیدگاهی متفاوت و عقلی برای اداره افراد و تعارض رو به رو می‌کند. مدیریت کوانتومی، دیدگاه مدیران را در نگاه به پدیده‌ها از بالا به پایین و از برون به درون تغییر داده و معکوس می‌سازد. این کار با مجهز شدن به مهارت‌های هفتگانه کوانتومی ممکن است که عبارتند از، "نگاه کوانتومی"^۱؛ توانایی دیدن هدفمند، "تفکر کوانتومی"^۲؛ توانایی تفکر به شیوه متناقض، "احساس کوانتومی"^۳؛ توانایی احساس زنده و حیات بخش، "شناخت کوانتومی"^۴؛ توانایی برای دانستن به شیوه شهودی و خلاقانه. "عمل کوانتومی"^۵؛ توانایی عمل به شیوه مسئولانه، "اعتماد کوانتومی"^۶؛ توانایی اعتماد به فرایند و جریان زندگی. "زیست کوانتومی"^۷؛ توانایی برای برقراری ارتباط مستمر است.

مدیریت کوانتومی رویکردی جدید به مدیریت در راستای عملی کردن تغییرات برنامه‌ریزی شده است، در مدیریت کوانتومی تاکید بر این است که در هر حالت و موقعیت از یک سبک رهبری یا مدیریتی متفاوت پیروی شود که اصول آن عبارتند از: الف- مدیران باید خود را نسبت به زیردستان از حالت محدود و خطی خارج ساخته، اعتماد، احساس، عملکرد و شناخت خود را از صورت درونی به بیرونی تبدیل کنند. ب- در کنار اجزاء به کل نظر کرده و همه چیز را ببینند. ج- بدانند که در بی‌نظمی‌ها نیز می‌توان خلاقیت و ابتکار دید(سلیمی و همکاران، ۱۳۹۵).

با استفاده از مهارت‌های جدید (مهارت‌های کوانتومی) مدیران به متخصصان تغییرات معتبر تبدیل شده و موجب تغییر خود و سازمانشان به صورت عمیق می‌شوند. رهبرانی که شجاعت استفاده از این مهارت‌ها را در داخل فرایندها و شیوه‌های سازمانی دارند، شیوه‌های جدیدی فراتر از ناتوانی یادگیری سازمانی و ایجاد یادگیری مداوم خواهند داشت؛ آنها استادان تغییر معتبر خواهند شد، به طوری که پیوسته در حال تغییر خود و سازمانشان از داخل به خارج هستند(عظیمی ثانوی و رضوی، ۱۳۹۳).

از طرف دیگر، عملکرد یک سازمان، گویای وضعیت بقای آن در محیط است و تاکید مدیریت بر نقش کارکنان در بهبود عملکرد اهمیت آن را آشکار ساخته که می‌تواند به شکل سرمایه

سازمانها در دنیای پیچیده و پویای امروزی برای ادامه فعالیتها، افزایش قابلیت و توانمندی، ارتقاء و بهسازی عملکرد و توسعه نقشها و وظایف خود در جامعه، به عامل نیروی کار و سرمایه‌های انسانی، بیش از دیگر منابع و امکانات در اختیار خود، وابسته و متکی می‌باشند. از جمله نقشهای بارز مدیران در سازمانها، بسترسازی برای تعامل مفید و سازنده، بین گروههای مختلف کاری و ایجاد محیطی سالم و شوق انگیز برای عرضه خدمات و رونق و شکوفایی استعدادها و شایستگی‌های فردی و گروهی کارکنان است. مدیران موفق با آماده‌سازی محیط کار، سعی می‌کنند تا کارکنان با احساس مالکیت و افتخار، در خدمت هدفهای سازمانی قرار بگیرند و به پیشرفت روز افزون و پویایی سازمان کمک کنند.

مدیران موفق انانی هستند که، با خلاقیت و رهبری درست، در عین ایجاد رقابتهای سالم و سازنده در بین کارکنان که موجب شکوفا شدن استعدادها و روشنمند کردن روشهای آنان می‌شود از ایجاد تنش و تعارض و درگیریهای مخرب و ویرانگر که نتیجه‌ای جز به هدر رفتن توانایی و نیروی کارکنان و از دست رفتن طراوت و شادابی محیط کار می‌شود، ممانعت به عمل آورند و به کارایی و اثربخشی سازمان کمک کنند(کریمی و شش‌پری، ۱۳۹۱).

اندیشمندان علم مدیریت معتقدند که مدیران در قرن ۲۱ باید شیوه‌های جدید مدیریتی را بکار گیرند تا بتوانند توانمندی کارکنان را افزایش دهند. یکی از این نوع مدیریت‌ها، مدیریت کوانتوم است(ایزدی و سیادت، ۱۳۹۵).

پیام کوانتوم این است که کل اجزای جهان و از جمله انسا ن، هستی یا موجوداتی پویا، آگاه و مرتبط با هم هستند. کوانتوم به معنی ذره در حال حرکت و با گرایش‌های احتمالی است و اینکه نظم از بی‌نظمی حاصل می‌آید؛ و رابطه‌های ساده یک علتی جای خود را به روابط چندعلتی، پیچیده و در هم تنیده می‌دهند. ادراک‌های انسان به شدت ذهنی است و تفکر خلاق نیازمند استفاده از توانمندیهای الهامی و اشراقی است. گفتمان درونی ما احساسات ما را شکل می‌دهد(عظیمی ثانوی و رضوی، ۱۳۹۳).

دیدگاه کوانتومی جهان را به عنوان یک سیستم پویا، خود سازمان دهنده و غیر قابل پیش‌بینی توصیف می‌کند. در این دیدگاه سازمان‌ها باید آرایش یادگیرنده و خود کنترلی داشته باشند. در چنین سازمان‌هایی ویژگی‌ها، مهارت‌ها و وظایف مدیران باید متفاوت از نوع سنتی آن باشد تا بتوانند محیط سازمان‌هایشان را توسعه داده و آن را در جهت موفقیت و سرآمد

5 Quantum action

6 Quantum trust

7 Quantum living

1 Quantum look

2 Quantum thinking

3 Quantum feeling

4 Quantum recognition

می‌توان آن را به عنوان عدم توافق یا خشنودی شخصی افراد نسبت به یکدیگر تعریف کرد.

تعارض اشکال دیگری نیز دارد، مانند تعارض میان فردی که زمانی آغاز می‌شود که یک فرد رفتار فرد دیگر را به هر طریق آزار دهنده، تحریک کننده یا دردسر آفرین می‌یابد.

هم‌چنین می‌توان به تعارض درون‌گروهی و میان‌گروهی اشاره کرد که در مورد اول منظور برخوردهای میان برخی از اعضای گروه با یکدیگر است که بر فرآیندهای درون‌گروهی اثر می‌گذارد و در مورد دوم برخورد و مخالفت گروهها یا تیم‌های کاری یا بخش‌های مختلف سازمان با یکدیگر مد نظر است که می‌تواند زمینه‌بنیادی یا احساسی داشته باشد و هماهنگی فعالیت‌های کاری را دشوار می‌سازد. این نوع تعارض رایج‌ترین آن در سطح سازمان‌هاست که گاه بسیار شدید، کاهنده انرژی و پرهزینه است و هدایت آن برای مدیران مشکل‌ساز باشد، زیرا ممکن است مدیر خود به یکی از گروه‌های در حال تعارض تعلق داشته باشد. چنانچه سازمان‌های مختلف با یکدیگر در حال تعارض باشند به آن تعارض بین‌سازمانی می‌گویند که اغلب زمانی رخ می‌دهد که سازمانها در بازار رقابتی خواهان سهم بیشتری هستند و برای بدست آوردن سهم بیشتر از منابع کمیاب با یکدیگر رقابت می‌کنند. تعارض کارآمد یا سازنده و تعارض ناکارآمد یا مخرب از آخرین دسته‌بندی‌های تعارض محسوب می‌شوند به شکلی که تعارض سازنده باید از اهداف گروه حمایت کرده و عملکرد آن را بهبود بخشد، درحالی‌که اگر مانع پیشرفت و بهبود عملکرد گروه شود تعارض مخرب نامیده می‌شود (درگاهی و همکاران، ۱۳۸۷).

واژه چابک در فرهنگ لغات به معنای حرکت سریع، چالاک، فعال، توانایی حرکت به صورت سریع و آسان و قادر بودن به تفکر به صورت سریع و روشی هوشمندانه به کار گرفته شده است (آقایی و آقایی، ۱۳۹۳).

چابکی به ویژگی‌هایی چون توانایی برای واکنش سریع به تغییرات ناگهانی و غیرقابل پیش‌بینی و توانایی بقا و پیشرفت در محیطی با تغییرات مداوم و غیرقابل پیش‌بینی اشاره دارد. پژوهشگران، چابکی را به معنای توانایی فایده‌آمدن بر چالش‌های غیرمنتظره برای رویارویی با تهدیدهای بی‌سابقه محیط کاری و کسب مزیت و سود از تغییرات، برای فرصت‌های رشد و پیشرفت تعریف کرده‌اند (سلیمی و همکاران، ۱۳۹۵).

چابک بودن الگوی جدیدی است که سازمانها را قادر می‌سازد تا در مقابل تغییرات پیش‌بینی نشده عکس‌العمل مناسب نشان دهند (آقایی و آقایی، ۱۳۹۳).

ماسل (۲۰۰۱)، چابکی را توانایی رونق و شکوفایی در محیط دارای تغییرات پیوسته و غیرقابل پیش‌بینی تعریف می‌کند (باقرزاده و دیباور، ۱۳۸۹).

گذاری‌های زیر بنایی در بخش منابع انسانی صورت پذیرد (جعفری و همکاران، ۱۳۹۲).

از طرف دیگر، تعارض واقعیتی است که کم و بیش در تمام سازمان‌ها و واحدهای اداری و فعالیت جوامع انسانی بصورت آشکار یا پنهان، کم‌رنگ و پررنگ، خفیف یا شدید وجود دارد که می‌تواند آثار مثبت و منفی شگرفی بر روی عملکرد افراد و سازمانها بگذارد. مطالعات اخیر نشان می‌دهد که یکی از علل و عوامل بوجود آورنده تعارض در سازمان‌ها، وجود تضادهای فردی و شخصیتی افراد از جمله کانون کنترل (درون‌گرا، برون‌گرا)، قدرت طلبی، عزت نفس، سازگاری با موقعیت، ریسک‌پذیری و غیره در خصوص اهداف، موضوعات، عقاید و موارد مشابه است که می‌تواند موجبات تعارض بیشتر، در بین افراد وجود آورد. به گونه‌ای که این موضوع گاهی مشکلاتی به وجود می‌آورد که نه تنها بر نتایج کار کارکنان اثر می‌گذارد بلکه رضایت آنان را نیز تحت تاثیر قرار می‌دهند. لذا مدیران همیشه سعی می‌کنند که از بروز تعارض غیرکارکردی در سطح سازمان اجتناب ورزند تا زمینه خلاقیت پویایی و دستیابی به شیوه‌های نوین در ارائه خدمات و رشد و توسعه سازمانی فراهم آید تا سازمان از حالت رکود و سستی خارج شود (قربانی و پرتونیا، ۱۳۹۵).

واژه تعارض از جمله مفاهیمی است که معانی متفاوتی از آن مستفاد می‌شود. در فرهنگ لغات فارسی، تعارض به معنی مزاحم یکدیگر شدن، با هم خلاف کردن و اختلاف داشتن است. تعارض نوعی رفتار بین گروه‌های سازمانی تعریف می‌شود. تعارض یک کشمکش واضح، حداقل ما بین دو طرف وابسته به هم است که اهداف، مفاهیم، ارزش‌ها و یا اعتقادات ناسازگار از آن درک می‌شود.

تعارض زمانی که دو یا چند ارزش، هدف و یا عقیده بطور طبیعی با هم متناقض می‌شوند و هنوز در مورد آنها توافقی صورت نگرفته است، ایجاد می‌شود. نهایتاً تعارض وضعیتی اجتماعی است که در آن دو یا چند نفر درباره موضوع‌های اساسی مربوط به سازمان یا با هم توافق ندارند یا نسبت به یکدیگر قدری خصومت اساسی نشان می‌دهند. در مورد تعارض چند دیدگاه وجود دارد. دیدگاه سنتی به تعارض به عنوان یک پدیده غیر ضرورت و بد می‌نگرد و آن را با واژه‌هایی چون بی‌حرمتی، انهدام و بی‌منطقی مترادف می‌داند. دیدگاه روابط انسانی، تعارض را در تمام گروه‌ها و سازمانها یک رویداد طبیعی می‌داند و پذیرش آن را توصیه می‌کند. دیدگاه تعامل‌گرا اعتقاد دارد علاوه بر آنکه تعارض نیروی مثبت در گروه است، وجود آن برای عملکرد موثر گروه نیز ضرورت دارد. امروزه انواع مختلفی از تعارض را تعریف کرده‌اند، مانند تعارض نهادینه شده که از ماهیت و اهداف سازمان ناشی شده و چالشی می‌باشد و یا تعارض نوظهور که از تعاملات رسمی و غیر رسمی کارکنان در فعالیت‌های روزمره منشاء می‌گیرد و تعارض شخصیتی که

سازمانی علی‌الخصوص سازمانهای ورزشی، دستیابی به عملکرد مطلوب است و با توجه به اینکه، یکی از راهکارهای پاسخگویی به عوامل تغییر و تحولات سازمانی و کسب موفقیت سازمانها، چابکی و مدیریت تعارض است و اینکه مدیریت کوانتومی عاملی در جهت افزایش توانمندسازی شغلی و افزایش بهره‌وری گزارش شده است. لذا سوال اصلی این است که، ارتباط مدیریت کوانتومی مدیران با مدیریت تعارض و چابکی سازمانی چگونه است.

لذا محقق بدنبال پاسخ سوال اصلی تحقیق مبنی بر تأثیر مدیریت کوانتومی بر مدیریت تعارض و چابکی سازمانی (مطالعه موردی: وزارت ورزش و جوانان) می‌باشد.

روش تحقیق

با توجه به هدف اصلی تحقیق که تأثیر مدیریت کوانتومی بر مدیریت تعارض و چابکی سازمانی (مطالعه موردی: وزارت ورزش و جوانان) می‌باشد، این تحقیق از نظر هدف کاربردی، از نظر استراتژی همبستگی مبتنی بر الگوی معادلات ساختاری است که به روش میدانی اجرا می‌گردد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه مدیران میانی و عملیاتی وزارت ورزش و جوانان در سال ۱۳۹۸ که ۱۵۰ نفر می‌باشد ($N=150$).

به علت محدود بودن جامعه آماری، تعداد نمونه آنها با جامعه آماری برابر در نظر گرفته می‌شود ($n=N=150$). در این پژوهش علاوه بر چک لیست اطلاعات فردی، به منظور اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شد که شامل:

الف) پرسشنامه مهارت‌های مدیریت کوانتومی

پرسشنامه مهارت‌های مدیریت کوانتومی عظیمی ثانوی (۱۳۹۳) دارای ۳۴ سوال و ۷ مولفه:

- نگاه کوانتومی
- تفکر کوانتومی
- احساس کوانتومی
- دانش کوانتومی
- عمل کوانتومی
- اعتماد کوانتومی
- زیستن کوانتومی

نمره‌گذاری این پرسشنامه در مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت هرگز «۱ امتیاز»، کم «۲ امتیاز»، متوسط «۳ امتیاز»، زیاد «۴ امتیاز» و خیلی زیاد «۵ امتیاز» می‌باشد.

ب) پرسشنامه مدیریت تعارض

پرسشنامه مدیریت تعارض رابینز (۱۹۹۸) دارای ۳۰ سوال و ۳ مولفه:

- کنترل

میزان چابکی سازمان از طریق پایش چهار مولفه قدرت پاسخگویی، توانایی رقابتی، انعطاف‌پذیری یا قدرت پذیرش و سرعت قابل‌شناسایی است (کیانی و همکاران، ۱۳۹۵).

امروزه محیط سازمانها آستن تغییرات، فرصت‌ها و چالش‌های زیادی است که توانایی و قابلیت رویارویی با آنان را می‌توان از سازمانها انتظار داشت. از طرفی، داشتن نگاه راهبردی به تغییرات و فرصت‌های حاصل از تغییرات و بهبود توانایی‌ها و زیر ساخت‌های سازمان می‌تواند ساز و کار مناسبی برای موفقیت بلند مدت و پایدار باشد. چابکی در واقع برای مهندسی سازمان یک پارادایم جدید اثبات شده است. چابکی سازمانی بدنبال پیروزی و موفقیت در محیط‌های با ویژگی عدم اطمینان است (آقایی و آقایی، ۱۳۹۳).

نتایج تحقیقات صورت گرفته نشان می‌دهد که هدف مدیریت کوانتومی بالا بردن توان و اثربخشی سازمان، مدیران و کارکنان است و می‌تواند در حل مسایل مدیریتی و پدیده‌های سازمانی تأثیرگذار باشد (سلیمی و همکاران، ۱۳۹۵).

به علاوه امروزه سازمان‌های در معرض تغییرات مداوم هستند. سازمان‌ها برای پاسخگویی به این تغییرات باید چابک باشند تا بتوانند برای آینده مبهم و ناشناخته تصمیم‌گیری و واکنش به موقع و مناسب داشته باشند (رضانیا و همکاران، ۱۳۹۲).

لذا لازمه دستیابی به عملکرد مطلوب و چابکی سازمانی نیاز به درک رویکردهای جدید و ارتقاء مهارت‌های مدیریتی از قبیل مدیریت کوانتومی مدیران می‌باشد (سلیمی و همکاران، ۱۳۹۵).

وزارت ورزش و جوانان، اساسی‌ترین و مهم‌ترین نهاد تصمیم‌گیری و اجرایی در حوزه ورزش و جوانان است که وظیفه و رسالت توسعه، همگانی، قهرمانی و حرفه‌ای با تأکید بر تامین سلامت جسمی و روحی، نشاط و تقویت توانمندی افراد و گروه‌های اجتماعی و رشد و تعالی ارزشهای اسلامی از طریق انجام فعالیت‌های ورزشی و ارتقا مهارت‌های جسمی و روحی را بر عهده دارد (فرزی و همکاران، ۱۳۹۴).

وزارت ورزش و جوانان با عوامل مختلفی مانند، دولت، بخش خصوصی، حمایت حامیان مالی، مربیان، ورزشکاران و تماشاگران ورزشی و شرایط اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی در ارتباط و تعامل است، اما با وجود بهره‌مندی از مدیران مجرب و کارکنان متعهد نتوانسته‌اند عملکرد سازمانی مناسبی از خود نشان دهند و بر چالش‌های غیر منتظره فائق آیند و برای رویارویی با تهدیدهای بی‌سابقه محیط کاری و کسب مزیت و سود از تغییرات، برای فرصت‌های رشد و پیشرفت استفاده نمایند.

لذا با توجه به دنیای رقابتی، تغییرات و پویایی سازمان‌ها و اینکه در محیط پیچیده و آشوب گونه سازمانها، علی‌الخصوص وزارت ورزش و جوانان که چالشی اساسی بوده و با توجه به نتایج تحقیقات انجام شده و اینکه یکی از اهداف اصلی هر

- عدم مقابله

- راه حل گرایی

نمره گذاری این پرسشنامه در مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت همیشه «۱ امتیاز»، بیشتر اوقات «۲ امتیاز»، گاهی «۳ امتیاز»، به ندرت «۴ امتیاز» و هرگز «۵ امتیاز» می‌باشد.

ج) پرسشنامه چابکی سازمانی

پرسشنامه چابکی سازمانی ژانگ و شریفی (۲۰۰۰) دارای ۲۸ سوال و ۴ مولفه:

- سرعت

- شایستگی

- انعطاف پذیری

- پاسخگویی

نمره گذاری این پرسشنامه در مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت کاملاً مخالفم «۱ امتیاز»، مخالفم «۲ امتیاز»، نظری ندارم «۳ امتیاز»، موافقم «۴ امتیاز» و کاملاً موافقم «۵ امتیاز» می‌باشد. شیوه نمره گذاری و تفسیر پرسشنامه

برای بدست آوردن امتیاز کلی پرسشنامه، جمع امتیازات داده شده توسط پاسخ دهندگان به تک تک سوالات پرسشنامه را با هم جمع می‌کنیم. نمره بدست آمده نمره کلی پرسشنامه بوده و دامنه‌ای از ۲۸ تا ۱۴۰ را خواهد داشت. بدیهی است که هر چه این نمره بالاتر باشد بیانگر چابکی سازمانی بالاتر خواهد بود.

- نمره بین ۲۸ تا ۴۶ بیانگر میزان چابکی سازمانی در حد پایینی می‌باشد.

- نمره بین ۴۶ تا ۹۳ بیانگر میزان چابکی سازمانی در حد متوسط می‌باشد.

- نمره بالاتر از ۹۳ بیانگر میزان چابکی سازمانی در حد بالایی می‌باشد.

برای اطمینان از روایی صوری پرسشنامه‌ها، گروهی از متخصصین و اساتید دانشگاهی متن پرسشنامه را مطالعه و روایی محتوایی آن را تأیید کردند. پایایی سوالات آن از طریق آلفای کرونباخ به شرح جدول زیر می‌باشد که میزان آلفای کرونباخ مولفه‌ها نشان دهنده این است که ابزار مذکور از ضریب اعتبار مناسب برخوردار می‌باشد.

جدول ۱. پایایی پرسشنامه‌ها براساس آزمون آلفای کرونباخ

مقدار آلفای کرونباخ	پرسشنامه	ردیف
۰/۹۳	مهارت‌های مدیریت کوانتومی	۱
۰/۸۹	مدیریت تعارض	۲
۰/۹۴	چابکی سازمانی	۳

جمله تجزیه و تحلیل داده‌های جمعیت شناختی استفاده خواهد شد. در بخش آمار استنباطی از آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای تعیین طبیعی بودن توزیع داده‌ها، آزمون t تک نمونه جهت مقایسه میانگین متغیرهای تحقیق با میانگین معیار، از آزمون پی‌رسون جهت تعیین ارتباط بین متغیرهای مهارت‌های مدیریت کوانتومی، مدیریت تعارض و چابکی سازمانی و از مدل معادلات ساختاری جهت تعیین میزان اثر متغیر پیش بین مهارت‌های مدیریت کوانتومی با متغیر ملاک مدیریت تعارض و چابکی سازمانی استفاده شد.

در بخش اول ویژگی‌های دموگرافیک توصیف و در ادامه تمام فرضیه‌های تحقیق در سطح معناداری $\alpha = 0/05$ مورد بررسی قرار گرفتند و نتایج حاصله در جداول مربوط ارائه شده است.

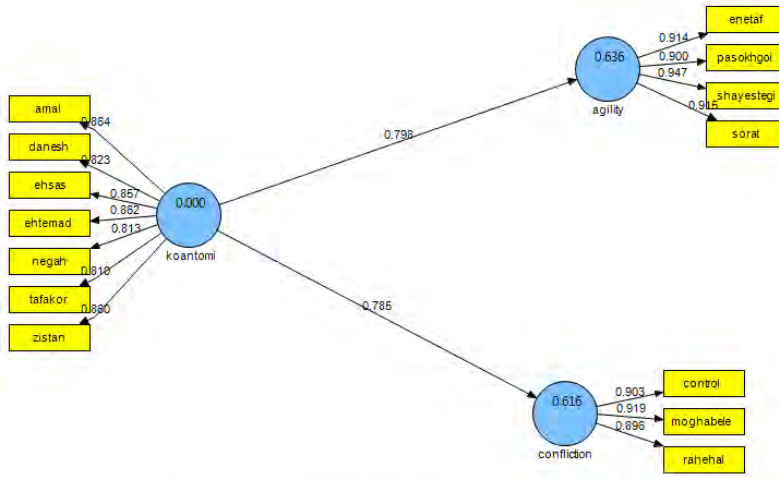
در این تحقیق با توجه به اهداف تحقیق از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده شد. پرسشنامه‌های این تحقیق با توجه به تعداد مدیران وزارت ورزش و جوانان تهیه و بعد از کسب مجوز از مسئولین وزارت ورزش و جوانان به صورت حضوری و به تعداد لازم به آنها تحویل داده شد تا پس از تکمیل جمع‌آوری گردد. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌های تحقیق، طبق دستورالعمل‌های مربوط به هر کدام، اطلاعات استخراج، امتیاز گذاری و به مقیاس‌های اندازه‌گیری تبدیل گردید. پس از جمع‌آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه‌ها، تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS و PLS برای آمار توصیفی و استنباطی استفاده گردید. از روش‌های آمار توصیفی نظیر میانگین، شاخص‌های فراوانی، درصد فراوانی، انحراف استاندارد، نما، جدول‌ها و نمودارها برای بیان اطلاعات توصیفی تحقیق از

جدول ۲. بررسی وضعیت طبیعی بودن داده‌ها

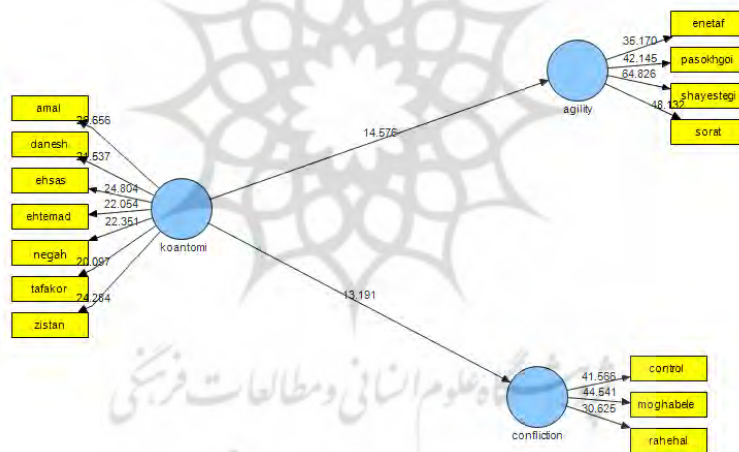
مؤلفه‌ها	Z	P	توزیع
مدیریت تعارض	۰/۸۳۷	۰/۴۱۷	طبیعی
مدیریت کوانتومی	۱/۰۸	۰/۱۵۴	طبیعی
چابکی	۰/۹۶۷	۰/۳۱۴	طبیعی

می‌شود بین مولفه‌های مدیریت کوانتومی مدیران با چابکی سازمانی آن‌ها رابطه معنادار وجود دارد. بنابراین فرض صفر رد می‌شود. بالاترین همبستگی بین شایستگی با اعتماد کوانتومی ($r = 0.717$ و $sig = 0.001$) وجود دارد.

جدول ۴، نمایش دهنده آزمون همبستگی بین مولفه‌های مدیریت کوانتومی با چابکی سازمانی وزارت ورزش و جوانان می‌باشد. با توجه به آزمون پیرسون به عمل آمده و نتایج ارائه شده در جدول با توجه به ($r = 0.797$ و $sig = 0.001$) مشاهده



شکل ۱. نتایج اثر مهارت‌های مدیریت کوانتومی بر مدیریت تعارض و چابکی سازمانی وزارت ورزش و جوانان در حالت ضرایب معناداری



شکل ۲. نتایج اثر مهارت‌های مدیریت کوانتومی بر مدیریت تعارض و چابکی سازمانی وزارت ورزش و جوانان در حالت ضرایب استاندارد

جدول ۵. نتایج اثر مهارت‌های مدیریت کوانتومی بر مدیریت تعارض و چابکی سازمانی وزارت ورزش و جوانان

نتیجه فرضیه	سطح معنی داری	آماره تی	ضریب مسیر	
تایید	۰/۰۰۱	۱۴/۵۷	۰/۷۹۸	مدیریت کوانتومی - چابکی سازمانی
تایید	۰/۰۰۱	۱۳/۱۹	۰/۷۸۵	مدیریت کوانتومی - مدیریت تعارض

همچنین مقدار آماره تی ۱۳/۱۹ می‌باشد و سطح معنی داری نیز ۰/۰۰۱ به دست آمده است. لذا با توجه به سطح معنی داری و مقدار تی می‌توان گفت که مدیریت کوانتومی بر مدیریت تعارض و چابکی سازمانی تاثیر مستقیم، مثبت و معنی داری دارد.

در جدول ۵ ضریب تاثیر یا ضریب مسیر مدیریت کوانتومی بر مدیریت تعارض و چابکی سازمانی مورد بررسی قرار گرفته شده است. اثر مدیریت کوانتومی بر چابکی سازمانی ۰/۷۹۸ محاسبه شده است، همچنین مقدار آماره تی ۱۴/۵۷ می‌باشد و سطح معنی داری نیز ۰/۰۰۱ به دست آمده است. اثر مدیریت کوانتومی بر مدیریت تعارض ۰/۷۸۵ محاسبه شده است،

بحث

باشد که سازمانهای کنونی در محیطی فعالیت می‌کنند که تغییرات سریع، آنها را ملزم به داشتن استراتژی‌های انطباق‌پذیر می‌کند. چرا که چابکی، نتیجه هوشیار بودن نسبت به تغییرات است به صورتی همه جانبه و از طرف دیگر، تشخیص فرصتها و چالشها هم در محیط داخلی و هم در محیط خارجی است. لذا مدیران با استفاده از مدیریت کوانتومی می‌توانند با ایجاد ایده‌های نو سازمان را به مزیت رقابتی پایدار برسانند. همچنین مدیریت کوانتومی مدیران را در تدوین استراتژی مناسب جهت بقا و کسب موفقیت یاری می‌دهد. علاوه بر این، اعتماد کوانتومی در واقع اعتماد به فرآیندهای طبیعی است و از دخالت‌های بیجا توسط مدیریت جلوگیری می‌کند. که همین امر باعث استفاده از مشارکت کارکنان در تسهیل امور و بالا رفتن کیفیت کار شده و زمینه افزایش عملکرد را فراهم مینمایند. با توجه به ضریب مسیر ۰/۷۹۸ و مقدار آماره تی ۱۴/۵۷ در سطح معنی داری نیز ۰/۰۰۱ اثر مدیریت کوانتومی بر چابکی سازمانی و با توجه به ضریب مسیر ۰/۷۸۵ و مقدار آماره تی ۱۳/۱۹ در سطح معنی داری نیز ۰/۰۰۱ اثر مدیریت کوانتومی بر مدیریت تعارض مستقیم، مثبت و معنی داری می‌باشد. با نتایج تحقیقات نادری‌فر و همکاران (۱۳۹۷)، قربانی و پرتونیا، سلیمی و همکاران، نظری و خسروی (۱۳۹۵)، گاندهی و همکاران (۲۰۱۳)، ساموکادس و ساونی (۲۰۱۲) همخوانی دارد. بنظر می‌رسد دلیل احتمالی همخوانی نتایج به این دلیل باشد که تغییرات سریع و مستمر سازمانها را به طور پیچیده ای بی ثبات و غیرقابل پیش بینی کرده است. لذا مدیران ملزم به فراگیری مهارت های نوین مدیریتی از جمله مهارت های مدیریتی کوانتومی در سازمان می‌باشند تا سازمان ها برای پاسخگویی به این تغییرات چابک بوده و بتوانند برای آینده مبهم و ناشناخته تصمیم‌گیری و واکنش به موقع و مناسب داشته باشند. مهارت‌های مدیریت کوانتومی می‌تواند باعث دید وسیعتر و درک بهتر مدیران و در نتیجه، افزایش عملکرد سازمانی شود. علاوه بر این، رشد سازمانها و کارایی و بهره‌وری آنها به استفاده از رویکردها و پارادایم‌های نوینی همچون مهارت‌های مدیریت کوانتومی به عنوان عامل کاهشنده در تعارضات سازمانی می‌باشد و می‌تواند موجب افزایش انگیزه کارکنان و زمینه رشد و شکوفایی آنان را فراهم نماید. چرا که مهارت های کوانتومی قابلیت‌های تحلیلی عالی برای حل و فصل و مدیریت و رهبری هستند و می‌تواند در درک و بهبود سازمان و مدیریت و رهبری در شرایط پیچیده مفید باشند. این مهارت‌ها در کاهش چالش‌های پیش روی مدیریت غیرمتجانس مؤثر واقع می‌شود.

بین متغیر مدیریت کوانتومی مدیران با مدیریت تعارض با توجه به ($t= ۰/۷۷۲$ و $sig= ۰/۰۰۱$) از نظر آماری رابطه معنادار وجود داشت. بالاترین همبستگی بین مولفه نگاه کوانتومی با مولفه کنترل ($t= ۰/۷۴۱$ و $sig= ۰/۰۰۱$) وجود داشت. با نتایج تحقیقات نادری‌فر و همکاران (۱۳۹۷)، قربانی و پرتونیا (۱۳۹۵)، گاندهی و همکاران (۲۰۱۳) همخوانی دارد. بنظر می‌رسد دلیل احتمالی همخوانی نتایج این دلیل باشد که در اغلب سازمانها تعارض به صورت یک مساله جدی وجود دارد و تردیدی نیست که می‌تواند بر عملکرد سازمانها تاثیر بگذارد یا شرایطی را بوجود آورد که موجب انحلال سازمانها گردد. لذا یکی از وظایف مدیران ایجاد ساختاری است که به افراد درون سازمان در جهت کاهش یا از بین بردن تاثیرات منفی آن کمک نماید. در نتیجه استفاده از مهارت‌های مدیریت کوانتومی باعث می‌گردد تا مدیران به متخصصان تغییر تبدیل شده و خود و سازمان‌شان را تغییر دهند. زیرا حیات سازمان تا حدود زیادی بستگی به مهارتها و آگاهی مدیران دارد و هر چه این مهارتها به هنگام و بهینه باشد، قابلیت سازگاری سازمان با محیط متغیر بیشتر می‌گردد. از طرف دیگر، مدیران سازمانها اغلب با محیطی روبه رو هستند که خواص پیچیده ای دارد و با نظریه‌های تصمیم‌گیری سنتی قابل تفسیر و تحلیل نیست. در چنین وضعیتی به کمک مهارت‌های مدیریت کوانتومی می‌توان عوامل محیطی را تحلیل کرد و به طور واقع‌بینانه ای به راه حلی درست دست یافت. رهبران و مدیران در سازمان برای ایجاد سبک رهبری کوانتومی باید با بهره‌گیری از نگاه کوانتومی و توانایی دیدن هدفمند، سبک و شیوه تفکر و نگرش خود را مقارن با تفکر و به شیوه متناقض قرار دهند تا از این طریق زمینه‌ساز شناخت مسائل در سازمان شوند. چرا که مدیران با استفاده مهارت‌های مدیریت کوانتومی علی‌الخصوص مهارت نگاه کوانتومی می‌توانند نسبت به مقاصد خود شناخت بهتری به دست آورند و با یادگیری، مقصودها و منظوره‌های خود را تغییر دهند. پیرو آن ادراک‌های آنها و نیز رهبریشان ارتقا می‌یابد. بین مولفه‌های مدیریت کوانتومی مدیران با چابکی سازمانی با توجه به ($t= ۰/۷۹۷$ و $sig= ۰/۰۰۱$) از نظر آماری رابطه معنادار وجود داشت. بالاترین همبستگی بین اعتماد کوانتومی با مولفه شایستگی ($t= ۰/۷۱۷$ و $sig= ۰/۰۰۱$) وجود داشت. با نتایج تحقیقات سلیمی و همکاران، نظری و خسروی (۱۳۹۵)، ساموکادس و ساونی (۲۰۱۲) همخوانی دارد. بنظر می‌رسد دلیل احتمالی نتایج تحقیق حاضر با تحقیقات انجام شده به این خاطر

نتیجه‌گیری

در پاسخ به سوال اصلی تحقیق مبنی بر، تاثیر مدیریت کوانتومی بر مدیریت تعارض و چابکی سازمانی (مطالعه موردی: وزارت ورزش و جوانان)، با توجه به:

- وجود ارتباط بین متغیر مدیریت کوانتومی مدیران با مدیریت تعارض
- وجود ارتباط بین متغیر مدیریت کوانتومی مدیران با چابکی سازمانی
- تاثیر مستقیم، مثبت و معنی داری مدیریت کوانتومی بر مدیریت تعارض و چابکی سازمانی

در نتیجه می‌توان گفت که امروزه سازمان‌های ورزشی علی‌الخصوص وزارت ورزش و جوانان در معرض تغییرات مداوم هستند، لذا برای پاسخگویی به تغییرات باید چابک باشند تا بتوانند برای آینده مبهم و ناشناخته تصمیم‌گیری و واکنش به موقع و مناسب داشته باشند. در چنین محیطی، چابکی یک قابلیت مهمی است که تاثیرات بسیاری بر عملکرد سازمان دارد. لذا لازمه دستیابی به عملکرد مطلوب و چابکی سازمانی در وزارت ورزش و جوانان نیاز به درک رویکردهای جدید و ارتقاء مهارت‌های مدیریتی از قبیل مهارت‌های مدیریت کوانتومی مدیران می‌باشد.

از طرف دیگر، مهارت‌های مدیریت کوانتومی ساختاری را در سازمان ایجاد می‌کنند که دوگانگی و تضاد را در سازمان‌ها در بین اهداف فرد و گروه وجود دارد از بین می‌برد. مدیر با این مهارت، اعمال مسئولانه‌ای انجام می‌دهد که بر همه افراد و آینده نیز تأثیر می‌نهد. محبت و همدردی به صورت غیر محلی و غیر زمانی احساس ما بودن را پدید می‌آورد. کارکنان با یکدیگر می‌آمیزند و نقص آن‌ها را نقص خود می‌دانند. مدیر زمان و فضایی برای گفتگو در نظر می‌گیرد می‌تواند اطمینان داشته باشند که بهبود روابط به نتایج بهتر منجر می‌شود و اینکه پیشرفت نتیجه همراهی است.

از آنجایی که وزارت ورزش و جوانان با عوامل مختلفی مانند، دولت، بخش خصوصی، حامیان مالی، ورزشکاران، مربیان، طرفداران و تماشاگران ورزشی و غیره و مهمتر از همه عوامل اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فرهنگی در ارتباط و تعامل می‌باشند، خواسته‌های گوناگونی ایجاد می‌شود، بنابراین وزارت ورزش و جوانان نیز باید مانند سایر سازمانها برای پاسخگویی به این تغییرات، از روشهای مدیریتی جدید مانند، مدیریت کوانتومی به منظور افزایش چابکی سازمانی و مدیریت تعارض استفاده نمایند تا بتوانند برای آینده مبهم و ناشناخته، تصمیم‌گیری و واکنش به موقع و مناسب داشته باشند.

References

- Ahmadi, E.; Dost Mohammad Lo, H. (2009). "A Study of the Relationship Between the Clinical, Human and Conceptual Skills with Effectiveness in High school of One Area of Shiraz Education", *Journal of New Approach in the Educational Management of Marvdasht Islamic Azad University*. Vol.2, No.3, PP.119-136.
- DiPaola, M. F. and W. K. Hoy (2001). "Formalization, conflict, and change: constructive and destructive consequences in schools." *International Journal of Educational Management* 15 (5) : 238-244.
- Farahi, B. (2005). *Designing and Interpreting Managerial Improvement Model*. *Journal of Management Science*. Vol.68, No.57, pp.70-86.
- Gandhi Jateen S., Choong-Un Kim, Wiley P. Kirk. (2013). Misfit management for reduced dislocation formation in epitaxial quantum-dot-based devices. *Journal of Crystal Growth*. Volume 364, Pages 169-177.
- Gandhi Jateen S. Choong-Un Kim, Wiley P. Kirk. (2013). Misfit management for reduced dislocation formation in epitaxial quantum-dot-based devices. *Journal of Crystal Growth*. Volume 364, Pages 169-177.
- Ghafarian, V. (2000). *Managerial Capabilities: How Can Manage an Office Better*, Tehran: Imo Publishing.
- Ghaljaei, Fereshteh. (2018). The role of quantum skills in conflict resolution in educational organizations: A review article. *Journal of Advances in Medical Education (JAMED)*, Vol.1, No.2, 17-25.
- Gunasekaran, A. McGaughey, R. Wolstencraft, V. (2001). *Agile Manufacturing: Concept and Framework*. *Agile manufacturing: the 21st Century Competitive Strategy*, Elsevier Science.
- Haris, Ikhfan. Liah., Afda. Budiman, Andi. Haris, Khairul. (2016). *Exploring Quantum Perspective in School Leadership: A Review of Effective Principal Leadership in the Changing Nature of School Management*. *International Journal of Social Sciences & Educational Studies*. ISSN 2409-1294 (Print), June, Vol.2, No.4.
- Menor, L.J. Roth, A.V. Mason, C.H. (2009). Agility in retail banking: a numerical taxonomy of strategic service groups. *Manufacturing and Service Operations Management* 3 (4), 272-292.
- Naderifar, Mahin. Barkhordar, Mansoureh. Nemati Dehkordi, Shahnaz. Jalalodini, Alia. (2018). The role of quantum skills in conflict resolution in

- educational organizations: A review article. Journal of Advances in Medical Education (JAMED), Vol.1, No.2, February, Winter, 11-15.
- Rachmawati Rima. (2012). The Implementaton Quantum Teaching Method of Graduate Through Up-Grade Hard Skill and Soft Skill: (Case study on Management Accounting Class). Procedia - Social and Behavioral Sciences, Volume 57, Pages 477-485.
- Ramesh, G. Devadasan, S.R. (2007). Literature Review on the Agile Manufacturing Criteria. Journal of Manufacturing Technology Management, Vol. 18 (2), pp. 182-201.
- Sharifi, H. Zhang, Z. (2001). Agile manufacturing in practice, Application of a methodology. International Journal of Operations & Production Management, 21 (5/6), 772-794.
- Shelton, C. K. and J. R. Darling. (2001). Entrepreneurship in the quantum age: a new set of skills to enhance organizational development. Academy of Entrepreneurship Journal 7(1): 45-59.
- Shelton. Charlotte D .Darling John R (2004). From Chaos to order: Exploring new frontiers conflict management. Organization Development Journal. Vol 22, No 3, pp 22-41.
- Sullivan, E. J. and G. Garland (2010). Practical leadership and management in nursing. Pearson Education.
- Taşdelen, Tuba Yavaş. Polat, Murat. (2015). Organizational Development and Quantum Organizations. International J. Soc. Sci. & Education. Vol.5 Issue 4, ISSN: 2223-4934 E and 2227-393X Print.
- Torng Lin, C. (2005). Agility evaluation using fuzzy logic. International Journal of Production Economics, 1 (101): 353-68.

ارجاع: کوهی مشتقین سجاده، فطنیان سپیده، تأثیر مدیریت کوانتومی بر مدیریت تعارض و چابکی سازمانی (مطالعه موردی: وزارت ورزش و جوانان)،
مجله علوم حرکتی و رفتاری، دوره ۶، شماره ۱، بهار ۱۴۰۲، صفحات ۴۷-۵۷.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی