

نقش ارتباطات غیر کلامی مدرسین واحد تربیت بدنی دانشگاه بر پاسخ‌های هیجانی و رضایت‌مندی دانشجویان

فرزانه صالحی مقدم^۱، وحید ساعت‌چیان^{۲*}، مهدی اصفهانی^۳، بهادر عزیزی^۳

دانش‌آموخته‌ی کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی، دانشگاه بین‌المللی امام رضا (ع)، مشهد

استادیار مدیریت ورزشی، دانشگاه بین‌المللی امام رضا (ع)، مشهد

دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی، دانشگاه فردوسی مشهد

تاریخ دریافت: (۹۷/۰۸/۱۴) تاریخ پذیرش: (۹۸/۰۲/۲۴)

The Role of Non-Verbal Communication among Physical Education Instructors in University on Emotional Responses and Student's Satisfaction

F. Salehi Moghadam¹, V. Saatchian^{*2}, M. Esfahani², B. Azizi³

1. Master of Science in Sport Management at Imam Reza International University of Mashhad

2. Assistant Professor at Imam Reza International University of Mashhad

3. Ph.D. Candidate in Sport Management at Ferdowsi University of Mashhad

Received: (2018 November 05)

Accepted: (2019 May 14)

Abstract

The purpose of this study was to investigate the relationship between non-verbal communication among physical education instructors on emotional responses and student's satisfaction. The method of this research, was descriptive- correlation. Statistical population includes all students participating in the general physical education unit of Imam Reza International University. 105 samples were selected randomly according to Morgan sample size table. A standard questionnaire (Jang & Yoon, 2011). Validity of the questionnaire was confirmed by several professors and experts and reliability of the questionnaires was obtained by Cronbach's alpha for non verbal communication, emotional responses and satisfaction of 0.930, 0.924 and 0.496 respectively. Finally, the collected data were analyzed in two sections: descriptive statistics and inferential statistics, using SPSS software version 23. Finding showed that there was a significant correlation between non-verbal communication and all its components with students satisfaction variable ($r=0.822$). Also, non-verbal communication components had the ability to predict 46% of the positive emotional response variable and 16% of the negative emotional response variable. On the other hand, 67% of satisfaction changes are related to positive emotional responses and 33% of satisfaction changes related to negative emotional responses. So paying attention to these variables and trying to improve it can be an effective step towards better evaluation of human resources in the organization and directing them in the proper direction of providing appropriate educational services and improving the quality of their performance.

Keywords

Non-verbal communication, emotional responses, student satisfaction, communication skill, physical education unit of university.

چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی نقش ارتباطات غیر کلامی مدرسین تربیت‌بدنی دانشگاه بر پاسخ‌های هیجانی و رضایت‌مندی دانشجویان بود. این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش، توصیفی- همبستگی بود که داده‌های آن به‌صورت میدانی جمع‌آوری گردید. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه دانشجویان شرکت‌کننده در کلاس‌های واحد تربیت‌بدنی عمومی دانشگاه بین‌المللی امام رضا (ع) بود که بر اساس جدول مورگان ۱۰۵ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب گردیدند. به‌منظور گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استاندارد (جانگ و یون، ۲۰۱۱) استفاده شد. روایی پرسشنامه توسط چند تن از اساتید و متخصصان به تأیید رسید و پایایی پرسشنامه‌ها از طریق آلفای کرونباخ به ترتیب برای ارتباطات غیر کلامی، پاسخ‌های هیجانی و رضایت‌مندی ۰/۹۳۰ و ۰/۹۲۴ و ۰/۴۹۶ به دست آمد. در نهایت داده‌های جمع‌آوری‌شده در دو بخش آمار توصیفی و آمار استنباطی و با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۳ انجام شد. یافته‌ها نشان داد که بین ارتباطات غیر کلامی و تمامی مؤلفه‌های آن با رضایت‌مندی دانشجویان ارتباط معناداری وجود دارد ($r=0.822$). همچنین مؤلفه‌های ارتباطات غیر کلامی توانایی پیش‌بینی ۴۶ درصد از پاسخ‌های هیجانی مثبت و ۱۶ درصد از پاسخ‌های هیجانی منفی را دارا بودند و از طرف دیگر نیز ۶۷ درصد از تغییرات رضایت‌مندی مربوط به پاسخ‌های هیجانی مثبت و ۳۳ درصد از تغییرات رضایت‌مندی مربوط به پاسخ‌های هیجانی منفی می‌باشد. در این راستا توجه به این متغیرها و تلاش در جهت بهبود آن می‌تواند گامی مؤثر در راستای ارزیابی بهتر نیروی انسانی در سازمان و هدایت آنان در مسیر مناسب ارائه خدمات مناسب آموزشی و بهبود کیفیت عملکرد این افراد باشد.

کلید واژه‌ها

ارتباطات غیر کلامی، پاسخ‌های هیجانی، رضایت‌مندی دانشجویان، مهارت‌های ارتباطی، واحد تربیت‌بدنی دانشگاه.

*Corresponding Author: Vahid Saatchian

E-mail: saatchian.vahid@gmail.com

* نویسنده مسئول: وحید ساعت‌چیان

مقدمه

ارتباط انسان‌ها سنگ بنای جامعه انسانی است و بدون آن هرگز فرهنگ به‌عنوان خصیصه جامعه انسانی پدید نمی‌آید (ساروخانی، ۱۳۷۵). در این بین از جمله ابعاد معرفی‌شده در رابطه با ارتباطات می‌توان به ارتباطات غیرکلامی اشاره کرد که به‌عنوان مهم‌ترین بخش ارتباط میان فردی معرفی می‌شود. ارتباط غیرکلامی به دامنه وسیعی از پدیده‌ها گفته می‌شود که بنا به طیف آن از بیان چهره و اشاره گرفته تا مد، نقش انکارناپذیری را در انتقال پیام ایفا می‌کند (باستانی، ۱۳۸۶). در این‌گونه ارتباطات، اطلاعات بدون استفاده از کلمات، با ایما و اشاره و رفتار منتقل می‌شود و از آنجایی که اشاره غیرکلامی بیش از ۹۰ درصد معنی احساس پیام را در خود دارد، به همین جهت این اشاره‌ها نسبت به ارتباط کلامی تأثیر بیشتری دارد (یوسفی و احمدی، ۱۳۹۲). در این راستا نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که تنها ۳۵ درصد از معنی در یک وضعیت خاص با کلام به دیگری منتقل می‌شود و ۶۵ درصد باقی‌مانده آن در زمره غیرکلامی است (امیری و پرتابیان، ۱۳۹۴). معنی ارتباطات را تفاهم و اشتراک فکر دانسته‌اند. بنابراین می‌توان انتظار داشت که پس از برقراری ارتباط، چنانچه به‌درستی صورت گیرد، به‌نوعی اشتراک فکر و تفاهم میان دو منبع که آن‌ها را فرستنده پیام و گیرنده پیام نامیده می‌شود، به وجود می‌آید. در این راستا بهره‌گیری از مبانی ارتباطات در محیط‌های ورزشی که توأم با جذابیت‌ها و ویژگی‌های خاص آن است، می‌تواند موفقیت استادان و کلیه افراد در ارتباط با دانشجویان را در سالن‌های ورزشی با هدف توانایی بر تفهیم مطالب تضمین کند. این در حالی است که استاد باید قادر باشد با شناخت شاگردانش، محتوای آموزشی را تا حد وضعیت مطلوب آموزشی بالا ببرد. او باید ضمن هماهنگی لازم بین ویژگی‌های فردی و فعالیت آموزشی، آموزش و یادگیری را برای آنان به‌صورت تجربه شیرین و لذت‌بخش درآورد (رحمانزاده و نجفی نیاسر، ۱۳۹۲).

روابط مربی-ورزشکار در دامنه‌ای از اهداف مختلف مانند توسعه عملکرد، دستیابی به موفقیت، حفظ آمادگی و یا به‌طور ساده‌تر لذت بردن از فعالیت‌های جسمانی شکل می‌گیرد (یوسفی و احمدی، ۱۳۹۲). مربیان تربیت‌بدنی باید با شیوه‌ای که افراد توسط آن مهارت‌ها را یاد می‌گیرند و به‌علاوه با عوامل مؤثر بر اجرا، آشنا باشند. این آگاهی مربیان را در طراحی تمریناتی که از طریق ساخت مناسب موقعیت یادگیری، آموختن را تسهیل می‌کند، یاری خواهد کرد. مربی تربیت‌بدنی باید از طریق انتخاب دقیق روش‌ها، مواد و شیوه تدریس، داده‌های مناسب را در اختیار

یادگیرنده قرار دهد و شاگردان خود را در فهم هدف حرکت و تشخیص اطلاعات و علائم مربوط یا نامربوط با هدف، توجه به علائم اساسی برای فرایند تصمیم‌گیری و بی‌توجهی به علائم نامربوط، یاری کند. شناخت شیوه یادگیری مهارت‌های حرکتی، فرایند یادگیری را مؤثر و لذت‌بخش می‌کند؛ بنابراین، دانشجوی کمتر دل‌سرد و سرخورده می‌گردد (ریاحی و همکاران، ۱۳۹۱). مربی تربیت‌بدنی همچنین باید با یادگیری مهارت‌ها در سطوح مختلف آشنا باشد. اعمال مربی تربیت‌بدنی اثر مثبتی در انگیزش افراد دارد. در یک برنامه‌ی تربیت‌بدنی، تمام افراد به یک اندازه برای یادگیری مهارت جدید برانگیخته نخواهند شد، در حقیقت ممکن است بعضی از افراد، هرگز برای یادگیری برانگیخته نشوند. مربی از طریق برقراری اهداف قابل حصول و برانگیخته‌نده، می‌تواند انگیزه افراد را برای یادگیری افزایش دهد (دبورا و چارلز^۱، ۲۰۱۲). توجه به ابعاد ارتباطات غیرکلامی توانسته موضوعات نوینی را در رابطه با شناسایی رفتار مخاطبان و به‌ویژه در محیط‌های آموزشی، فراهم آورد. از جمله این رفتارها به پاسخ‌های هیجانی می‌توان اشاره کرد. گلن هوش هیجانی را توانایی کنترل احساس‌ها و هیجان‌های خود و دیگران، پذیرش دیدگاه‌های خود و دیگران، پذیرش دیدگاه‌های سایر افراد و کنترل روابط و تنش‌های اجتماعی می‌داند. هوش هیجانی ظرفیت بازشناسی احساسات در خود و دیگران، برانگیختن خود و مدیریت صحیح هیجانات خود در روابط مختلف با سایر افراد است. این در حالی است که برخی دیگر از پژوهشگران، هوش هیجانی را یک سازه انعطاف‌پذیر می‌دانند و معتقدند با آموزش‌های لازم و مقتضی به‌صورت مستقیم و غیرمستقیم می‌توان هوش هیجانی را در افراد افزایش داد و موجب رشد و شکوفایی آن‌ها شد (امیری و پرتابیان، ۱۳۹۴). لذا با توجه به موضوع آموزش پذیر بودن هوش هیجانی، در صورت توجه به مؤلفه‌ها و ابعاد آن می‌توان عملکرد ورزشکاران را بهبود بخشید و سلامت عاطفی و هیجانی آنان را که منجر به بهترین اجرا می‌شود، محقق ساخت. تحقیقات بسیار زیادی بیانگر این موضوع است که هوش هیجانی نقش مثبتی در سلامت روانی افراد دارد. بر اساس نتایج تحقیق رایولا و توره^۲ (۲۰۱۲) گروه افرادی که هوش هیجانی بالاتری دارند، عملکرد بهتری را در اجرا از خود نشان می‌دهند و در رقابت‌های ورزشی موفق‌تر عمل می‌کنند. همچنین چادری و آریف^۳ (۲۰۱۲) با تأکید نقش رفتارهای غیرکلامی معلمان به این نتیجه رسیدند که توسعه رفتارهای معلمان بر دستیابی به اهداف دانش‌آموزان مؤثر است. جوییت و

۱. Deborah & Charles

۲. Raiola & Tore

۳. Chaudhry & Arif

که مؤلفه‌های حرکات اعضای بدن و مجاورت کارکنان رستوران به‌عنوان بخشی از مؤلفه‌های ارتباطات غیرکلامی، اثر قابل‌توجهی بر روی احساسات مثبت مشتریان به همراه دارد، درحالی‌که مؤلفه‌های حرکات اعضای بدن و زبان آوایی کارکنان، احساسات منفی مشتریان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. همچنین مشخص گردید که احساس مثبت یا منفی مشتریان تعیین‌کننده رضایت آن‌ها از خدمات صورت گرفته نیز می‌باشد. همچنین باگول و کوته^۸ (۲۰۱۳) با بررسی ارتباطات غیرکلامی کارمندان هتل و پاسخ‌های هیجانی مهمانان هتل اذعان کرد مؤلفه‌های غیرکلامی (حرکات اعضای بدن، زبان آوایی و ظاهر فیزیکی) کارکنان هتل اثر مثبت و معناداری بر احساسات مثبت مهمانان هتل دارد (فقط حرکات اعضای بدن و زبان آوایی کارکنان هتل اثر منفی بر احساسات منفی مهمانان هتل دارد) و مؤلفه مجاورت کارکنان هتل دارای اثر مثبت و معناداری بر احساسات منفی آنان است. یوسفی (۱۳۹۲) نیز به این نتیجه رسید که رفتارهای غیرکلامی حمایتی-تشویقی مربی اثرات مثبت و در مقابل رفتارهای غیرکلامی منفی مربی اثرات منفی بر ابعاد ساختاری ارتباط مربی-ورزشکار دارد. باین‌حال نتایج تحقیقات بسیاری گویای اثربخشی روابط غیرکلامی بر محیط‌های کاری بر مخاطبان آن‌ها دارد بطوریکه درودی و صمدی (۱۳۹۲) و باگول و کوته^۹ (۲۰۱۱) بر نقش قابل‌توجهی بین ارتباطات غیرکلامی و رضایت‌مندی مشتریان تأکید داشتند. ترزاسکوما و همکاران^{۱۰} (۲۰۱۲) نیز بیان داشتند که توجه به روابط مربی و ورزشکار زمینه موفقیت ورزشکاران را در رشته‌های انفرادی فراهم می‌آورد. چالهو و کیونگ مین^{۱۱} (۲۰۱۶) با بررسی رابطه بین ارتباطات غیرکلامی، پاسخ هیجانی، رضایت‌مندی و پایبندی به فعالیت بدنی بیان داشتند که اشارات و ظاهر فیزیکی مربیان ورزشی تأثیر مثبتی بر پاسخ‌های هیجانی مثبت شرکت‌کنندگان داشته و همچنین بین ارتباطات غیرکلامی با رضایت‌مندی رابطه معناداری وجود داشته و در نهایت پاسخ‌های هیجانی مثبت و رضایت‌مندی باعث ایجاد انگیزش در افراد جهت حضور در فعالیت بدنی می‌شوند. همچنین، توآن آن^{۱۲} (۲۰۱۷) با بررسی اهمیت آگاهی از ارتباطات غیرکلامی در موفقیت رهبری بیان داشت که ارتباطات غیرکلامی بر شیوه قضاوت کارمندان درباره رهبر خود و کیفیت رهبری وی تأثیرگذار می‌باشد. بمبئی

نزلک^۴ (۲۰۱۱) نیز اشاره داشتند که وابستگی به مربی باعث افزایش رضایت‌مندی در ورزشکاران شده و باعث هدفمند ساختن بازخورد می‌شود. کریمی و همکاران (۲۰۱۲) نیز بیان داشتند بهره‌گیری از ارتباطات غیرکلامی باعث آموزش بهتر در بین زبان آموزان می‌گردد. باین‌حال در خصوص اهمیت این موضوع برخی پژوهش‌ها رفتارهای غیرکلامی را موضوعی میانجی معرفی داشتند (لافرنیه و همکاران^۵، ۲۰۱۲). بطوریکه برخوردار از این مهارت‌ها مزایای انکارناپذیری را در رابطه بین ورزشکار - مربی ایجاد می‌کند (موئن^۶، ۲۰۱۲).

علی‌رغم مزایای بیشتر بهره‌گیری از تئوری‌های ارتباطات غیرکلامی با هدف کنترل بر رفتارهای هیجانی و عاطفی دانشجویان در مکان‌های آموزشی-ورزشی، اطلاع از نقطه هدف آن یعنی حفظ رضایت‌مندی مخاطبان بسیار حائز اهمیت است. از این‌رو توجه به کارکردهای این مبانی در راستای بازگشت مجدد و لذت‌بخش کردن آموزش و در نتیجه یادگیری بهتر، نیازمند پاسخ به شناسایی روش‌های رضایت‌مند سازی دانشجویان است. رضایت‌مندی ورزشکاران در واقع پاسخ عاطفی آن‌ها به جنبه‌ها و فرایندهای مختلف تیم یا فعالیت ورزشی است. بنابراین رضایت‌مندی ورزشکاران موجب انگیزش بیشتر آن‌ها می‌شود و در نتیجه سبب پیشرفت ورزشکار و افزایش کارایی و اثربخشی آن‌ها می‌شود و از آنجایی‌که رضایت‌مندی از عواملی است که رفتار هر ورزشکار را به شدت تحت تأثیر قرار می‌دهد، بنابراین بررسی این مؤلفه در حوزه ورزش بسیار ضروری است. از طرفی هوش هیجانی به‌عنوان یک سازه روان‌شناختی نقش مهمی در رضایت‌مندی ورزشکاران دارد. خصوصاً در دنیای امروز ورزش که توانایی جسمانی و تاکتیکی تنها عامل رسیدن به موفقیت محسوب نمی‌شود و در این بین ویژگی‌های روان‌شناختی از اهمیت بسیاری برخوردار است (عیدی و همکاران، ۱۳۹۲). قبل از ادامه بحث ابتدا به بررسی برخی از تحقیقات انجام گرفته در زمینه این پژوهش پرداخته می‌شود.

درودی (۱۳۹۲) در بررسی خود اظهار نمود بین ارتباطات غیرکلامی و رضایت‌مندی مشتریان رابطه معناداری وجود دارد. همچنین وجود رابطه معنادار مثبت بین ارتباطات غیرکلامی کارکنان و احساسات مثبت مشتریان به تأیید رسیده است. در همین راستا نتایج پژوهش جونگ و یون^۷ (۲۰۱۱) نشان می‌دهد

۹. Bagul & Kueh

۱۰. Trzaskoma & et al

۱۱. Chulho & Kyongmin

۱۲. Tuan Anh

۴. Jowett & Nezelek

۵. Lafreniere et al

۶. Moen

۷. Jung & Yoon

۸. Bagul & Kueh

و نهایتاً رضایت آن‌ها را در پی خواهد داشت. اگرچه رابطه بین ارتباطات غیرکلامی و رضایت مشتریان بارها مورد پژوهش قرار گرفته است، اما رابطه‌ی بین ارتباطات غیرکلامی و پاسخ‌های هیجانی دانشجویان و رضایتمندی آن‌ها در حوزه ورزش و تربیت‌بدنی از موضوعات جدید در کشور است. با این حال، تبیین رابطه بین ارتباطات غیرکلامی و رضایتمندی دانشجویان از طریق هیجان‌ات می‌تواند مدیران را در تبیین جامع و کارآمد آموزش تربیت‌بدنی، یاری رساند.

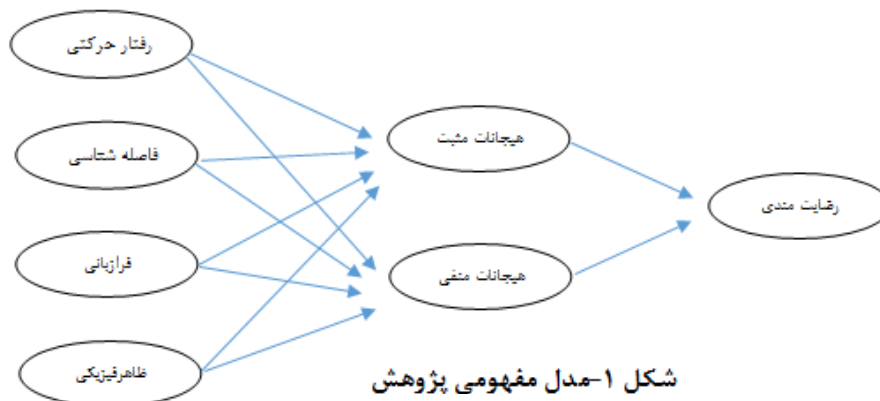
بنابراین، با توجه به موارد ذکر شده امید است تا نتایج حاصل از پژوهش حاضر، اطلاعات ارزشمندی را برای اساتید، دانشجویان و مدیران تربیت‌بدنی فراهم سازد. پژوهش حاضر رابطه بین ۴ بُعد ارتباط غیرکلامی (حرکات گفتاری، زبان آوایی، مجاورت و ظاهر فیزیکی) و رضایتمندی دانشجویان را مورد بررسی قرار می‌دهد. با استفاده از مدل مفهومی پژوهش در شکل ۱، مشخص است که ارتباطات غیرکلامی به صورت مستقیم با رضایتمندی دانشجویان رابطه نداشته و متغیرهای احساسات مثبت و منفی نقش میانجی را ایفا می‌کنند. بر این اساس در این پژوهش سعی شده است تا بررسی گردد که آیا ارتباطات غیرکلامی مدرسین واحد تربیت‌بدنی دانشگاه بر پاسخ‌های هیجانی و رضایتمندی دانشجویان نقش دارد؟

روش‌شناسی تحقیق

پژوهش حاضر به لحاظ هدف، کاربردی و از حیث نوع جزء مطالعات توصیفی-همبستگی بود که به صورت میدانی اجرا گردید. جامعه آماری پژوهش شامل دانشجویان شرکت‌کننده در واحد تربیت‌بدنی عمومی دانشگاه بین‌المللی امام رضا (ع) بودند و نمونه آماری شامل ۱۰۵ نفر از این دانشجویان است که با بهره‌گیری از جدول مورگان و به صورت تصادفی انتخاب شده‌اند. در این راستا ابزار گردآوری داده‌های تحقیق، پرسشنامه تدوین شده و استاندارد (جانگ و یوون، ۲۰۱۱) بود که شامل ۲۷ گویه و دارای ۳ متغیر ارتباطات غیرکلامی، پاسخ‌های هیجانی و رضایتمندی می‌باشد به طوری که ۱۶ سؤال اول متغیر ارتباطات غیرکلامی و مؤلفه‌های آن (سؤالات ۱ تا ۵ مؤلفه رفتار حرکتی، سؤالات ۶ تا ۸ مؤلفه فاصله‌شناسی، سؤالات ۹ تا ۱۳ مؤلفه فرازبانی و سؤالات ۱۴ تا ۱۶ مؤلفه ظاهر فیزیکی) و سؤالات ۱۷ تا ۲۴ متغیر پاسخ‌های هیجانی

رو و شکریور (۲۰۱۷) نیز با بررسی اثر ارتباطات غیرکلامی معلمان در موفقیت در تدریس دریافتند که رابطه‌ای قوی بین کیفیت، مقدار و شیوه کاربرد ارتباطات غیرکلامی توسط معلمان در حین تدریس وجود دارد. ططری (۱۳۹۶) با بررسی ارتباط بین مهارت‌های ارتباطی و اخلاق کاری مدیران تربیت‌بدنی آموزش و پرورش استان‌های غرب کشور با رضایتمندی دبیران دریافت که مقدار ضریب اثر مهارت‌های ارتباطی بر روی اخلاق کاری ۰/۳۰ و بر روی رضایت شغلی ۰/۱۰ می‌باشد. همچنین میزان ضریب اثر اخلاق کاری بر روی رضایت شغلی ۰/۵۰ به دست آمد.

لازم به توضیح است که ارتباطات غیرکلامی به کانال‌ها و مؤلفه‌های مختلفی طبقه‌بندی و تقسیم‌بندی می‌شوند. هشت نوع از این کانال‌ها عبارت‌اند از: (۱) زبان بدن «حرکت گفتاری» (۲) صداهای آوایی «شبه صوتی» (۳) فضا «مجاورت» (۴) زمان «زمانی» (۵) شامه «بو» (۶) زیبایی‌شناسی «موزیک و رنگ» (۷) مشخصات فیزیکی «شکل بدن، اندازه و رنگ پوست و...» (۸) مصنوعات «لباس، لوازم‌آرایی، عینک‌ها، جواهرات» (لنگن و همکاران^{۱۳}، ۲۰۱۳). لذا تسلط بر مهارت‌های ارتباط غیرکلامی، اساتید را قادر می‌سازد تا با شناخت مخاطبان، نیازها، خواسته‌ها و ترجیحات آن‌ها سبب ترغیب بیشتر دانشجویان به ورزش شوند و این به‌عنوان مقدمه‌ای برای بازگشت مجدد آنان تلقی می‌شود. بنابراین امور تربیت‌بدنی دانشگاه‌ها و مدرسین این واحد، نیازمند آگاهی یافتن از فاکتورهای مهم ارتباطات غیرکلامی و به‌کارگیری آن‌ها به بهترین نحو ممکن هستند تا با جلب رضایتمندی مخاطبان و در نتیجه ایجاد وفاداری در آن‌ها گامی موفق در جهت نهادینه کردن ورزش در جامعه به‌عنوان یکی از اصلی‌ترین شاخص‌های سلامت بردارند. از این رو با عنایت به اهمیت موضوع و با توجه به ضرورتی که برای ارتباطات غیرکلامی در حوزه آموزش ورزش و تربیت‌بدنی ارائه شد و نقش مهمی که این ابزار در رابطه با تعامل بین مدرس-دانشجو ایفا می‌کند، مسئله پژوهش این است که آیا ارتباطات غیرکلامی مدرسین واحد تربیت‌بدنی دانشگاه می‌تواند بر احساسات مثبت و منفی (پاسخ‌های هیجانی) دانشجویان رابطه برقرار کند و در پی آن آیا خواهد توانست رضایت دانشجویان را کسب کند؟ در صورت وجود ارتباط بین مؤلفه‌های ارتباط غیرکلامی و رضایت دانشجویان، مدرسین می‌توانند با تقویت این مهارت‌ها، انگیزش دانشجویان را افزایش داده که این باعث یادگیری آسان می‌شود



ب ر ر ن

اساس مدل مفهومی پیشنهادی پرداخته می‌شود. بر اساس مشخصات جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان شامل (۶۹/۴) درصد زن و (۳۰/۶) درصد مرد بودند. همچنین بیشترین فراوانی برحسب سن به رده سنی ۲۱-۲۲ سال با (۵۶/۱) درصد فراوانی، برحسب وضعیت تأهل به گروه مجرد با (۷۰/۴) درصد فراوانی و برحسب ترم تحصیلی به ترم ۶ به بالا با (۸۱/۶) درصد فراوانی اختصاص دارد.

جدول شماره ۱ نیز میانگین و انحراف معیار تمامی متغیرها و مؤلفه‌های موجود در این پژوهش را نشان می‌دهد. بررسی داده‌های توصیفی متغیرهای پژوهش نشان داد که متغیر ارتباطات غیر کلامی از میانگین ۴/۲۲ برخوردار بوده و در بین مؤلفه‌های آن، مؤلفه رفتار حرکتی با میانگین ۴/۲۸ از بالاترین میانگین برخوردار است. برای کم‌اهمیت‌ترین متغیر می‌توان به متغیر پاسخ‌های هیجانی با میانگین ۳/۱۳ و مؤلفه پاسخ‌های هیجانی منفی با میانگین ۲/۲۲ اشاره کرد. در بین تمامی گویه‌ها گویه "مربی همواره با لبخند و به‌طور مؤدبانه‌ای برخورد می‌کند" که مربوط به مؤلفه رفتار حرکتی است، بالاترین میانگین (۴/۳۸) را دارا است و گویه "در این کلاس احساس ناامیدی می‌کنم" کمترین میانگین (۲/۱۲) را به خود اختصاص داد. در ادامه نرمال بودن توزیع داده‌های پژوهش به‌وسیله آزمون کلموگروف اسمیرنوف مورد آزمون قرار گرفت که نتایج نشان داد تمامی متغیرهای ارتباطات غیر کلامی و پاسخ‌های هیجانی و رضایت‌مندی از توزیع نرمال برخوردار هستند ($P > 0.05$). از این‌رو جهت بررسی وضعیت توزیع مؤلفه‌های و متغیرهای تحت بررسی از آزمون تی تک نمونه‌ای استفاده شد (جدول ۲).

(سؤالات ۱۷ تا ۲۰ مؤلفه پاسخ‌های هیجانی مثبت و سؤالات ۲۱ تا ۲۴ مؤلفه پاسخ‌های هیجانی منفی) و سؤالات ۲۵ تا ۲۷ متغیر رضایت‌مندی را می‌سنجد. پرسشنامه براساس مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت با طیف کاملاً موافق تا گرایش کاملاً مخالف و با جهت‌دهی مثبت تنظیم شده است. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه توسط چند تن از اساتید و متخصصان حوزه مدیریت ورزشی به تأیید رسید و با توجه به استاندارد بودن آن‌ها نظر مغایری دریافت نشد. همچنین به‌منظور تعیین پایایی پرسشنامه‌ها از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد که پایایی پرسشنامه‌های ارتباطات غیر کلامی و پاسخ‌های هیجانی و رضایت‌مندی به ترتیب ۰/۹۳۰ و ۰/۹۲۴ و ۰/۹۴۶ به دست آمد. همه سؤالات با کل آزمون همبستگی مثبت و معناداری داشت که حاکی از ثبات ابزار اندازه‌گیری می‌باشد. همچنین در بخش دیگری از پرسشنامه، اطلاعات جمعیت شناختی افراد از قبیل سن، جنسیت و سطح تحصیلات جمع‌آوری شد. در ادامه به‌منظور جمع‌آوری داده‌ها با مراجعه حضوری در کلاس‌های تربیت‌بدنی عمومی دانشگاه امام رضا (ع) در انتهای ترم تحصیلی به جهت شناخت بهتر دانشجویان از مدرس کلاس‌ها اقدام به توضیح و توزیع گردید. در نهایت تعداد ۹۸ پرسشنامه قابل‌استفاده به‌منظور جمع‌آوری اطلاعات پژوهش مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در نهایت داده‌های جمع‌آوری شده در دو بخش مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند که در بخش اول آمار توصیفی (میانگین، انحراف استاندارد و فراوانی داده‌ها) و در بخش دوم آمار استنباطی (آزمون کلموگروف-اسمیرنوف، آزمون همبستگی، آزمون رگرسیون، و آزمون t تک نمونه‌ای) پژوهش با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۳ انجام شد.

یافته‌های تحقیق

در ادامه ضمن بررسی ویژگی‌های جمعیت شناختی در جدول ۱، نمونه‌های تحت بررسی به بیان نتایج آزمون‌های آماری بر

جدول ۱. بررسی ویژگی‌های توصیفی مشخصات جمعیت شناختی

انحراف معیار \pm میانگین	آمار توصیفی متغیرها، مؤلفه‌ها و گویه‌ها
$4/22 \pm 0/648$	ارتباطات غیر کلامی
$4/28 \pm 0/667$	رفتار حرکتی
$4/29 \pm 0/836$	مربی در ارائه خدمات به دانشجویان دارای نگرشی خوب و دوستانه است.
$4/15 \pm 0/923$	مربی از ارتباط چشمی مناسب استفاده می‌کند.
$4/37 \pm 0/765$	مربی برای انتقال مطالب با استفاده از حرکات سر به درستی اشاره می‌کند.
$4/21 \pm 0/815$	مربی برای انتقال مطالب، دست خود را به‌طور مناسب تکان می‌دهد.
$4/38 \pm 0/856$	مربی همواره با لبخند و به‌طور مؤدبانه‌ای برخورد می‌کند.
$4/22 \pm 0/779$	فاصله شناسی
$4/27 \pm 0/880$	مربی جهت انتقال مطالب با رعایت فاصله مناسب، آموزش می‌دهد.
$4/30 \pm 0/922$	مربی همواره با در نظر گرفتن فاصله مناسب، به دنبال ارائه آموزش بهتر است.
$4/10 \pm 0/958$	مربی سعی می‌کند با تماس بدنی بجا برای آموزش بهتر اقدام کند.
$4/25 \pm 0/736$	فرازبانی
$4/24 \pm 1/016$	مربی با تن و لحن صدای مناسب صحبت می‌کند.
$4/34 \pm 0/930$	مربی واضح و شفاف صحبت می‌کند.
$4/29 \pm 0/849$	مربی با تن صدای ملایم صحبت می‌کند.
$4/27 \pm 0/903$	مربی با سرعت مناسب (کلمه به کلمه) صحبت می‌کند.
$4/13 \pm 1/090$	صدای مربی آزاردهنده و بلند نیست.
$4/14 \pm 0/833$	ظاهر فیزیکی
$3/97 \pm 1/088$	طرز نگاه مربی جذاب و انگیزاننده است.
$4/19 \pm 0/949$	لباس مربی از طراحی مناسبی برخوردار است.
$4/24 \pm 0/886$	مدل موهای مربی مرتب و آراسته است.
$3/13 \pm 0/454$	پاسخ‌های هیجانی
$4/04 \pm 0/959$	پاسخ‌های هیجانی مثبت
$4/17 \pm 1/075$	این کلاس احساس خوبی در من ایجاد می‌کند.
$4/04 \pm 1/004$	در این کلاس احساس شادی می‌کنم.
$4/06 \pm 0/993$	در این کلاس احساس سرگرم بودن می‌کنم.
$3/88 \pm 1/115$	در این کلاس احساس خوشحالی می‌کنم.
$2/22 \pm 1/080$	پاسخ‌های هیجانی منفی
$2/26 \pm 1/246$	در این کلاس احساس ناراحتی می‌کنم.
$2/35 \pm 1/269$	در این کلاس احساس اذیت شدن می‌کنم.
$2/14 \pm 1/158$	در این کلاس حوصله‌ام سر می‌رود.
$2/12 \pm 1/160$	در این کلاس احساس ناامیدی می‌کنم.
$4/04 \pm 1/037$	رضایتمندی
$4/03 \pm 1/107$	من با خوشحالی بسیار تمایل به استفاده از این کلاس را دارم.
$3/97 \pm 1/079$	من واقعاً با شرکت در این کلاس لذت می‌برم.
$4/12 \pm 1/087$	در مجموع من از تجربیات به‌دست‌آمده در این کلاس راضی هستم.

تمامی موارد در مقیاس لیکرت ۵ ارزشی اندازه‌گیری شدند از ۱- کاملاً مخالفم تا ۵- کاملاً موافقم

جدول ۲. تحلیل تی تک نمونه‌ای با نمره برش ۳

متغیر	میانگین	انحراف معیار	اختلاف میانگین	آماره t	سطح معناداری
رفتار حرکتی	۴/۲۸	۰/۶۶۷	۱/۲۸۰	۱۸/۹۸۶	۰/۰۰۱
فاصله شناسی	۴/۲۲	۰/۷۷۹	۱/۲۲۱	۱۵/۵۱۶	۰/۰۰۱
فرازبانی	۴/۲۵	۰/۷۳۶	۱/۲۵۳	۱۶/۸۵۷	۰/۰۰۱
ظاهر فیزیکی	۴/۱۴	۰/۸۳۳	۱/۱۳۶	۱۳/۵۰۲	۰/۰۰۱
پاسخ‌های هیجانی مثبت	۴/۰۴	۰/۹۵۹	۱/۰۳۸	۱۰/۷۲۰	۰/۰۰۱
پاسخ‌های هیجانی منفی	۲/۲۲	۱/۰۸۰	-۰/۷۸۳	-۷/۱۷۷	۰/۰۰۱
رضایت‌مندی	۴/۰۴	۱/۰۳۷	۱/۰۴۱	۹/۹۳۷	۰/۰۰۱

جدول ۳. ضرایب همبستگی پیرسون ارتباط درونی بین مؤلفه‌های مورد بررسی

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
۱- رفتار حرکتی	۱						
۲- فاصله شناسی	۰/۶۴۶**	۱					
۳- فرازبانی	۰/۷۷۴**	۰/۶۵۵**	۱				
۴- ظاهر فیزیکی	۰/۶۴۵**	۰/۶۰۶**	۰/۶۱۵**	۱			
۵- پاسخ‌های هیجانی مثبت	۰/۶۴۲**	۰/۵۲۸**	۰/۶۲۰**	۰/۵۴۰**	۱		
۶- پاسخ‌های هیجانی منفی	-۰/۳۷۰**	-۰/۳۳۸**	-۰/۳۶۳**	-۰/۳۲۳**	-۰/۶۱۰**	۱	
۷- رضایت‌مندی	۰/۷۶۷**	۰/۶۴۰**	۰/۷۴۳**	۰/۶۹۰**	۰/۸۱۸**	-۰/۵۶۵**	۱

** تمام همبستگی‌ها در سطح $P < 0/01$ معنادار شده‌اند.

جهت بررسی نقش و اهمیت متغیرهای پژوهش نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای در جدول ۲ نشان می‌دهد که نمره میانگین تمامی مؤلفه‌ها دارای وضعیت بسیار مطلوبی می‌باشد که البته بنا به معکوس بودن گویه‌های مورد بررسی مؤلفه پاسخ‌های هیجانی منفی، این مؤلفه نیز از وضعیت مطلوبی برخوردار بود. در ادامه به بیان روابط همبستگی درونی بین مؤلفه‌ها پرداخته می‌شود (جدول ۳).

نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داد بین متغیر ارتباطات غیرکلامی و مؤلفه‌های آن با متغیر رضایت‌مندی رابطه مثبت و معناداری برقرار است ($P < 0/05$) و در بین تمامی مؤلفه‌ها، مؤلفه رفتار حرکتی با همبستگی $0/767$ و مؤلفه فرازبانی با همبستگی $0/743$ رابطه قوی تری با رضایت‌مندی دارند. همچنین بین متغیر رضایت‌مندی و مؤلفه پاسخ‌های هیجانی مثبت رابطه بسیار مثبت و معناداری وجود دارد. بین متغیر رضایت‌مندی و مؤلفه پاسخ‌های هیجانی منفی رابطه معنادار و منفی وجود دارد. همچنین بین مؤلفه‌های ارتباطات غیرکلامی (علی‌الخصوص مؤلفه رفتار

حرکتی) و مؤلفه پاسخ‌های هیجانی مثبت رابطه معناداری برقرار است ($P < 0/05$) اما بین مؤلفه‌های ارتباطات غیرکلامی و مؤلفه پاسخ‌های هیجانی منفی رابطه معناداری یافت نشد ($P > 0/05$). حال با استفاده از آزمون رگرسیون، پیش‌بینی متغیرهای پاسخ‌های هیجانی مثبت و پاسخ‌های هیجانی منفی توسط متغیر ارتباطات غیرکلامی و مؤلفه‌های آن و همچنین پیش‌بینی متغیر رضایت‌مندی توسط متغیر پاسخ‌های هیجانی مثبت و منفی مورد بررسی قرار گرفت. در ابتدا باید عنوان کرد که جهت استفاده از آزمون رگرسیون می‌بایست مقدار آزمون دوربین واتسون در محدوده (۱/۵ تا ۲/۵) باشد که این اصل برقرار بود.

با توجه به نتایج جدول ۴، مؤلفه‌های ارتباطات غیرکلامی توانایی پیش‌بینی ۴۶ درصد از متغیر پاسخ‌های هیجانی مثبت را دارا بودند ($P > 0/05$). با این حال از بین تمامی مؤلفه‌های وارد شده در مدل رگرسیون تنها مؤلفه رفتار حرکتی توانایی پیش‌بینی معناداری را با پاسخ‌های هیجانی دارا بود ($B = 0/452$) و ($P > 0/05$).

جدول ۴. تجزیه و تحلیل رگرسیون ارتباطات غیرکلامی با احساسات مثبت

متغیر وابسته	متغیر مستقل	ضرایب مسیر استاندارد (Beta (β)
	ارتباطات غیر کلامی	
	رفتار حرکتی	۰/۴۵۲
پاسخ‌های هیجانی مثبت	فاصله شناسی	۰/۱۰۶
	فرازبانی	۰/۳۰۲
	ظاهر فیزیکی	۰/۱۶۳
R ²	۰/۴۶۸**	
اماره دوربین واتسون	۱/۵	

جدول ۵. تجزیه و تحلیل رگرسیون ارتباطات غیر کلامی با احساسات منفی

متغیر وابسته	متغیر مستقل	ضرایب مسیر استاندارد (Beta (β)
	ارتباطات غیر کلامی	
	رفتار حرکتی	-۰/۲۳۸
پاسخ‌های هیجانی منفی	فاصله شناسی	-۰/۱۵۲
	فرازبانی	-۰/۱۸۵
	ظاهر فیزیکی	-۰/۱۱۰
R ²	۰/۱۶۵	
اماره دوربین واتسون	۱/۸۹۵	

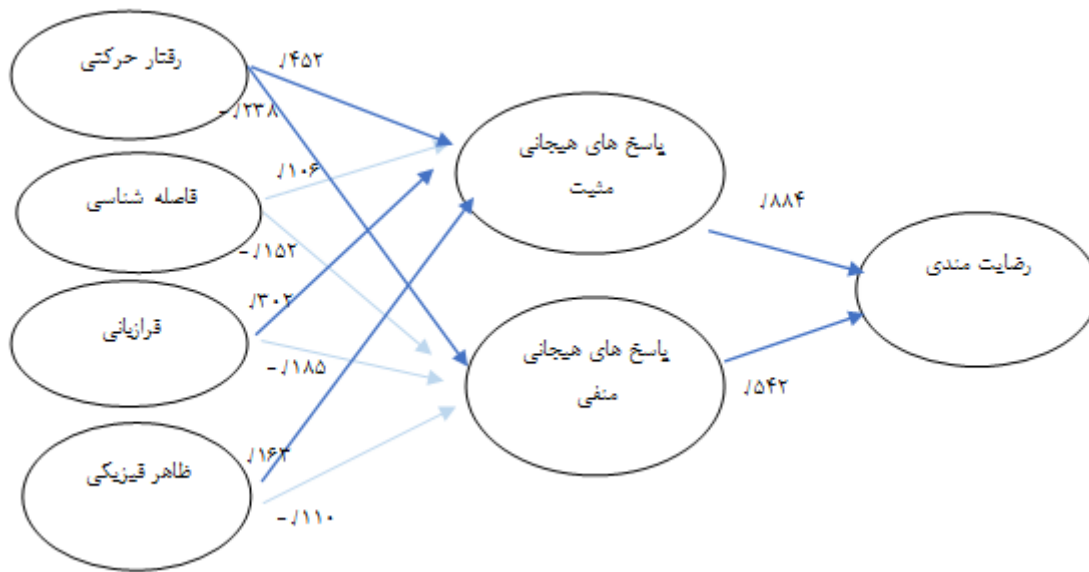
جدول ۶. تجزیه و تحلیل رگرسیون احساسات مثبت و منفی با رضایت‌مندی

متغیر وابسته	متغیر مستقل	ضرایب مسیر استاندارد (Beta (β)
رضایت‌مندی	پاسخ‌های هیجانی مثبت	۰/۸۸۴
R ²	۰/۶۶۹**	
اماره دوربین واتسون	۱/۶۲۷	
رضایت‌مندی	پاسخ‌های هیجانی منفی	۰/۵۴۲
R ²	۰/۳۱۹	
اماره دوربین واتسون	۱/۶۵۰	

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از انجام این پژوهش بررسی تأثیر ارتباطات غیر کلامی مدرسین واحد تربیت‌بدنی عمومی دانشگاه بر پاسخ‌های هیجانی دانشجویان و رضایت‌مندی آن‌ها می‌باشد که به صورت مطالعه موردی در دانشگاه بین‌المللی امام رضا (ع) انجام شد. در این پژوهش ارتباطات غیر کلامی توسط ۴ خرده مقیاس رفتار حرکتی، فاصله شناسی، فرازبانی و ظاهر فیزیکی سنجیده شد که با توجه به نتایج، مؤلفه رفتار حرکتی با میانگین ۴/۲۸ بالاترین میانگین را به خود اختصاص داد و پس از آن مؤلفه‌های

با توجه به نتایج جدول ۵، مؤلفه‌های ارتباطات غیر کلامی توانایی پیش‌بینی ۱۶ درصد از متغیر پاسخ‌های هیجانی منفی را دارا بودند ($P > 0/05$) و بازم مؤلفه رفتار حرکتی دارای بیشترین ضریب تأثیر بود ($B = -0/238$) و ($P > 0/05$). بر اساس نتایج می‌توان گفت که ۶۷ درصد از تغییرات رضایت‌مندی مربوط به پاسخ‌های هیجانی مثبت می‌باشد ($B = 0/884$) و ($P > 0/05$). همچنین ۳۲ درصد از تغییرات رضایت‌مندی مربوط به پاسخ‌های هیجانی منفی می‌باشد و ($B = 0/542$) و ($P > 0/05$).



شکل ۲. مدل رگرسیونی پژوهش بر اساس ضرایب آماری

شدت رابطه بین ارتباطات غیرکلامی و رضایت‌مندی ۰/۵۶۱ است که رابطه بالاتر از حد متوسط را نشان می‌دهد. با عنایت به مطالب فوق، هرچند متغیرهای مختلفی می‌توانند موجبات رضایت‌مندی دانشجویان را در کلاس‌های عملی تربیت‌بدنی فراهم کنند اما برقراری ارتباط مؤثر و پویا با دانشجو توسط مدرس از اهمیت بسزایی برخوردار است و از آنجایی که ارتباطات غیرکلامی یکی از عوامل مهم برقراری ارتباط مؤثر است، می‌تواند بر احساسات و هیجانات دانشجو اثر مثبت یا منفی داشته باشد. با استناد به نتایج، احساسات مثبت و منفی دانشجویان از طریق ارتباطات غیرکلامی برانگیخته می‌شود و این برانگیختگی رابطه‌ای مستقیم با رضایت‌مندی دانشجو دارد.

بر اساس نتایج، بین ارتباطات غیرکلامی با پاسخ‌های هیجانی ارتباط معناداری مشاهده شد و نتایج بیانگر این موضوع بود که مؤلفه‌های ارتباطات غیرکلامی توانایی پیش‌بینی ۴۶ درصد از متغیر پاسخ‌های هیجانی مثبت و ۱۶ درصد از متغیر پاسخ‌های هیجانی منفی را دارا بودند و در بین تمامی مؤلفه‌ها، مؤلفه رفتار حرکتی ارتباط نسبتاً قوی‌تری با احساسات برقرار کرد که این یافته با نتایج پژوهش جونگ و یون (۲۰۱۱) و باگول (۲۰۱۳) مطابقت دارد. جونگ و یون (۲۰۱۱) در پژوهش خود با بررسی ارتباطات غیرکلامی کارکنان رستوران‌های خانوادگی بر پاسخ‌های هیجانی مشتریان و رضایت‌مندی آنان در کشور کره به این نتیجه دست یافتند که مؤلفه‌های رفتار حرکتی و فاصله شناسی کارکنان رستوران بر احساسات مثبت مشتریان و

فرازبانی، فاصله شناسی و ظاهر فیزیکی به ترتیب در رتبه‌های بعدی قرار گرفتند. وود^{۱۴} (۲۰۱۲) در تعریف خود از رفتار حرکتی بیان می‌کند که این حرکات اشاره به وضعیت و حرکات بدن نظیر حرکات چهره انسان دارد. واضح است که انسان‌ها نشانه‌های بسیاری از طریق چگونگی وضعیت بدن در ارتباط با اینکه چگونه می‌اندیشند و چگونه به خود می‌نگرند، می‌فرستند (نوردبروک^{۱۵}، ۲۰۱۳). از آنجایی که گویه‌های مؤلفه رفتار حرکتی در برگیرنده مواردی چون نگرش دوستانه مری نسبت به دانشجو، برقراری ارتباط چشمی مناسب، استفاده از حرکات سر و دست به‌طور مناسب و در نهایت نمایش لبخند از سوی مری است، لذا توجه به این اصول می‌تواند بازدهی بالایی در ارتباط با رضایت‌مندی دانشجویان به همراه آورد. در پژوهش درودی (۱۳۹۲) که متمرکز بر رابطه ارتباطات غیرکلامی و رضایت‌مندی مشتریان در نمایندگی‌های شرکت خودروسازی تویوتا بود، مؤلفه‌های ظاهر فیزیکی و فاصله شناسی از اهمیت بیشتری نسبت به سایر مؤلفه‌ها برخوردار بوده است و این ناهم‌سویی می‌تواند ناشی از علل مختلفی چون متفاوت بودن نمونه‌ها و تفاوت وسیع در معیارها و اصول دو حوزه ورزش و صنعت خودروسازی باشد.

بر اساس یافته‌های پژوهش، نتایج نشان می‌دهند که رابطه معنادار و قابل توجهی بین ارتباطات غیرکلامی و رضایت‌مندی دانشجویان وجود دارد. میزان این ضریب برای شدت رابطه عدد ۰/۸۲۲ است که مبین رابطه بسیار بالایی است و این یافته با نتایج تحقیق درودی (۱۳۹۲) همسو است. در پژوهش درودی

با توجه به موضوع مورد بررسی و آنچه که تاکنون درباره موضوع مورد مطالعه می‌دانیم می‌توان اذعان داشت که انجام نظرسنجی‌های دوره‌ای و اطلاع از نظرات دانشجویان و همچنین رعایت ملاحظاتی از سوی مربی همچون [اهمیت بخشی بیشتر به‌ظاهر فیزیکی، استفاده از البسه متنوع و آراسته، استفاده از حرکات مناسب و نمایش لبخند] در جهت بهبود ارتباط دو سویه بین مدرس و دانشجو، بیش‌ازپیش ضروری به نظر می‌رسد. از دیگر سو پیشنهاد می‌شود با تقویت عملکرد مربیان و اولویت قرار دادن مربیانی که از مهارت‌های ارتباطی مؤثر برخوردار بوده و روش‌های عملیاتی کردن آن را به‌خوبی فراگرفته‌اند بتوان رضایت‌مندی را در بین دانشجویان افزایش داد. همچنین با افزایش کیفیت فرایندهای آموزشی سعی در رسیدن به استانداردهای موردنیاز در این حوزه داشته، و با ایجاد اشتیاق در دانشجویان و ایجاد تجربه لذت‌بخش در آنان، ورزش که لازمه زندگی بشری است را نهادینه کرد. همچنین پیروی از الگوی ثابت در زمینه مشخصات ظاهری از جمله قد، وزن، جذابیت چهره و همچنین داشتن روابط عمومی بالا جهت گزینش مربیان باید در نظر گرفته شود. بی‌شک از این طریق ارتقاء رضایت‌مندی دانشجویان دور از دسترس نخواهد بود.

مقاله حاضر اطلاعات جدیدی به حیطه و موضوع مورد مطالعه اضافه می‌کند، بطوریکه بررسی‌های محقق در محتوای کلاس‌های تربیت‌بدنی عمومی دانشگاه حاکی از آن است که مسئولین مرتبط این حوزه با مفاهیم ارتباطات مؤثر، زبان بدن و پاسخ‌های هیجانی آشنایی چندانی نداشته و بنابراین ضروری است با انجام تحقیقات پژوهشی در جهت توسعه مهارت‌های ارتباط غیرکلامی برای جلب رضایت‌مندی بیشتر مخاطبان اقدام گردد. لازم به توضیح است که اساتید حاضر در این پژوهش از شاخص‌های یکسانی برای تدریس بهره نمی‌بردند که این موضوع شاید محدودیتی در نتایج پژوهش باشد.

References

- Amiri, M., Portabian, A (2015). "Investigating the Relationship between the Components of Emotional Intelligence and Students' Creativity (Case Study: Payam Noor University of Southern Fars)", *Journal of Innovation and Creativity in the Humanities*, Vol. 5, No. 4, Spring, 1395, p. 216-191 (Persian).
- Bastani, G (2007). "Principles and Techniques for Communicating Effectively with Others", Second Edition, Tehran, Phoenix Publishing (Persian).

مؤلفه‌های رفتار حرکتی و فرازبانی بر احساسات منفی مشتریان تأثیر می‌گذارد. همچنین باگول (۲۰۱۳) در پژوهش خود که مبتنی بر ارتباط میان ارتباطات غیرکلامی کارکنان هتل بر پاسخ‌های هیجانی مهمانان هتل بود اذعان کرد مؤلفه‌های رفتار حرکتی و ظاهر فیزیکی کارکنان هتل اثر مثبتی بر احساسات مثبت مهمانان هتل و فقط مؤلفه رفتار حرکتی کارکنان هتل دارای تأثیر منفی بر احساسات منفی مهمانان است. همچنین سولیوان و همکاران^{۱۶} (۲۰۱۲) بیان کردند که ادراک ورزشکاران از سبک‌های رهبری مربیان از طریق اثربخش نقش آموزش آن‌ها می‌تواند باعث غنا بخشیدن به محتوای آموزش آن‌ها کمک نماید. بطوریکه بهره‌گیری از سبک‌های رهبری تعامل محور که در آن ارتباطات دو طرفه ورزشکار- مربی نقش بسزایی در پیشرفت مهارت دارد باعث بروز بر رفتارهای مثبت می‌شود.

بر اساس یافته‌ها، نتایج حاکی از وجود ارتباط معنادار و قوی بین پاسخ‌های هیجانی و رضایت‌مندی بود، به‌طوری‌که ۶۷ درصد از تغییرات رضایت‌مندی مربوط به پاسخ‌های هیجانی مثبت است و نیز این یافته با تحقیقات جونگ و یون (۲۰۱۱) و درودی (۱۳۹۲) همسو است. پژوهش جونگ و یون (۲۰۱۱) بیانگر ضریب پیش‌بینی ۸۰ درصدی رضایت‌مندی از روی پاسخ‌های هیجانی مثبت است ولی ارتباطی بین پاسخ‌های هیجانی منفی و رضایت‌مندی در تحقیقات جونگ و یون پیدا نشد. درودی (۱۳۹۲) نیز بیان کرد بین احساسات مثبت مشتریان و رضایت مشتریان رابطه معنادار مثبتی وجود دارد و ۶۶/۸ درصد از تغییرات رضایت‌مندی مربوط به پاسخ‌های هیجانی مثبت است که نشان‌دهنده رابطه بیش‌تر از حد متوسط بین این دو متغیر است.

در مورد پاسخ‌های هیجانی منفی و رضایت‌مندی در این پژوهش ارتباط معنادار و منفی یافت شد و این با پژوهش درودی (۱۳۹۲) و ژیند و توره^{۱۷} (۲۰۱۲) همسو است. پژوهشگران دریافته‌اند که رفتارهای ورزشکاران در ورزش‌های تیمی و انفرادی متفاوت بوده و علت این تمایز را در میزان رضایت‌مندی ورزشکاران از هیجانات متفاوت این رشته‌ها بیان داشتند. از این رو بر پایه یافته‌ها و با توجه به نقش انکارناپذیر ارتباطات غیرکلامی، این مطالعه اهمیت استفاده از ارتباطات غیرکلامی را به‌عنوان ابزاری برای ارائه پیام، به‌طور واضح نشان داده است و مسلماً با به کار گرفتن مناسب این ابزار ارتباطی، فرایند ارتباط غنی می‌شود.

- Bambaeroo, F., Shokrpour, N. (2017). The impact of the teachers' non-verbal communication on success in teaching. *J Adv Med Educ Prof.* 5 (2): 51-59.
- Berko, R.M., V.V., A.D., and V.V., D.R. (2010). "Communication Management, Translation by Seyyed Mohammad Arabi and Davoud Izadi", Tehran, Office of Cultural Studies.
- Bagul, A. and Kueh, SH (2013). "The Effects of Nonverbal Communication of Hotel Employees upon Emotional Responses of Hotel Guests". *International Journal of Research in Management & Technology (IJRMT)*, Vol. 3, No.4, August 2013, 126-135.
- Chaudhry, N, A. & Arif, M. (2012). "Teachers' Nonverbal Behavior and Its Impact on Student Achievement". *International Education Studies*; 5(4): PP:56-64.
- Chulho, B., Kyongmin, L. (2016). The relationships among non-verbal communication, emotional response, satisfaction, and participation adherence behavior in sports participants. *Journal of Physical Education and Sport Vol.16 No.Suppl. 2 pp.1052-1057 ref.many*
- Deborah A, West and Charles A, Boucher (2012). "Fundamentals of Physical Education, Sport Sciences and Sports (Vol. 1)," translated by Ahmad Azad (2012), published by the Organization for the Study and Compilation of Humanities Books of Universities (position).
- Daroodi, H., Samadi, A (2013). "The study of the relationship between non-verbal communication and customer satisfaction at Toyota's car dealerships in Tehran", *Media Studies*, Eighth, No. 23, Autumn 2013, Page 91-101.
- Eidi, H., Abbasi, H., Bakhshichenari, A., Fadaei, M (2013). "Expectant satisfaction of athletes through emotional intelligence and its components", *Sports Psychology Studies*, No. 6, Winter 2013, p. 48-37.
- Jung, H. S. and Yoon, H. H. (2011). "The effects of nonverbal communication of employees in the family restaurant upon customer's emotional responses and customer satisfaction". *International Journal of Hospitality Management*, 30, 542-550.
- Jowett, S. & Nezlek, J (2011). "Relationship interdependence and satisfaction with important outcomes in coach-athlete Dyads". *Journal of Social and Personal Relationships*; 29(3): PP: 287-301.
- Karimi, M., Dabaghi, A. Tabatabaei, O. (2012). "The Impact of Nonverbal Communication on Iranian Young EFL Learners' Attitudes and Understanding of Lexical Items". *BELT Journal Porto Alegre*; 3 (2): PP:188-203.
- Riahi Farsani, L., Farokhi, A, Farahani, A, Shamsipour, P (2012). "Effect of emotional intelligence training on psychological skills of athlete adolescents", *Journal of Growth and Motor Learning-Sport*, Volume 5, Issue 4, Winter 2013, Page 40-25.
- Saroukhani, B (1996). "Sociology of Communications", 6th edition, Tehran, Information publication.
- Lafreniere, M. A. K., Jowett, S., Vallerand, R. J., & Carbonneau, N. (2012). "Passion for coaching and the quality of the coach-athlete relationship: The mediating role of coaching behaviors". *Psychology of Sport and Exercise*; 12, PP:144-152.
- Langan, E. Blake, C. & Lonsdale, C. (2013). "Systematic review of the effectiveness of interpersonal coach education interventions on athlete outcomes". *Psychology of Sport and Exercise*; 14, PP:37-49.
- Moen, F. (2012). "Subjective Beliefs Among Sport Coaches About Communication During Practice". *scandinavian sport studies forum*; 3, PP:121-142.
- Nordbrock, M, J. (2013). "Can't We All Just Get Along?" The Impact Of Goal Orientation On The Coach-Athlete Relationship And Coach-Athlete Communication. A Thesis Submitted to University of Tennessee at Chattanooga.
- Rahmanzadeh, S, A., Najafi Niasar, T (2013). "The Study of the Relationship between Communication Teachers' Teachers at Teachers' College of Teaching Faculty of Vali Asr with Training Effectiveness", *Media Studies*, Article 14, Volume 8, Issue 4 (Successive 23), Winter 2013, Page 206-193.
- Raiola, G., & Tore, D, T. (2012). "Non-Verbal Communication and Volleyball: A New Way to Approach the Phenomenon". *Mediterranean Journal of Social Sciences*; 3 (2): PP:347-356.
- Rhind, D. J. A.; Jowett, S.; Yang, S. X. (2012). "A comparison of athletes' perceptions of the coach-athlete relationship in team and individual sports". *Journal of Sport Behavior*. 35 (4): PP:433-452.
- Sullivan ,P., Paquette ,K., Holt ,N., & Bloom ,G. (2012). "The Relation of Coaching Context and Coach Education to Coaching Efficacy and Perceived Leadership Behaviors in Youth Sport". *The Sport Psychologist*; 26, PP: 122-134.

- Trzaskoma-Bicsérdy, G., Bognár, J., Révész, L., & Gécz, G. (2012). "The Coach- Athlete Relationship in Successful Hungarian Individual Sports". *International Journal of Sports Science & Coaching*; 2 (4): PP:485-495.
- Tuan Anh, N. (2017). The importance of awareness of non verbal communication in leadership success. *International Business*, pp: 1-61.
- Tatari, M. (2017). The Relationship between Communication Skills and Work Ethics of Physical Education Directors in the Education of Western Provinces with the Satisfaction of the Teachers. *Practical research in sport management*, Volume 6, Issue 23, Winter 2013, Page 11-19.