



تحلیل عوامل مؤثر بر تحلیل رفتگی شغلی و استراتژی‌های مقابله با آن در کارکنان ادارات کل ورزش و جوانان ایران

محسن وحدانی^{۱*}، مهرداد محرم زاده^۲، میرحسین سید عامری^۳

تاریخ دریافت: ۹۱/۱۲/۱۳

تاریخ پذیرش: ۹۲/۰۲/۰۹

چکیده

هدف: هدف از این پژوهش تحلیل عوامل مؤثر بر تحلیل رفتگی شغلی و استراتژی‌های مقابله با آن در کارکنان ادارات کل ورزش و جوانان ایران می‌باشد.

روش‌شناسی: تعداد ۳۴۸ کارمند ادارات کل ورزش و جوانان از ۷ استان ایران به صورت تصادفی انتخاب شدند. و سه پرسشنامه تحلیل رفتگی شغلی (مسلج و جکسون، ۱۹۸۱) را با ۲۲ گویه، ۳ بعد تکمیل کردند. ضمناً پرسشنامه‌های محقق ساخته منابع تحلیل رفتگی و استراتژی‌های مقابله با تحلیل رفتگی نیز هر کدام با ۴۸ گویه منابع و استراتژی‌های مقابله با تحلیل رفتگی شغلی را ارزیابی می‌کردند. اطلاعات با استفاده از آزمون‌های کالموگروف-اسمیرنوف یک نمونه ای، تجزیه و تحلیل واریانس، و تحلیل عاملی در سطح معنی داری ≤ 0.05 تحلیل شد.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان داد که بین سطوح تحلیل رفتگی کارکنان ادارات کل ورزش و جوانان در استان‌های مختلف تفاوت معناداری وجود ندارد. همچنین نتایج نشان داد که مولفه‌های فردی، سازمانی و اجتماعی به عنوان منابع تحلیل رفتگی شغلی شناخته شدند که میانگین استراتژی‌های مربوطه نیز بالاتر از میانگین فرضی بود.

نتیجه‌گیری: فراهم کردن یک جو سازمانی مناسب، ترویج حمایت کاری، تفویض اختیار، برقراری روابط اجتماعی و دوستانه و غیره از جمله راهکارهایی است که مدیران سازمان‌های ورزشی می‌توانند برای مقابله با تحلیل رفتگی کارکنان خود اتخاذ کنند.

واژه‌های کلیدی: اداره کل ورزش و جوانان، استراتژی‌های مقابله، تحلیل رفتگی شغلی.

۱. دانشجوی دکترای مدیریت و برنامه ریزی در تربیت بدنی دانشگاه تهران

۲. استاد مدیریت ورزشی دانشگاه محقق اردبیلی

۳. استاد مدیریت ورزشی دانشگاه ارومیه

نشانی الکترونیک نویسنده مسئول: mohsen.vahdani@ut.ac.ir

مقدمه

آثار فردی و سازمانی تحلیل رفتگی شغلی^۱، اخیراً توجه بسیاری از محققان را به خود جلب کرده‌اند (فرح‌بخش^۲ ۲۰۰۹). فرودنبرگر^۳ تحلیل رفتگی شغلی را حالتی از خستگی یا ناکامی می‌داند که به علت از خودگذشتگی فرد و همچنین روش زندگی او یا ارتباطاتی که منجر به وصول نتیجه دلخواه نمی‌شوند، به وجود می‌آید. (ساعتچی، ۱۳۸۹) مسلج و جکسون^۴ (۱۹۸۱) تحلیل رفتگی شغلی را نشانگانی روان‌شناختی می‌دانند که ترکیبی از فرسودگی عاطفی^۵، مسخ شخصیت^۶ و عدم موفقیت فردی^۷ می‌باشد. فرسودگی عاطفی شامل وجود احساساتی است که در آن شخص نیروی هیجان خود را از دست می‌دهد و قادر به برقراری روابط عاطفی با دیگران نیست. زوال شخصیت که مربوط به پاسخ‌های غیراحساسی و خشن نسبت به همکاران و زیردستان است و نقصان موفقیت فردی حالتی است که افراد در تلاش‌های حرفه خود برداشت‌های منفی دارند و احساس می‌کنند در شغل خودشان پیشرفتی ندارند و کار، تلاش و حرفه‌شان نتایج مثبتی به همراه ندارد (وحدانی، ۱۳۹۰).

تحقیقات نشان داده است افرادی که از تحلیل رفتگی در شغل خود رنج می‌برند، بهره‌وری و کارایی‌شان کاهش می‌یابد و مشارکت کمتری از خود نشان می‌دهند که به‌طور

مستقیم بر سازمان نیز تأثیر می‌گذارد (بختیاری و همکاران، ۱۳۸۸). هاکان کوک^۸ (۲۰۰۹) معتقد است علائم تحلیل رفتگی ممکن است به مشکلات شخصی و سازمانی منتهی می‌شود. بر اساس اطلاعات موجود در اتحادیه اروپایی همه‌ساله ۲۰ میلیون یورو به مخارج ناشی از تنیدگی و تحلیل رفتگی اختصاص داده می‌شود (وردی نژاد و حسن‌زاده، ۱۳۸۵). موضوع تحلیل رفتگی شغلی در حال حاضر یک مشکل شایع در مشاغل خدماتی است. به‌طوری‌که طبق آمار موجود از هر هفت نفر شاغل در پایان روز، یک نفر دچار تحلیل می‌شود (هاکان کوک، ۲۰۰۹).

ساعتچی (۱۳۸۹) عوامل به وجود آورنده تحلیل رفتگی را به سه دسته عوامل اجتماعی، عوامل شغل و مرتبط با محیط کار فرد؛ و عوامل فردی یا شخصی تقسیم کرده است. مسلج (۱۹۹۶) علت تحلیل رفتگی را افزایش بار کار، منصفانه نبودن واگذاری کار و توزیع نامناسب و نبود تشویق ذکر می‌کند. (به نقل از ساعتچی، ۱۳۸۹). آنتونی سدولاین (۱۹۸۲)، هفت علت عمده تحلیل رفتگی را در هشت گروه شامل ۱- عدم کنترل بر سرنوشت ۲- عوامل فردی ۳- تضاد و ابهام نقش ۴- فشار کاری زیاد یا خیلی کم ۵- عدم ارتباط و بازخورد شغلی ۶- کمبودهای آموزشی ۷- تماس بیش از حد با همکاران و ارباب‌رجوع (اضافه‌کار) ۸- دیگر عوامل و موارد قابل توجه مانند شرایط کاری ضعیف، فقدان اهمیت شغلی، تغییرات زندگی و تغییرات سریع جامعه (مارتینیو^۹، ۲۰۰۸). گروهی دیگر از محققین علل تحلیل رفتگی را در دو

1. Job burnout
2. Farahbakhsh
3. Freudenberger
4. Maslach and Jackson
5. emotional exhaustion
6. depersonalization
7. loss of a sense of personal accomplishment

8. Hakan koc
9. Martineau

شغلی می‌باشد. وحدانی (۱۳۹۰) در میان کارکنان اداره کل ورزش و جوانان آذربایجان غربی به این نتیجه دست‌یافت که بین ویژگی‌های شخصیتی توافقی پذیری، وظیفه‌شناس و گشوده به تجارب با تحلیل رفتگی شغلی ارتباط منفی و معنی‌دار و بین ویژگی روان رنجوری و تحلیل رفتگی ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد (وحدانی ۱۳۹۰). «ارتباط بین مشخصات فردی با فرسودگی مدیران دانشکده‌های تربیت‌بدنی، غیر تربیت‌بدنی و مدیران دانشگاه‌های آموزش عالی کشور» به این نتیجه رسید که بین فرسودگی و سن مدیران دانشگاه‌ها و مدیران دانشکده‌های غیر تربیت‌بدنی ارتباط معنی‌داری وجود دارد، لیکن ارتباط معنی‌داری بین سن و فرسودگی مدیران دانشکده‌های تربیت‌بدنی وجود ندارد. بین سطح تحصیلات و میزان فرسودگی مدیران جوامع تحت بررسی ارتباط مثبت اما غیر معنادار وجود دارد. رضانی نژاد (۱۳۹۰) بر روی ورزشکاران تیم‌های ملی به این نتیجه رسید که ورزشکاران به ترتیب از روش مقابله انطباق، رویارویی، خود تنبیهی، خودیاری و اجتناب در مقابل استرس استفاده می‌کردند. کوکینوس^۴ (۲۰۰۷) در پژوهش خود به بررسی سه متغیر استرسورهای وابسته به کار، ویژگی‌های شخصیتی و تحلیل رفتگی شغلی در میان معلمان مدارس شهر

گروه عوامل فردی و عوامل شغلی یا سازمانی طبقه‌بندی می‌کنند. عوامل فردی به عواملی همچون عدم آمادگی احراز شغل یا نداشتن مهارت کافی، و همچنین عوامل دموگرافیکی همچون تحصیلات، تأهل، سابقه کار و ویژگی‌های شخصیتی و مسئولیت‌پذیری اطلاق می‌شود. عوامل شغلی یا سازمانی شامل: ابهام در نقش، تعارض نقش، فشار کاری، نارضایتی، بی‌تفاوتی و نداشتن تأمین شغلی (مسعودی و همکاران، ۱۳۸۷).

اسویدر و زیمرمن^۱ (۲۰۱۰) پیشینه تحلیل رفتگی را در ۳ گروه طبقه‌بندی می‌کنند: سازمانی، شغلی و شخصی؛ در سطح سازمانی محققان اثر محیط روانی سازمان‌ها را بر روی تحلیل رفتگی شغلی کارمندان مورد بررسی قرار می‌دهند. در سطح شغلی بر روی خصوصیات تعاملی کارکنان با مشتریان تمرکز می‌کنند. در سطح شخصی بر روی تفاوت‌های شخصی بحث می‌کنند.

تحقیقات و پژوهش‌های متعددی پیرامون تحلیل رفتگی شغلی صورت پذیرفته است. کانتاس^۲ (۲۰۰۸) در مطالعه‌ای با عنوان «علائم تحلیل رفتگی در پزشکان عمومی» نتیجه‌گیری نمود که شرایط کار بر روی تحلیل رفتگی شغلی مؤثر بوده و بر روی کسانی که مسئولیت بیشتری داشتند، تأثیر بیشتری داشت. نومی^۳ (۱۹۹۵) در میان معلمان تربیت‌بدنی به این نتیجه رسید که سه عامل پاداش کم، محدودیت‌های بوروکراتیک و محدودیت در نقش به‌عنوان سه عامل کاری مؤثر بر تحلیل رفتگی

1. Swider & Zimmerman

2. Kantas

3. Naomi

4. Kokkinos

تطابقی کمتر در سازمان باعث افزایش تحلیل رفتگی شغلی در کارکنان خواهد شد.

آنچه از مدل‌ها، نظریات و پیشینه پژوهشی در زمینه تحلیل رفتگی می‌آید می‌توان پی به این نکته برد که اولاً سطح بالای تحلیل رفتگی شغلی می‌تواند به مشکلات شخصی و سازمانی زیادی منتهی شود، ثانیاً در بررسی روی مبانی شغلی نیروی انسانی شاغل در ادارات کل ورزش و جوانان می‌توان متوجه این نکته شد که نیروی انسانی این ادارات از تحلیل رفتگی رنج می‌برند و منابع و راه‌های مقابله با تحلیل رفتگی را نمی‌شناسند (وحدانی، ۱۳۹۰)، لذا مدیران نیازمند شناخت عوامل، منابع و استراتژی‌های مقابله با تحلیل رفتگی هستند و ثالثاً با توجه به اهمیت و نقش اداره کل ورزش و جوانان در پرورش نیروی جسمانی در افراد، توسعه و تعمیم ورزش، هماهنگ کردن فعالیت‌های تربیت‌بدنی و تفریحات سالم و فراهم کردن امکانات و تسهیلات جهت ارتقا ورزش در سطح استان، در این پژوهش به بررسی تحلیل رفتگی شغلی، منابع و استراتژی‌های مقابله با آن در کارکنان ادارات کل ورزش و جوانان کشور می‌پردازیم.

روش‌شناسی

روش این پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی، به لحاظ هدف کاربردی و ازلحاظ جمع‌آوری اطلاعات به صورت میدانی صورت پذیرفته است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان ادارات کل ورزش و جوانان کشور با دارای حداقل مدرک تحصیلی دیپلم هستند. روش

سیپروس^۱ یونان پرداخت. نمونه این پژوهش ۴۴۷ نفر از معلمان بودند. نتایج نشان داد که استروسرهای وابسته به کار و شخصیت در ارتباط با ابعاد تحلیل رفتگی شغلی هستند. روان رنجوری پیش‌بینی کننده رایج همه ابعاد تحلیل رفتگی شغلی بود. اسکالویک^۲ (۲۰۰۹) در پژوهش خود بر روی ۵۶۳ معلم مقطع ابتدایی و راهنمایی کشور نروژ به این نتیجه دست یافت که رضایت شغلی با دو بعد تحلیل رفتگی (فرسودگی عاطفی و کمبود موفقیت فردی) در ارتباط مستقیم است و با ویژگی‌هایی محتوایی مدرسه در ارتباط غیرمستقیم است. فرسودگی عاطفی ارتباط قوی‌تری با فشار زمانی داشت درحالی‌که زوال شخصیت و نقصان موفقیت فردی ارتباط قوی‌تری با اولیا داشتند (اسویدر، ۲۰۱۰). بویاس و همکاران^۳ (۲۰۱۰) در تحقیق خود با عنوان سرمایه اجتماعی مبتنی بر استخدام، استرس شغلی و تحلیل رفتگی کارکنان به این نتیجه رسید که سرمایه اجتماعی مبتنی بر استخدام اثر زیادی بر روی تحلیل رفتگی علی‌الخصوص ابعاد فرسودگی عاطفی و مسخ شخصیت دارد. فرسودگی عاطفی به‌طور معنادار به‌وسیله سن، تعهد سازمانی، و استرس شغلی پیش‌بینی می‌شود. آلرسون^۴ (۲۰۱۱) در پژوهش خود به روش متاآنالیز به بررسی ارتباط تحلیل رفتگی، تقاضای شغلی، منابع و رفتار پرداخت. نتایج یافته‌های وی نشان داد که تقاضای بیشتر، منابع کمتر و رفتار

1. cyprus
2. Skaalvik
3. Boyas
4. Alarcon

(۲۰۰۹)، پرسشنامه‌ای با ۴۸ سؤال کوتاه در طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت طراحی و پس از اصلاح و بازنگری روایی آن توسط ۱۴ تن از اساتید مجرب مورد تأیید قرار گرفت. ثبات درونی این پرسشنامه بعد از مطالعه مقدماتی بر روی ۲۵ نفر با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ $\alpha=0/85$ به دست آمد.

پرسشنامه استراتژی‌های مقابله با تحلیل رفتگی شغلی شامل ۴۸ جمله ساده و کوتاه بود که با دقت بر اساس پرسشنامه منابع تحلیل رفتگی توسط محققان طراحی شده است. در این پرسشنامه، از پاسخ‌دهنده درخواست می‌شود گزینه موردنظر خود را در طیف ۵ گزینه‌ای انتخاب کند که شرایط و ویژگی‌هایی را شامل می‌شود که احساس خستگی شخصی، سازمانی و اجتماعی یا علل او را برای احساس بیشتر از راحتی و آرمیدگی درجه‌بندی می‌کند. برای تعیین روایی این پرسشنامه روایی محتوا (از نوع صوری) توسط ۱۴ تن از اساتید مورد تأیید قرار گرفت و ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه در مطالعه مقدماتی بر روی ۲۵ نفر $\alpha=0/89$ به دست آمد.

از آمار توصیفی شامل جدول فراوانی‌ها، درصد میانگین، انحراف استاندارد و... جهت تحلیل داده‌ها استفاده شد. همچنین برای تحلیل داده‌ها در بخش آمار استنباطی از آزمون‌های کالموگروف-اسمیرنوف، تجزیه و تحلیل واریانس (ANOVA) و تحلیل عاملی با چرخش واریمکس استفاده گردید. کلیه فرضیه‌ها در سطح معناداری $5555 \leq$ و با استفاده از نرم‌افزار spss17 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

نمونه‌گیری به صورت خوشه‌ای و بر اساس جدول مورگان بود. از میان تمام ادارات کل ورزش و جوانان کشور، ۷ استان (شامل آذربایجان غربی، آذربایجان شرقی، خراسان شمالی، خراسان رضوی، خراسان جنوبی، اصفهان و سیستان و بلوچستان) به عنوان نمونه انتخاب شدند و پس از توزیع ۳۷۰ پرسشنامه در میان کارکنان، ۳۴۸ پرسشنامه به محقق عودت شد ($N=348$).

ابزار این پژوهش شامل سه پرسشنامه بود:

پرسشنامه تحلیل رفتگی مسلج و جکسون (۱۹۸۵) که دارای ۲۲ سؤال است که سه بعد تحلیل رفتگی شامل فرسودگی عاطفی (۹ سؤال)، مسخ شخصیت (۵ سؤال) و عدم موفقیت فردی (۸ سؤال) را در مقیاس لیکرت با ۷ گزینه (هرگز=۰ تا هرروز=۶) ارزیابی می‌کند. روایی پرسشنامه حاضر، توسط صاحب‌نظران و اساتید مورد تأیید قرار گرفته‌اند. گالاناکیس (۲۰۰۹) ثبات درونی این پرسشنامه را در نمونه‌های مختلف از کشورهای مختلف مورد بررسی قرار داد که برای نمونه‌های یونانی و آمریکایی در تمامی زیرمقیاس‌ها، ضریب آلفای کرونباخ بیشتر از $\alpha=0/70$ بود. همچنین کشتکاران (۱۳۷۵) ثبات درونی این پرسشنامه را در نسخه فارسی در سه بعد فرسودگی عاطفی، زوال شخصیت و نقصان موفقیت فردی به ترتیب $0/89$ ، $0/77$ و $0/74$ گزارش کرده است (کشتکاران، ۱۳۷۵).

پرسشنامه منابع تحلیل رفتگی با توجه به مدل روگر منابع تحلیل رفتگی در سه زیرمقیاس منابع شخصی، سازمانی و اجتماعی در نظر گرفته شد. محققان با استفاده از پرسشنامه استراتژی‌های مقابله نجاریان (۱۳۷۲)، استراتژی‌های مقابله لازاروس و فولکمن (۱۹۷۶) و پرسشنامه استراتژی‌های مقابله فرحبخش

یافته‌ها:

بیشتر کارکنان دارای سن ۳۹-۳۰ (۵۶/۹٪)، مدرک کارشناسی (۵۵/۷٪) و رشته غیر تربیت بدنی (۸۲/۸٪) بودند. ضمن اینکه ۶۷/۲٪ از نمونه را مردان و ۳۲/۸٪ نمونه را زنان تشکیل می‌دهند.

بر اساس نتایج جدول ۲، ۴۰/۹٪ کارکنان ادارات کل ورزش و جوانان دارای فرسودگی

عاطفی پایین، ۴۳/۹٪ متوسط و ۱۵/۲٪ از سطوح بالایی از فرسودگی عاطفی برخوردارند. همچنین ۳۳/۶٪ دارای سطح پایین، ۳۸/۸٪ دارای سطح متوسط و ۲۷/۶٪ دارای سطح بالایی از زوال شخصیت بودند؛ و درنهایت ۱۳/۵٪ سطح بالا، ۲۹/۶٪ سطح متوسط و ۵۶/۹٪ از کارکنان دارای سطح پایینی از عدم موفقیت فردی بودند.

جدول ۱. توصیف ابعاد تحلیل رفتگی شغلی

حیطه فرسودگی شغلی		پایین		متوسط		بالا	
تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱۴۲	۴۰/۹	۱۵۳	۴۳/۹	۵۳	۱۵/۲		
۱۱۷	۳۳/۶	۱۳۵	۳۸/۸	۹۶	۲۷/۶		
۱۹۸	۵۶/۹	۱۰۳	۲۹/۶	۴۸	۱۳/۵		

نتایج آزمون ANOVA (تجزیه و تحلیل واریانس) نشان داد که میزان تحلیل رفتگی شغلی در کارکنان اداره کل‌های استان‌های مختلف تفاوت معنی داری وجود ندارد.

جدول ۲. نتایج آزمون ANOVA

متغیر	Df	F	Sig
تحلیل رفتگی شغلی	۶	۰/۲۱	۰/۹۸

با توجه به اینکه در فرایند تحلیل عاملی، داده‌ها باید پنج شرط «حداقل missing کمتر از (۰/۰۵) -حجم نمونه کافی KMO- نرمال بودن توزیع-مقادیر اشتراک سؤالات، واریانس بالاتر از ۰/۴» داشته باشند. به توصیف شرایط می‌پردازیم.

به منظور بررسی کفایت حجم نمونه KMO، با استناد به منابع مقدار بین ۰/۹۰ - ۰/۸۰ مناسب است که در پژوهش حاضر میزان KMO با توجه به جدول مناسب می‌باشد.

جدول ۳. مقادیر KMO در هر پرسشنامه

مقدار KMO پرسشنامه ها	فردی	سازمانی	اجتماعی
منابع تحلیل رفتگی	۰/۸۱	۰/۸۳	۰/۸۷
استراتژی های مقابله	۰/۸۳	۰/۸۴	۰/۸۵

≠ در مورد ویژگی نرمال بودن توزیع
چند متغیری نیز که بر اساس آزمون
بارتلت و معنی داری میزان کروییت در

تقریب مجذور خی بیان می شود،
بررسی ها وضعیت نرمال توزیع چند
متغیری را نشان می دهند.

جدول ۳. نتایج آزمون بارتلت

پرسشنامه ها- زیرمقیاس ها	فردی	سازمانی	اجتماعی
منابع تحلیل رفتگی	۵۶۵	۱۸۷۵	۵۷۶
Sig	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰
استراتژی های مقابله	۵۴۳	۱۶۸۹	۵۳۸
Sig	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۰۰

≠ در رعایت مفروضه مقادیر اشتراک
سؤالات که معرف همبستگی هر
سؤال با کل آزمون و تجانس درونی
سؤالات می باشد، در کتب آمار ملاک
اعتبار میزان اشتراک ۰/۵ عنوان شده
است که در این پژوهش یافته ها t
تناسب داده ها را نشان داد.

بنابراین با توجه به نتایج فوق، می توان از
آزمون تحلیل عاملی برای پژوهش حاضر استفاده
نمود. نتایج نشان داد درصد تراکمی واریانس از
مجموع مقادیر چرخش یافته شامل مجموع
۵۴/۹۹، ۵۰/۶۴ و ۵۰/۰۲ درصد از واریانس های
موجود در متغیرهای اصلی از منابع سازمانی،
فردی و اجتماعی تحلیل رفتگی می باشد.

≠ در مرحله بررسی واریانس تبیین شده
(بالتر از ۰/۵)، نیز یافته های تحلیل
عاملی تأییدکننده این شرط بود.

اطلاعات جدول ۵ ماتریس عوامل چرخش
یافته و مؤلفه های منابع سازمانی، فردی و
اجتماعی تحلیل رفتگی را نشان می دهد.
جملاتی که ارتباط کمتر از ۰/۵ با هر عامل

کافی برای به انجام رساندن نقش‌های سازمانی‌شان ۳- منابع خارجی کنترل ۴- عزت نفس پایین منابع اجتماعی تحلیل رفتگی شغلی در موارد زیر معنادار بودند: ۱- نداشتن عضویت و مشارکت در گروه‌های اجتماعی متنوع ۲- نداشتن حمایت ضروری به وسیله خانواده ۳- نداشتن حمایت اجتماعی توسط همکاران و مافوقان

داشتند، حذف شدند. در مجموع می‌توان گفت که منابع سازمانی تحلیل رفتگی شغلی در موارد زیر معنادار می‌باشد: ۱- ابهام در نقش‌های کارکنان ۲- حقوق پایین و ناعادلانه ۳- شرایط نامناسب محیط فیزیکی کار ۴- نبود تسهیلات رفاهی ۵- حجم بالای کار ۶- تعارض میان نقش‌های بی‌شمار آن‌ها. همچنین منابع فردی تحلیل رفتگی در آیتم‌های زیر معنادار بودند: ۱- حس همدردی با دیگران ۲- نداشتن آمادگی

جدول ۵. ماتریس عامل‌ها و جملات چرخش یافته منابع تحلیل رفتگی

منابع اجتماعی		منابع فردی		منابع سازمانی	
شماره گروه	عزت نفس پایین	کنترل خارجی	عدم آمادگی	شماره گروه	تعارض
۱	۰/۷	۰/۵	۰/۶	۱	۰/۶
۹	۰/۷	۰/۶	۰/۵	۲	۰/۵
۱	۰/۶	۰/۷	۰/۵	۳	۰/۷
۰	۰/۶	۰/۷	۰/۵	۴	۰/۷
۱	۰/۶	۰/۷	۰/۵	۵	۰/۷
۱	۰/۶	۰/۷	۰/۵	۶	۰/۷
۱	۰/۶	۰/۷	۰/۵	۷	۰/۷
۱	۰/۶	۰/۷	۰/۵	۸	۰/۷
۲	۰/۶	۰/۷	۰/۵	۹	۰/۷
۱	۰/۶	۰/۷	۰/۵	۱۰	۰/۷
۲	۰/۶	۰/۷	۰/۵	۱۱	۰/۷
۱	۰/۶	۰/۷	۰/۵	۱۲	۰/۷
۲	۰/۶	۰/۷	۰/۵	۱۳	۰/۷
۱	۰/۶	۰/۷	۰/۵	۱۴	۰/۷
۲	۰/۶	۰/۷	۰/۵	۱۵	۰/۷
۱	۰/۶	۰/۷	۰/۵	۱۶	۰/۷
۲	۰/۶	۰/۷	۰/۵	۱۷	۰/۷
۱	۰/۶	۰/۷	۰/۵	۱۸	۰/۷
۲	۰/۶	۰/۷	۰/۵	۱۹	۰/۷
۱	۰/۶	۰/۷	۰/۵	۲۰	۰/۷
۲	۰/۶	۰/۷	۰/۵	۲۱	۰/۷
۱	۰/۶	۰/۷	۰/۵	۲۲	۰/۷
۲	۰/۶	۰/۷	۰/۵	۲۳	۰/۷
۱	۰/۶	۰/۷	۰/۵	۲۴	۰/۷
۲	۰/۶	۰/۷	۰/۵	۲۵	۰/۷
۱	۰/۶	۰/۷	۰/۵	۲۶	۰/۷
۲	۰/۶	۰/۷	۰/۵	۲۷	۰/۷
۱	۰/۶	۰/۷	۰/۵	۲۸	۰/۷
۲	۰/۶	۰/۷	۰/۵	۲۹	۰/۷
۱	۰/۶	۰/۷	۰/۵	۳۰	۰/۷

۳	۰/۶	۲	۴	۰/۶	۳
۲		۹	۱		۲
۳	۰/۱۸	۳	۴	۰/۶	۳
۴		۹	۵		۴
۳		۴			۳
۵	۰/۷	۳		۰/۵	۵
۳		۴			۳
۶	۰/۷	۴			۶
۳	۰/۶				۳
۷					۷
۳	۰/۵				۳
۸					۸
۴	۰/۶				۴
۰					۰
۴		۰/۵			۴
۲					۲
۴					۴
۶	۰/۷				۶

همچنین نتایج آزمون T- تک نمونه‌ای نشان می‌دهد که میانگین کلیه زیرمقیاس‌های منابع فردی، سازمانی و اجتماعی تحلیل رفتگی تفاوت

معناداری با میانگین فرضی دارد. لذا می‌توان گفت کلیه زیرمقیاس‌ها را می‌توان به‌عنوان منبع تحلیل رفتگی محسوب کرد (جدول ۶).

جدول ۶. نتایج آزمون t تک نمونه‌ای - منابع تحلیل رفتگی شغلی

Sig	Df	T	میانگین	منابع تحلیل رفتگی
۰/۰	۳۴۷	۱۱۸/۵۶	۳/۱۴	فردی
۰/۰	۳۴۷	۱۲۱/۲۳	۳/۱۲	سازمانی
۰/۰	۳۴۷	۱۲۵/۱۲۲	۳/۱۰	اجتماعی

که استراتژی‌های مقابله سازمانی معنادار به شرح زیر می‌باشند: ۱- توصیف دقیق مسئولیت‌ها یا

نقش‌های سازمانی واضح ۲- دریافت حقوق مناسب و متناسب با حجم و کیفیت کار انجام

اطلاعات جدول ۷ ماتریس عوامل چرخش یافته و مؤلفه‌های استراتژی‌های مقابله سازمانی، فردی و اجتماعی تحلیل رفتگی را نشان می‌دهد. جملاتی که ارتباط کمتر از ۰/۵ با هر عامل داشتند، حذف شدند. درمجموع می‌توان گفت

تعبصات بیش از اندازه در برابر دیگران ۳- افزایش عزت نفس

استراتژی‌های مقابله اجتماعی در تحلیل رفتگی در موارد زیر معنادار گشتند: ۱- ترویج حمایت‌های اجتماعی به وسیله خانواده‌های کارکنان ۲- تدارک روش‌هایی برای عضویت و مشارکت در گروه‌های اجتماعی متنوع و نهایتاً ۳- ترویج حمایت اجتماعی در محیط کاری به وسیله همکاران و مافوقان.

شده ۳- پیشنهاد تسهیلات و تفریحات شایسته

۴- بهبود شرایط فیزیکی در محیط کار ۵- کاهش تعارض میان نقش‌های بی‌شمار ۶- کاهش مسئولیت‌ها و حجم کاری ۷- فضائل و کمالات سازمانی
استراتژی‌های فردی مقابله با تحلیل رفتگی در موارد زیر معنادار شدند: ۱- تسهیل سازمان‌دهی اجتماعی، روانی و حرفه‌ای مورد نیاز برای عملکرد کارکنان ۲- کاهش هیجانات و

جدول ۷. ماتریس عامل‌ها و جملات چرخش یافته استراتژی‌های مقابله

استراتژی‌های مقابله سازمانی			استراتژی‌های مقابله فردی			استراتژی‌های مقابله اجتماعی								
شماره گروه	توصیف مسئولیت‌ها	دریافت حقوق مناسب	تسهیلات و تفریحات	کاهش تعارض در نقش	کاهش حجم کاری	فضایل و کمالات انسانی	شماره گروه	تسهیل سازمان‌دهی اجتماعی	کاهش هیجانات و تعصب	افزایش عزت‌نفس	شماره گروه	حمایت خانواده	مشارکت در گروه	حمایت همکاران
۱							۳				۸			
۲							۵				۱۲			
۴							۱۰				۱۳			
۶							۱۱				۲۴			
۷							۱۵				۲۷			
۹							۱۸				۳۲			
۲۲							۲۰				۳۳			
۲۵							۲۱				۳۴			
۲۶							۲۳				۴۲			
۲۸							۳۰				۴۶			
۲۹							۳۵				۴۷			
۳۱							۴۱				۴۸			
۳۷														
۳۸														
۳۹														
۴۰														
۴۳														
۴۴														
۴۵														

با تحلیل رفتگی شغلی به طور معنادار از میانگین فرضی بالاتر است. (جدول ۸)

همچنین نتایج آزمون T. - تک نمونه‌ای نشان داد که میانگین کلیه استراتژی‌های مقابله

جدول ۸. نتایج آزمون t. تک نمونه‌ای، استراتژی‌های مقابله

ناب‌تطبیع‌پر ل‌فبگ . .	م‌نگین .	T	Df	Sig
فردی	۳/۱۲	۱۲۲/۸۴	۳۴۷	۰/۰
سازمانی	۳/۱۱	۱۲۴/۲۰	۳۴۷	۰/۰
اجتماعی	۳/۱۲	۱۲۱/۷۴	۳۴۷	۰/۰

متوسطی از عدم موفقیت هستند. این بدان معنی است که اکثر کارکنان دارای موفقیت‌های

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های این پژوهش نشان داد که ۴۳/۹٪ از کارکنان دارای سطح متوسطی از فرسودگی عاطفی هستند. بنابراین می‌توان گفت تا حدودی نشانگانی از فرسودگی عاطفی در کارکنان وجود دارد. افزایش میزان فرسودگی عاطفی در کارکنان می‌تواند باعث شود که فرد خود را تسلیم حوادث کند و امور زندگی را رها و به سرنوشت واگذار کند. هرگاه این‌گونه مسائل در زندگی بروز کند، فرد دید خود را از واقعیت‌ها از دست می‌دهد و در نتیجه یک تغییر در رفتار او حاصل می‌شود. در حقیقت در چنین شرایطی فرد به مرحله‌ای می‌رسد که توانایی لازم را برای عمل در موقعیت‌های مختلف ندارد و احساس می‌کند که برای انجام کار به نیرویی نیاز دارد که آن را در اختیار ندارد. همچنین یافته‌ها حاکی از وجود ۳۸٪ از سطح متوسطی از زوال شخصیت و ۲۷٪ از سطح بالایی از زوال شخصیت می‌باشند. بنابراین باید توجه داشت که افزایش سطح زوال شخصیت در کارکنان باعث ماشینی شدن ابعاد رفتاری فرد و فقدان روابط انسانی ملایم در آنان می‌شود. همچنین بیش از نیمی از کارکنان دارای سطح پایین و حدود ۳۰٪ دارای سطح

فردی در زندگی خود هستند، لیکن حدود ۱۳٪ از آنان احساس می‌کنند که توانایی عملکرد قبلی را در شغل و عملکردشان ندارند و بهره‌وری آنان کاهش یافته است؛ در نتیجه احساس نومیدی و افسردگی می‌کنند و انگیزه خود را نسبت به کار از دست می‌دهند.

نتایج آزمون ANOVA (تجزیه و تحلیل واریانس) نشان داد که میزان تحلیل رفتگی شغلی در کارکنان اداره کل‌های استان‌های مختلف تفاوت معناداری وجود ندارد. این بدان معنی است که میزان تحلیل رفتگی در کارکنان ادارات کل بسیار نزدیک به هم بوده و به نظر می‌رسد شرایط و جو سازمانی و تنوع ویژگی‌های فردی در کارکنان در استان‌های مختلف همسان است که ایجاد تفاوت در سطوح تحلیل رفتگی نکرده است.

نتایج برگرفته از تحلیل عاملی و آزمون t تک نمونه‌ای حاکی از اثر معنادار منابع اجتماعی، فردی و سازمانی بر تحلیل رفتگی شغلی کارکنان دارد. نتایج این پژوهش با اکثر

عزت نفس پایین؛ و منابع اجتماعی تحلیل رفتگی شامل «نداشتن عضویت و مشارکت در گروه‌های اجتماعی متنوع، نداشتن حمایت ضروری به‌وسیله خانواده، نداشتن حمایت اجتماعی توسط همکاران و مافوقان» می‌باشند.

حال با مشخص شدن منابع و علل تحلیل رفتگی در کارکنان نیاز هست که به بررسی و تحلیل استراتژی‌های مقابله با تحلیل رفتگی شغلی بپردازیم. پژوهش‌های بسیار کمی پیرامون استراتژی‌های مقابله با تحلیل رفتگی پرداخته‌اند. این پژوهش با استفاده از نتایج حاصله از منابع تحلیل رفتگی به بررسی استراتژی‌های مقابله با تحلیل رفتگی نیز پرداخته است. نتایج نشان می‌دهد که:

استراتژی‌های سازمانی مقابله شامل:

«توصیف دقیق مسئولیت‌ها یا نقش‌های سازمانی واضح، دریافت حقوق مناسب و متناسب با حجم و کیفیت کار انجام‌شده، پیشنهاد تسهیلات و تفریحات شایسته، بهبود شرایط فیزیکی در محیط کار، کاهش تعارض میان نقش‌های بی‌شمار، کاهش مسئولیت‌ها و حجم کاری، فضائل و کمالات سازمانی»، استراتژی‌های فردی مقابله شامل «تسهیل سازمان‌دهی اجتماعی- روانی و حرفه‌ای موردنیاز برای عملکرد کارکنان، کاهش هیجانات و تعصبات بیش‌ازاندازه در برابر دیگران و افزایش عزت نفس» و استراتژی‌های اجتماعی مقابله شامل: «ترویج حمایت‌های اجتماعی به‌وسیله

پژوهش‌های صورت پذیرفته ازجمله ساعتچی (۱۳۸۹)، پاریک (۱۹۸۲)، مسلج و جکسون^۱ (۱۹۹۶)، آنتونی سدولاین (۱۹۸۲)، اسویدر و زیمرمن (۲۰۱۰)، وردی نژاد و حسن‌زاده (۱۳۸۵)، کانتاس (۲۰۰۸)، گاروسا و همکاران (۲۰۰۸)، کوکینوس (۲۰۰۷)، آلسون (۲۰۱۱) همخوانی دارد. گاروسا و همکاران (۲۰۰۸) بعد فردی را در ارتباط با تحلیل رفتگی می‌دانند. کوکینوس (۲۰۰۷) علاوه بر ویژگی‌های فردی، ساختار و مؤلفه‌های سازمانی را نیز از عوامل تحلیل رفتگی برمی‌شمارد. اسویدر (۲۰۱۰)، وردی نژاد و حسن‌زاده (۱۳۸۵)، کانتاس (۲۰۰۸)، در پژوهش‌های خود عوامل سازمانی را در ارتباط با تحلیل رفتگی افراد می‌دانند. آنتونی سدولاین (۱۹۸۲) و ساعتچی (۱۳۸۹) همانند نتایج این پژوهش عوامل فردی، سازمانی و اجتماعی را به‌عنوان منابع تحلیل رفتگی بر می‌شمارند. بنابراین با توجه به یافته‌های این پژوهش و سایر پژوهش‌های صورت گرفته می‌توان این‌گونه جمع‌بندی نمود که منابع سازمانی شامل: «ابهام در نقش‌های کارکنان، حقوق پایین و ناعادلانه، شرایط نامناسب محیط فیزیکی کار، نبود تسهیلات رفاهی، حجم بالای کار، تعارض میان نقش‌های بی‌شمار آن‌ها»؛ منابع فردی شامل: «حس همدردی با دیگران، نداشتن آمادگی کافی برای به انجام رساندن نقش‌های سازمانی‌شان، منابع خارجی کنترل،

فراهم شدن تسهیلات رفاهی و تفریحی برای کارکنان یکی از مهم‌ترین عواملی است که یک جو روحی و روانی بسیار آرام و به دور از هر گونه تنش و فشار ایجاد می‌کند تا کارمند در آسایش و آرامش مدتی کوتاه در کنار خانواده خود به تفریح بپردازد.

بهبود شرایط فیزیکی محیط کار یکی دیگر از عوامل مؤثر بر تحلیل رفتگی می‌باشد. از آنجا که شرایط محیطی و فیزیکی کار مکانی است که کارکنان به‌طور دائم در زمان کاری در آنجا قرار دارند، اثرات روحی و روانی فراوانی می‌تواند بر کارمند وارد کند. اگرچه اکثر کارکنانی که در محیط‌های اداری مشغول به کار هستند، اثر کمتری از فشار ناشی از محیط کار به آنان وارد می‌کند، اما توجه بیشتر به فضا و جو محیطی کار، رنگ آمیزی، مرتب بودن، جو آرام و استفاده از امکانات مورد نیاز، می‌تواند همان مقدار فشار را نیز به حداقل برساند.

اسمیت (۲۰۱۲) می‌گوید دوستان و خانواده در زمان‌های سخت، مهم هستند، چراکه به اشتراک گذاشتن احساسات از بار منفی در ذهن و روان افراد تحلیل رفته می‌کاهد (اسمیت ۲۰۱۲). بنابراین فراهم کردن یک جو سازمانی مناسب و دوستانه، ترویج حمایت کاری، تفویض اختیار، برقراری روابط اجتماعی و دوستانه، فراهم کردن امکانات و تسهیلات مورد نیاز

خانواده‌های کارکنان، تدارک روش‌هایی برای عضویت و مشارکت در گروه‌های اجتماعی متنوع و نهایتاً، ترویج حمایت اجتماعی در محیط کاری به‌وسیله همکاران و مافوقان» می‌باشند.

اسمیت^۱ (۲۰۱۲) معتقد است طبقه‌بندی توصیف شغلی و به‌کارگیری وظایف جدید می‌تواند به‌عنوان یک استراتژی مقابله با تحلیل رفتگی عمل کند (اسمیت ۲۰۱۲). بنابراین می‌توان گفت که توصیف دقیق مسئولیت‌ها و شرح وظایف، اختیارات و روابط سازمانی یک پست سازمانی می‌تواند شرایطی را ایجاد کند که فرد ضمن آشنایی کامل با وظایف و اختیارات خود و رهایی از سردرگمی، از هرگونه برخورد و پاسخ بی‌جا با دیگران و ارباب‌رجوع خودداری‌نماید و بدین ترتیب تنش و فشار روانی کمتری به وی وارد شود.

دریافت حقوق مناسب و متناسب با حجم و کیفیت کار انجام‌شده ضمن اینکه می‌تواند به‌عنوان یک محرک مثبت ایفای نقش کند، قادر است فرد را با این تفکر آشنا سازد که میزان حقوق و دستمزد هر فرد متناسب با تلاش و حجم کاری افراد بوده، بنابراین هر کس به‌اندازه تلاش خود، دستمزد دریافت می‌کند و بدین ترتیب تنش و فشار ناشی از حجم کار زیاد و تعهد نسبت به کار با استفاده از حقوق و دستمزد متناسب جبران خواهد شد.

1. Smith

کارکنان، ایجاد جو سازمانی حرفه‌ای و روانی مناسب، از آیتم‌هایی است که سازمان‌دهی اجتماعی، روانی و حرفه‌ای را تسهیل کرده و عملکرد کارکنان را بهبود بخشیده و بدین ترتیب از بار تنش و فشار روانی کاسته و باعث کاهش تحلیل رفتگی شغلی می‌شود.

محرم زاده (۱۳۹۱) معتقد است مدیریت سازمان نیاز است که افراد را به کاری گمارد که به آن علاقه‌مند هستند و از ویژگی‌های شخصیتی لازم برای انجام دادن درست وظایف شغلی برخوردارند. وقتی مناسب‌ترین فرد برای تصدی مسئولیت‌های یک شغل انتخاب می‌شود، احتمال وارد آمدن تنش‌های روانی بر او کمتر است و بنابراین احتمال ابتلای او به عارضه تحلیل رفتگی شغلی نیز کاهش می‌یابد (محرم زاده ۱۳۹۱). برای متصدیان مشاغل گوناگون سازمان، دوره‌های آموزشی مناسب تشکیل دهد. سازمان‌دهی مسئولیت‌ها، تفویض اختیار به معاونین و کارمندان، تدارک برنامه‌های تفریحی سالم، فراهم کردن جو سازمانی مناسب جهت از بین بردن تعارضات بین فردی در کارکنان ازجمله روش‌های مقابله با تحلیل رفتگی است

که می‌تواند توسط مدیر در سازمان صورت پذیرد.

باگسزی (۲۰۱۲، Bagceci) معتقد است استراتژی‌های فردی مهم‌تر هستند چراکه آن می‌تواند تبدیل به فرسودگی عاطفی بیشتری شود. در بخش استراتژی‌های فردی مقابله می‌توان به تغییر شرایط فیزیکی یا روانی کار، کاهش و از بین بردن هیجانات منفی و بیش از اندازه و روش‌های افزایش عزت‌نفس اشاره نمود (باگسزی ۲۰۱۲). محرم زاده (۱۳۹۱) معتقد است که بهتر است افراد روش‌های بهتر و اثربخش‌تر انجام داده کارها را بیاموزند تا در وقت و نیروی آن‌ها صرفه‌جویی شود (محرم زاده ۱۳۹۱).

در بخش استراتژی‌های اجتماعی مقابله نیز می‌توان به پیشروی به سمت یک شخصیت برون‌گرا و رفتارهای با تعامل اجتماعی اشاره نمود. نیاز است که افراد با همکاران و مافوقان خود ارتباط و تعامل مثبت و بیشتری داشته باشند و به‌وسیله خانواده نیز بیشتر حمایت شوند تا شرایطی را فراهم نماید تا از تنش و فشار روانی فرد کاسته شود.

منابع

- بختیاری، عاطفه، گودرزی، محمود، حمیدی، مهرزاد، و قربانی، محمدحسین. (۱۳۸۸)، *ارتباط عوامل انگیزشی بهداشتی و تحلیل رفتگی شغلی کارشناسان تربیت‌بدنی دانشگاه‌های دولتی تهران*. نشریه مدیریت ورزشی، شماره ۳، صص ۱۳۵ - ۱۵۰.

- رضانی نژاد، رحیم، پناهی، مهریه، ریحانی، محمد. (۱۳۹۰). مقایسه روش‌های مقابله با استرس در ورزشکاران رشته‌های انفرادی در تیم‌های ملی ایران، فصلنامه المپیک، سال ۱۹، شماره ۳، صص ۱۹-۳۳
- ساعتچی، محمود. (۱۳۸۹). بهداشت روانی در محیط کار. نشر ویرایش، چاپ سوم، تهران.
- ساعتچی، محمود. (۱۳۸۹). روانشناسی کار. نشر ویرایش، چاپ هفدهم، تهران.
- کشتکاران، علی. (۱۳۷۵). تحلیل رفتگی و روش اندازه‌گیری آن. نشریه دانش مدیریت، شماره ۳۳ و ۳۴، صص ۸۲-۹۶
- گودرزی، محمود، کشتی دار، محمد. (۱۳۸۱). ارتباط بین مشخصات فردی با تحلیل رفتگی مدیران دانشکده‌های تربیت‌بدنی، غیر تربیت‌بدنی و مدیران دانشگاه‌های آموزش عالی کشور، نشریه حرکت، شماره ۱۳، صص ۴۵ تا ۵۳
- محرم زاده، مهرداد، سید عامری، میرحسن، وحدانی، محسن. (۱۳۹۱). روان‌شناسی کار در سازمان‌های ورزشی، انتشارات دانشگاه ارومیه، چاپ اول، ارومیه.
- مسعودی، رضا، اعتمادی فر، شهرام، افضل، محمد، خیری، فریدون، و حسن‌پور، علی. (۱۳۸۷). عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های خصوصی شهر تهران. نشریه پژوهش پرستاری، دوره ۳، شماره‌های ۸ و ۹، صص ۴۷-۵۸.
- وحدانی، محسن. (۱۳۹۰). ارتباط بین ابعاد شخصیت و تحلیل رفتگی شغلی در کارکنان اداره کل تربیت‌بدنی آذربایجان غربی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده تربیت‌بدنی دانشگاه ارومیه.
- وردی نژاد، فریدون، و حسن‌زاده، زهرا. (۱۳۸۵). بررسی ارتباط بین عوامل سازمانی با میزان تحلیل رفتگی شغلی کارکنان. مطالعه موردی: سازمان بنادر و کشتیرانی بندر انزلی. پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی: سال ششم، شماره ۲۳، صص ۱۲۹ تا ۱۵۰.
- Alarcon, G.M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2): 549-562.
- Bag Bagceci, B., & Hamamci, Z. (2012). An investigation into the relationship between burnout and coping strategies among teachers in Turkey. *International Journal of Humanities and Social Science*, 2(12), 67-72.
- Ceci, B., Hamamci, C. (2012). An Investigation into the Relationship between Burnout and Coping Strategies among Teachers in Turkey, *International Journal of Humanities and Social Science*. 2(12): 27-41.
- Boyas, Javier., Wind, Leslie H. (2010). Employment-based social capital, job stress, and employee burnout: A public child welfare employee structural model, *Children and Youth Services Review*. 32 (2): 380-388.
- Chang, Edward C, Rand., Kevin, L., Strunk, Daniel R. (2000). Optimism and risk for job burnout among working college students: stress as a mediator, *Personality and Individual Differences*. 29: 255-263.
- Farahbakhsh, S. (2009). A Study of Job Burnout, Sources and Coping Strategies in Top Managers of Governmental Organizations in Province of Lorestan, Iran, *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 3(4): 4032-4039
- Freudenberger, H.J. (1979). The staff burnout syndrome in alternative situations. *Psychotherapy: theory, research and practice*, 1(4):73
- Galanakis, M., Moraitou, M., Garivaldis, F.G., Stalikas, A. (2009). Factorial Structure and Psychometric Properties of the Maslach Burnout Inventory (MBI) in Greek Midwives. *Europ's Journll of Psychoogy*. 4(2):52-70.

- Garrosa, E., Moreno-Jimenez, B., Liang, Y., & Gonzalez, J. L. (2008). *The relationship between socio-demographic variables, job stressors, burnout, and hardy personality in nurses: An exploratory study*. International journal of nursing studies, 45(3): 418-427.
- Koç, H., Arslan, S., TOPALOGLU, I. (2009). *Differentiation of burnout syndrome by profession and job: Gazi Burnout Inventory*. Review of Economic and Business Studies (REBS), (4): 149-163.
- Jourdain, G., & Chênevert, D. (2010). *Job demands–resources, burnout and intention to leave the nursing profession: A questionnaire survey*. International journal of nursing studies, 47(6): 709-722.
- Kantas, C. (2008). *The burnout syndrome in physician of the public health Area Rev-clin-ESP*, 194: 45-63
- Kokkinos M. Constantinos. (2007). *investigate the association between burnout, personality characteristics and job stressors in primary school teachers from Cyprus*, British Journal of Educational Psychology, . 77(1): 229 – 243.
- Koustelios, A. (2009). *hhe ccccco org nzzaooaa szz on spor eenssss' ppp oae''' burnout, xophyaa – choregia sport management international journal smij – 5(2): 165-189*
- Lazarus, R., Folkman, S. (1976). *Dynamics of a stressful encounter*. Personality and social Psychology, 50: 992-1003
- Martineau J (2008). *Personality Characteristics Of Stockbrokers: Implications For Job Success, Stress, And Burnout*, A Dissertation Presented To The School Of Psychology Of Nova Southeastern University In Partial Fulfillment Of The Requirements For The Degree Of Doctor Of Philosophy, Nova Southeastern University.
- Maslach & Jackson. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3rdEd).palo Alto, Counting psychosis's Press.
- Maslach C, Schaufeli W.B, Leiter M.B. (2001). *Job burnout*, Annu. Rev. Psychol.. 52:397 422.
- Naomi, F. (1995). *Work Environment and Burnout of Physical Education Teachers*, Journal of Teaching in Physical Education, 15(1):64-78
- Skaalvik, E.M., Skaalvik, S. (2009). *Does school context matter? Relations with teacher burnout and job satisfaction*, Teaching and Teacher Education 25: 518–524.
- Swider B.w, Zimmerman R.D. (2010). *Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes*, Journal of Vocational Behavior. 76(3): 487-506.
- Smith, M, Segal, J, Segal, R. (2012). *Preventing Burnout*, http://www.helpguide.org/mental/burnout_signs_symptoms.htm
- Tzioti, M.C., Mantelou, E., Degleris, N. E., Solias, A., Karamberi, M., & Romanou, N. (2010). *Job burnout and self-efficacy survey among elementary school teachers in Greece*. Annals of general psychiatry, 9(1): 192.



Analyzing the Effective Factors of Job Burnout and Coping Strategies in Personnel of Youth and Sport General Offices

Mohsen Vahdani^{1*}, Mehrdad Moharramzadeh², Mirhassan SeyedAmeri³

Received: Mar 3, 2013

Accepted: Apr 29, 2013

Abstract

Objective: The purpose of this study was to analyze the effective factors of job burnout and coping strategies in personnel of youth & sport general offices.

Methodology: 348 personnel of youth and sport general offices of seven provinces were randomly selected and completed three instruments including the questionnaires of Job Burnout (MBI, Maslach and Jackson, 1981), Sources of Job Burnout, and Coping Strategies of Job Burnout. MBI contained three dimensions with 22 items. Both of the questionnaires of Sources of job burnout and Coping Strategies included 48 items. Reliability of the questionnaires was high; Cronbach's alpha value for MBI, Sources of Job Burnout, and Coping Strategies of Job Burnout were 0.78, 0.85, and 0.89 respectively. Data were analyzed with one-sample Kolmogorov-Smirnov, ANOVA test and factor analysis. $p \leq .05$.

Results: The results indicated that there was not a significant difference between job burnout levels of personnel of youth and sport general offices in variant provinces. Also, the results showed that the personal, organizational and social factors were identified as job burnout sources.

Conclusion: Managers of sport organizations can provide a good organizational climate, work support, delegation of authority, social and friendly relationships to cope the personnel's job burnout.

Keywords: Youth & sport general offices, Job burnout, Coping strategies.

1. Ph.D. student at University of Tehran

2. Prof. at university of Mohaghegh Ardabili

3. Prof. at Urmia university

*Email: mohsen.vahdani@ut.ac.ir