

مقایسه تحلیل رفتگی شغلی در بین کارکنان ورزشکار و غیر ورزشکار

دکتر مهدی کهندل¹، پرویز محمدی²، مهدی کسب پرست³
عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج^{1،3}، کارشناس ارشد تربیت بدنی²

ص ص: 61-78

تاریخ دریافت: 89/3/10

تاریخ تصویب: 89/6/28

چکیده

دو عامل عمده متغیرهای تعدیل کننده شخصیتی و تبادل روابط اجتماعی در بروز تحلیل رفتگی مؤثر هستند. این تحقیق بر آن بوده است که به مقایسه تحلیل رفتگی شغلی بین کارمندان ورزشکار و غیر ورزشکار شاغل در وزارت کار و امور اجتماعی بپردازد. بدین منظور برای اندازه گیری تحلیل رفتگی شغلی از پرسشنامه مسلش با اجزای فرسودگی عاطفی، عملکرد شخصی و تهی شدن از ویژگی های شخصی بهره گرفتند. از بین 1200 نفر کارمند شاغل در وزارت کار تعداد 290 نفر به طور تصادفی انتخاب شدند که 113 نفر آنان ورزشکار و 178 نفر غیر ورزشکار بودند. تجزیه و تحلیل پرسشنامه تحلیل رفتگی که آزمودنی ها تکمیل کرده بودند نشان داد که: در کارمندان ورزشکار شدت و فراوانی اجزای تحلیل رفتگی شامل: فرسودگی عاطفی، عملکرد شخصی و تهی شدن از ویژگی های شخصی به طور معناداری کمتر از کارمندان غیر ورزشکار است.

واژه های کلیدی:

تحلیل رفتگی، ورزشکاران، غیر ورزشکاران

mehdikohandel@hotmail.com

فشار روانی شدید ناشی از ماهیت، نوع و یا وضعیت نامناسب کار، به پیدایش حالتی در کارکنان منجر می شود که تحلیل رفتگی¹ نامیده شده است. فرویدنبرگر² (1980) اعتقاد دارد که تحلیل رفتگی، کاهش یافتن انرژی و سرانجام تخلیه کامل انرژی است. تحلیل رفتگی، ازدگی و درماندگی در برابر تقاضای بیش از حدی است که هم فرد ممکن است بر خود اعمال کند و هم از بیرون می تواند بر فرد اعمال شده باشد که در نتیجه انرژی فرد و ساز و کارهای تطابقی و منابع و نیروهای داخلی او را تخلیه می کند. این پدیده یک حالت احساسی است که با ازدیاد فشار به فرد دست می دهد و سرانجام انگیزه، نگرش و رفتارش را تحت تاثیر قرار می دهد (15).

تحلیل رفتگی از نظر مسلسل³ (1982)، یک پاسخ روان شناختی در مقابل فشار کار است که با سه حالت فرسودگی عاطفی، کاهش بازده عملکرد شخصی و تهی شدن از ویژگی های شخصی مشخص می شود و بین افرادی که به نوعی با ارباب و رجوع بسیار سرو کار دارند می تواند بروز کند.

فرسودگی عاطفی آن دسته از شرایط درونی است که به دلیل فشارهای افراطی عوامل شخصی و سازمانی در فرد رخ می دهد. عوامل شخصی مانند مسائل زندگی، قانونی، و مالی، گاه در زندگی فرد آنقدر مهم می شوند که او را تسلیم حوادث می کنند؛ به طوری که فرد امور زندگی را رها ساخته و آن را به سرنوشت وا می گذارد. هرگاه این گونه مسائل در زندگی فردی بروز کند و برایش مهم باشد و نتایج کار نیز برای او مبهم به نظر بیاید، او احساس تنهایی می کند و دید گاه او نسبت به واقعیت ها منفی می شود و در نتیجه نوعی تغییر در رفتار او حاصل می آید. همچنین فرسودگی عاطفی زمانی اتفاق می افتد که فرد احساس می کند در تعامل با دیگران، توانایی خود را برای یک عملکرد مطلوب از دست داده است و برای تحمل موقعیت های

1- Burnout

2- Freudenberger

3- Maslash

مختلف از توانایی لازم بهره مند نیست. از سوی دیگر، فرسودگی جسمی، وقتی رخ می دهد که فرد احساس می کند برای انجام دادن کار به نیرویی نیاز دارد که آن را در اختیار ندارد. کاهش عملکرد شخصی می تواند هم سبب تحلیل رفتگی و هم پیامد آن باشد. معمولاً انسان ها مایلند که مولد باشند، زیرا اگر آنها بتوانند سطح عملکرد خود را حفظ کنند، پاداش کافی، قدرشناسی و پیشرفت در انتظار آنان خواهد بود. آنها احساس می کنند که زمان کار کوتاه است و به سرعت می گذرد، برای چالش با موانع آماده اند و همواره خوشحال و سرزنده اند. چنانچه محدودیت ها و موانع ظاهر شوند و کاهش عملکرد اتفاق افتد، فرد احساس می کند که توان عملکرد قبلی را ندارد و بهره وری اش کاهش یافته است. در نتیجه، او احساس نومیدی و افسردگی می کند و انگیزه خود را نسبت به کار از دست می دهد. عامل سوم تحلیل رفتگی، تهی شدن افراطی از خصوصیات شخصی است. خودکاری، وجود قوانین و مقررات بیش از حد، نداشتن روابط شخصی، تکراری بودن کارها، پیوستگی بسیار به اهداف غیرشخصی، تعداد زیاد سطوح مدیریت، تعداد زیاد مشاغل و گروه ها، تخصص گرایی، ارتباطات غیرمستقیم و نوشتاری، تقسیم کار بی شمار و سلسله مراتب زیاد که از ویژگی های سازمان های جدید است، می تواند زمینه ای برای تهی شدن افراطی از ویژگی های شخصی و تحلیل رفتگی اولیه افراد باشد (16). بیشتر پژوهش های انجام شده بر این مورد توافق دارند که تحلیل رفتگی، به یک شکل افراطی از فشار مزمن و درازمدت کاری حکایت می کند (13،23). به نظر پاین¹ (1982)، از آنجایی که تحلیل رفتگی به نوع و شکل خاصی از فشار کاری مرتبط است که ادراکات رقابت فردی را تغییر می دهد، لذا شکل متفاوتی از سازه استرس به شمار می آید (25).

هالبلین و باکلی² (2004) از میان ادبیات پژوهشی، دو عامل عمده بروز تحلیل رفتگی را متغیرهای تعدیل کننده شخصیتی و تبادل روابط اجتماعی دانسته اند. در حالی که در ادبیات تحقیق، به نقش «خود فرد» اشاره شده است (17).

1- Paine

2- Halbesleben&buckly

لیتر و مسلش¹(2004) بیان کرده اند که هر چه میان کارمند و شغل او، عدم تناسب بر قرار باشد، احتمال بروز تحلیل رفتگی در او بیشتر خواهد بود. آنها ضمن اینکه شش بعد از زندگی کاری همچون حجم کار، کنترل، پاداش، اجتماع، عدالت و ارزش ها را عواملی قلمداد کرده اند که تناسب میان فرد و شغل او را تحت تأثیر قرار می دهند، بیان کرده اند که علی رغم عوامل تنش زای سازمانی معمول، به دلیل ویژگی های شخصیتی (مانند شخصیت و شیوه نگرش)، افراد واکنش های متفاوتی در برابر تحلیل رفتگی نشان می دهند و این مسأله کم و بیش، تطابق آنها را نسبت به محیط آسان می سازد(20).

هالسلین و باکلی (2004) عنوان می کنند که بسیاری از پژوهشگران تحلیل رفتگی را به عنوان واسطی میان عوامل به وجود آورنده آن از یک طرف و عواقب آن از طرف دیگر، می شناسند. آنها همچنین معتقدند در حالی که نقش فردی در مطالعات عمومی استرس مدتهاست که شناخته شده، اما بسیاری از مطالعات در زمینه تحلیل رفتگی به نقش عوامل محیطی در پیش بینی تحلیل رفتگی به طور جامع توجه می کنند. آنان روند رو به رشدی را که به تازگی در زمینه تحلیل رفتگی بروز یافته است، در تعامل میان عوامل شخصی و محیطی می دانند. در میان این تحقیقات می توان به تحقیق در زمینه شیوع و گسترش تحلیل رفتگی در بین پزشکان عمومی و معلمان اشاره کرد. در تحقیق فوق معلوم شد که حساسیت پذیری فرد نسبت به محرک های عاطفی به عنوان عامل میانجی، از بین عوامل محیط کاری (تحلیل رفتگی دیگر کارکنان و صحبت در مورد مشکلات کاری) شناخته شده است(14).

متغیرهای دیگر شخصیتی نیز که در بین افراد، متفاوت هستند، به عنوان عوامل بالقوه موثر بر ارتباط محیط و تحلیل رفتگی بررسی شده اند. به عنوان مثال زلار و هوچواتر²(2000) نقش شخصیت در تحلیل رفتگی، پس از کنترل عوامل استرس زا، در میان کارکنان خدمات بهداشتی بررسی کرده اند. این پژوهشگران متوجه شدند که پنج عامل شخصیتی بزرگ، اجزای تحلیل

1- Leiter&Maslash

2- Zellar&Hochwater

رفتگی را پیش بینی می کنند. عصبیت، با سطوح بالای فرسودگی عاطفی، برونگرایی و تجربه گرایی و سازش پذیری به طور معکوسی با جزء تهی شدگی از ویژگی های شخصی مرتبط بوده اند و برو نگرایی و تجربه دوستی به طور معکوس با جزء کاهش بازده عملکرد شخصی ارتباط داشته اند(32).

هررا¹(2007) رضایت شغلی را در بین مربیان شاغل در موسسه قهرمانی آمریکا بررسی کرد و نشان داد که اختلاف معنی داری در میزان رضایت شغلی مربیان که با ویژگی های شخصیتی آنان مرتبط است، وجود دارد (24). هلیت مچابر (2007) به بررسی رضایت شغلی بین کارمندان تمام وقت و پاره وقت پرداخت و نتیجه گرفت که فیزیكدانان پاره وقت تحلیل رفتگی کمتر و رضایت شغلی بیشتری نسبت به کارکن تمام وقت دارند (25).

اوزیرت²(2006) در پیشگویی تحلیل رفتگی و رضایت شغلی فیزیكدانان به این نتیجه رسید که رضایت شغلی ارتباط منفی با خستگی و زوال شخصیت دارد و با کمال و رشد فردی ارتباط مثبت دارد. همچنین ارتباط معنی داری بین ابعاد تحلیل رفتگی و رضایت شغلی مشاهده می شود (26).

صباغیان راد (1383) در بررسی ارتباط بین خلاقیت و تعهد سازمانی با تحلیل رفتگی مدرسان هیأت علمی و مدعو واحد تربیت بدنی عمومی دانشگاه های آزاد اسلامی سراسر کشور به این نتیجه رسید که؛ فراوانی و شدت فرسودگی عاطفی مدرسان هیأت علمی بیشتر از مدرسان مدعو و از طرفی فراوانی و شدت کاهش بازده عملکرد شخصی و تهی شدگی از ویژگی های شخصی مدرسان هیأت علمی، کمتر از مدعوین بوده است (2).

سعیدی نژاد (1378) به بررسی رابطه تنیدگی ناشی از عوامل سازمانی با تحلیل رفتگی نیروی کار در صنایع مس شهید باهنر کرمان پرداخت و نتیجه گرفت که بین تنیدگی و تحلیل رفتگی، و نیز بین تنیدگی و تهی شدن از ویژگی های شخصی همبستگی معنی داری وجود

1- Herrera

2- Ozyurt

دارد (1). همچنین کشتکار (1375) در تحقیقی پیرامون پرستاران دانشگاه علوم پزشکی شیراز نشان داد که بین میزان تحلیل رفتگی و نیز تنیدگی با ویژگی های جمعیت شناختی نمونه مورد بررسی نظیر سطح تحصیلات، مدارج تحصیلی، رابطه معنی داری وجود ندارد، اما با افزایش سن و سابقه کار میزان تحلیل رفتگی کاهش می یابد (3).

بیشتر کارهای تجربی اولیه در زمینه تحلیل رفتگی، به مشاغل خدمات عمومی مانند معلمان، پرستاران و مددکاران اجتماعی محدود شده است. در پژوهش های گوناگون نشان داده شده است برخی افراد هم که مشاغل مرتبط با خدمات عمومی ندارند، می توانند دچار تحلیل رفتگی شوند، تحقیق حاضر در نظر دارد این پدیده را در کارمندان وزارت کار، که شدت کار و تقاضا در کار آنها زیاد است، مورد بررسی قرار دهد. از طرف دیگر، مقایسه تحلیل رفتگی در میان کارمندان ورزشکار و غیر ورزشکار می تواند تا حدودی نقش پرداختن به فعالیت های ورزشی را برای کارکنان و سرپرستان آنها مشخص و معلوم سازد. با توجه به اهمیت موضوع تحلیل رفتگی در بین کارکنان شاغل، پرسش اصلی این تحقیق بدین قرار است که آیا در میزان تحلیل رفتگی کارکنان ورزشکار و غیر ورزشکار تفاوت معنی داری مشاهده می شود؟

روش شناسی تحقیق

این تحقیق از نوع تحقیقات علیّی پس از وقوع است که به بررسی آثار ورزش بر میزان تحلیل رفتگی شغلی در کارمندان می پردازد.

جامعه و نمونه های آماری

از میان 1200 کارمند شاغل در وزارت کار، به صورت تصادفی و بر اساس جدول تاکمن، 291 نفر از کارمندان به عنوان نمونه انتخاب شدند. بررسی سابقه ورزشی آنان نشان داد که 113 نفر به طور منظم در تمرین های ورزشی شرکت می کنند. این عده به عنوان آزمودنی های

ورزشکار انتخاب شدند و بقیه 178 نفر آزمودنی های گروه غیرورزشکار را تشکیل می دادند. 39 درصد از نمونه انتخاب شده کارمندان ورزشکار و 61 درصد مابقی کارمندان غیرورزشکار بودند.

متغیرهای تحقیق

تحلیل رفتگی و اجزای سه گانه آن شامل فرسودگی عاطفی، کاهش بازده عملکرد شخصی، و تهی شدن از ویژگی های شخصی و ورزشکار بودن یا نبودن آزمودنی ها می شوند.

ابزار گردآوری اطلاعات:

1- پرسشنامه 25 سوالی تحلیل رفتگی "مسلش" به منظور ارزیابی جنبه های مختلف تحلیل رفتگی، با اجزای فرسودگی عاطفی، کاهش بازده عملکرد شخصی و تهی شدن از ویژگی های شخصی مورد استفاده قرار گرفت. مقیاس فراوانی هر جمله دارای دامنه ای از یک (چند بار در سال یا کمتر) تا شش (هر روز) است. در این مقیاس فراوانی، یک ارزش صفر هم وجود دارد و آن زمانی است که پاسخ دهنده، هرگز چنین احساس یا تمایل ارائه شده در پرسش را تجربه نکرده باشد (دامنه پاسخ: سالی چند بار، ماهی چندبار، ماهانه، هفته ای چند بار، هر هفته، هر روز، هرگز). مقیاس شدت در این پرسشنامه دارای دامنه ای از یک (خیلی کم) تا هفت (خیلی زیاد) است. دامنه پاسخ ها عبارتند از خیلی کم، کم، قابل ملاحظه، ملایم، نسبتاً زیاد، زیاد، خیلی زیاد.

2- پرسشنامه ویژگی های شخصی که پژوهشگر با توجه به اهداف تحقیق آن را مرتبط با برخی از ویژگی های شخصی ساخته و بویژه اطلاعات جامعی در مورد سابقه فعالیت جسمانی و یا شرکت در تمرین های منظم را گردآوری کرده است.

تعیین روایی و اعتبار پرسشنامه ها:

برای بررسی روایی و اعتبار پرسشنامه، 40 پرسشنامه از میان پرسشنامه های تکمیل شده (20 ورزشکار، 20 غیرورزشکار) به صورت تصادفی انتخاب شدند و ضریب آلفای کرونباخ آنها نیز مورد محاسبه قرار گرفت. ضریب 0/834 حاکی از روایی و اعتبار قابل قبول پرسشنامه بود. برای بررسی پایایی پرسشنامه، پس از گذشت یک ماه، دوباره و به صورت تصادفی، پرسشنامه هایی برای 40 نفر از کارمندان (20 ورزشکار، 20 غیرورزشکار) فرستاده شد و پس از بازگشت و تجزیه و تحلیل، با استفاده از روش آزمون - آزمون مجدد، ضرایب همبستگی میان این نتایج و نتایج یک ماه پیش مورد محاسبه قرار گرفت. ضرایب همبستگی 0/82، 0/83 که به ترتیب برای پرسشنامه تحلیل رفتگی ورزشکاران و غیرورزشکاران به دست آمد، حاکی از پایایی قابل قبول این پرسشنامه ها بود.

روش توزیع و جمع آوری اطلاعات

با مراجعه حضوری به واحد مورد نظر و ارائه توضیحات کامل درمورد پرسش های پژوهش، پرسشنامه های تحقیق (پرسشنامه های مشخصات فردی و تحلیل رفتگی) در اختیار آزمودنی ها قرار داده شد و از آنها خواستند که با دقت کامل و صداقت به پرسش ها پاسخ دهند. به آنان اطمینان داده شد که پاسخ های آنان نزد پژوهشگر محرمانه باقی خواهد ماند.

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

در این تحقیق از آمار توصیفی به منظور سازمان دادن، خلاصه کردن، طبقه بندی نمرات خام و توصیف داده ها (شامل؛ فراوانی ها، میانگین ها، درصد ها، انحراف استانداردها و رسم نمودارها و جداول) استفاده شد.

با استفاده از آمار استنباطی ضریب آلفای کرونباخ برای برآورد اعتبار یا پایایی درونی

پرسشنامه ها مورد استفاده قرار گرفت. برای آزمون فرضیات، با توجه به همگنی یا تجانس واریانس ها (آزمون لوین) و طبیعی بودن توزیع (آزمون کولموگراف اسمیرونوف) از آزمون t گروه های مستقل به منظور بررسی تفاوت میانگین های دو گروه استفاده شد.

یافته های تحقیق

جدول 1- مشخصات فردی آزمودنی ها

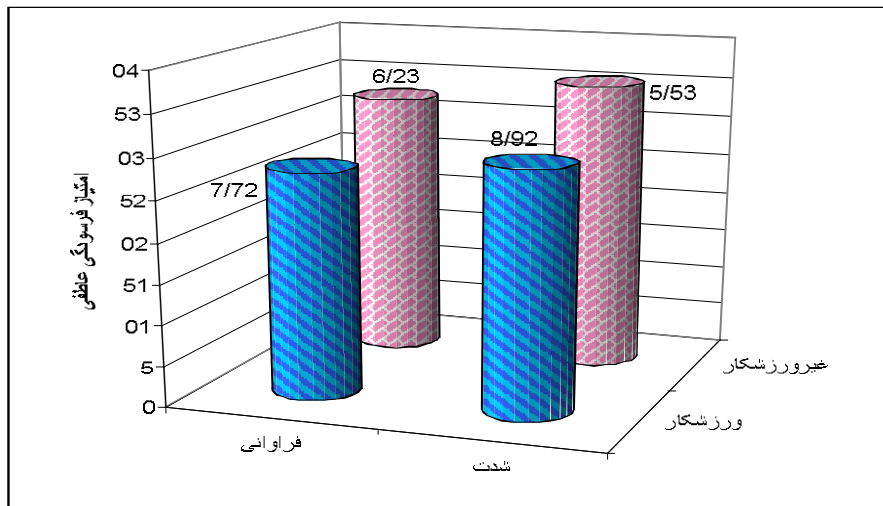
غیرورزشکار (n=178)	ورزشکار (n=113)	
43/2 ± 8/7	46/4 ± 11/3	سن (سال)
21/8 ± 7/1	18/2 ± 6/6	سنوات خدمت (سال)
68	47	زن (نفر)
110	66	مرد (نفر)

همان طور که در جدول یک ملاحظه می شود، تقریباً 39 درصد از نمونه های تحقیق را کارمندان ورزشکار و 61 درصد را غیرورزشکار تشکیل می دهند. درصد کارمندان زن و مرد ورزشکار و غیرورزشکار به ترتیب 41/6 و 38/2، و 58/4 و 61/8 درصد بود.

جدول 2- مقایسه میانگین فرسودگی عاطفی دو گروه آماری

سطح معنی داری	t مشاهده شده	میانگین و انحراف استاندارد		
0/01	4/761	27/7 ± 9/8	ورزشکار	فراوانی
		32/6 ± 8/1	غیرورزشکار	
0/01	4/342	29/8 ± 6/1	ورزشکار	شدت
		35/5 ± 7/6	غیرورزشکار	

از مقایسه اجزای تحلیل رفتگی شغلی در بین گروه های تحقیق، با استفاده از آزمون t گروه های مستقل، تفاوت معنی داری از لحاظ شدت و فراوانی میان کارمندان ورزشکار و غیرورزشکار در اجزای فرسودگی عاطفی مشاهده شد (جدول 2). شکل 1 میانگین فرسودگی عاطفی را در بین گروه های تحقیق نشان می دهد.



شکل 1- فراوانی و شدت فرسودگی عاطفی کارمندان ورزشکار و غیرورزشکار

جدول 3- مقایسه میانگین کاهش بازده عملکرد شخصی دو گروه آماری

سطح معنی داری	t مشاهده شده	میانگین \pm انحراف استاندارد		
0/0001	3/832	$27/4 \pm 7/2$	ورزشکار	فراوانی
		$32/8 \pm 6/7$	غیرورزشکار	
0/0001	4/211	$26/9 \pm 7/3$	ورزشکار	شدت
		$33/6 \pm 6/7$	غیرورزشکار	

همان طور که جدول 3 نشان می دهد، از لحاظ شدت و فراوانی، میان کارمندان ورزشکار و غیرورزشکار در کاهش بازده عملکرد شخصی تفاوت معنی داری وجود دارد. شکل 2 میانگین این جز از تحلیل رفتگی را بین دو گروه فوق نشان می دهد.

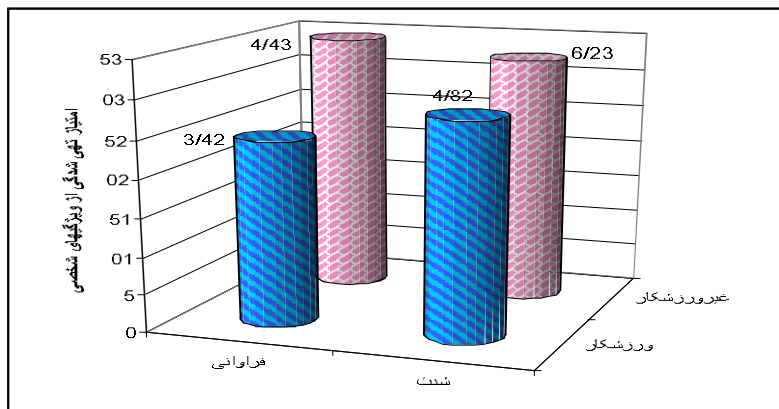


شکل 2- فراوانی و شدت کاهش بازده عملکرد شخصی کارمندان ورزشکار و غیرورزشکار

جدول 4- مقایسه میانگین تهی شدگی از ویژگی های شخصی دو گروه آماری

سطح معنی داری	t مشاهده شده	میانگین \pm انحراف استاندارد		
0/0001	5/12	24/3 \pm 4/6	ورزشکار	فراوانی
		34/4 \pm 6/8	غیرورزشکار	
0/0001	3/265	28/4 \pm 4/4	ورزشکار	شدت
		32/6 \pm 5/1	غیرورزشکار	

از مقایسه اجزای تحلیل رفتگی شغلی در بین گروه های تحقیق، در شدت و فراوانی میان کارمندان ورزشکار و غیرورزشکار از لحاظ تهی شدگی از ویژگی های شخصی تفاوت معناداری را مشاهده می کنید (جدول 4). شکل 3 میزان این اختلاف را نشان می دهد.



شکل 3- فراوانی و شدت تهی شدگی از ویژگی های شخصی کارمندان ورزشکار و غیرورزشکار

بحث و نتیجه گیری

در این تحقیق مشاهده شد که شدت و فراوانی اجزای سه گانه تحلیل رفتگی کارمندان ورزشکار به طور معناداری کمتر از کارمندان غیرورزشکار بوده است. با بررسی و مقایسه پرسشنامه های تحلیل رفتگی کارمندان ورزشکار و غیرورزشکار و طبق گزارش گروه غیرورزشکار مشاهده شد که آنان در طول هفته معمولاً چندین بار به درجه های خفیفی از فرسودگی عاطفی و تهی شدگی از ویژگی های شخصی دچار می شوند و این در حالی است که هم شدت و هم تکرار این وضعیت در میان کارمندان ورزشکار به مراتب کمتر بوده است (هفته ای یک بار فرسودگی عاطفی و تهی شدگی از ویژگی های شخصی بسیار خفیف در کارمندان ورزشکار). از لحاظ کاهش بازده عملکرد شخصی نیز وضعیت کارمندان ورزشکار به مراتب بهتر از گروه غیرورزشکاری است که گزارش کرده اند در هر ماه حداقل دو سه باری حس می کنند بازده عملکردشان به طور محسوسی پایین است (در مورد کارمندان ورزشکار وجود یک بار یا کمتر در ماه، کاهش نسبتاً کمی است). اگرچه در ادبیات تحقیقی شدت و فراوانی اجزای سه گانه تحلیل رفتگی به ندرت در میان ورزشکاران و غیرورزشکاران مقایسه شده است، و با این نتیجه

به دست آمده نمی توان گفت که ورزشکار بودن به عنوان یک متغیر تعدیل کننده می تواند میزان کمتر تحلیل رفتگی و اجزای سه گانه آن را پیش بینی کند؛ اما مقایسه های متعددی در مورد اقشار گوناگون جامعه که از وضعیت های متفاوتی بهره مند هستند، وجود دارد. به عنوان مثال، صباغیان راد در رساله دکترای خود تحلیل رفتگی بیشتری را در مدرسان مدعو در مقایسه با مدرسان هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی گزارش کرده است. عنوان شده است که جنبه افراطی عوامل شخصی (مانند مسائل زندگی، قانونی و مالی) و سازمانی می توانند گاه در زندگی فرد آن قدر مهم شوند که او را به شکلی تسلیم حوادث کنند، به گونه ای که امور زندگی را رها سازد و آن را به سرنوشت واگذار کند. در چنین شرایطی، فرد احساس تنهایی می کند و با دچار شدن به فرسودگی عاطفی، دید خود را از واقعیت ها از دست می دهد و در نتیجه تغییری در رفتار او نمودار می شود. همچنین اعتقاد بر این است که وقتی که فرد احساس کند در تعامل با دیگران، توانایی خود را برای یک عملکرد مطلوب از دست داده است و برای تحمل موقعیت های مختلف توانایی لازم را ندارد، فرسودگی عاطفی اتفاق می افتد. کاهش عملکرد شخصی می تواند هم سبب تحلیل رفتگی و هم پیامد آن باشد. معمولاً انسان ها مایلند که فردی مولد باشند و با حفظ سطح عملکرد خود، پاداش کافی، قدرشناسی و پیشرفت بیشتری بیابند. چنانچه محدودیت ها و موانع ظاهر شوند و کاهش عملکرد اتفاق افتد، فرد احساس می کند که توان عملکرد قبلی را ندارد و بهره وری اش کاهش یافته است. در نتیجه، او احساس نومیدی و افسردگی می کند و انگیزه خود را نسبت به کار از دست می دهد. عامل سوم تحلیل رفتگی، تهی شدن افراطی از خصوصیات شخصی است. خودکاری، وجود قوانین و مقررات بیش از حد، نداشتن روابط شخصی، تکراری بودن کارها، پیوستگی قوی به اهداف غیرشخصی، تعداد زیاد سطوح مدیریت، تعداد زیاد مشاغل و گروه ها، تخصص گرایی، ارتباطات غیرمستقیم و نوشتاری، تقسیم کار بی شمار و سلسله مراتب زیاد که از ویژگی های سازمانهای جدید است، می تواند زمینه ای برای تهی شدن افراطی از ویژگیهای شخصی و تحلیل رفتگی اولیه افراد

باشد (7).

به طور قطع بعضی از عوامل ذکر شده در کارمندان غیرورزشکار نیز می توانند از عوامل به وجود آورنده و حتی از عواقب تحلیل رفتگی باشند. چنین مقادیری از تحلیل رفتگی در میان مشاغل خدمات عمومی مانند معلمان، پرستاران و مددکاران اجتماعی و کارکنان هتل نیز گزارش شده است.

از آنجایی که مشخص شده بروز تحلیل رفتگی با عواقب منفی در برخی از سطوح مرتبط است و به عنوان مثال مسلش (1982) گزارش کرده است که در سطح فردی، تحلیل رفتگی با عواقب منفی جسمانی و روانی گوناگون برای فرد تحلیل رفته همراه است و در سطح سازمانی، می تواند به افزایش میزان غیبت از کار و ترک آن و همچنین کاهش تعهد سازمانی منجر شود و در سطح خدماتی - و شاید به عنوان مهمترین مورد - تحلیل رفتگی می تواند به صورت منفی کیفیت خدمات ارائه شده به ارباب رجوع را تحت تاثیر قرار دهد، از این روی لازم و ضروری به نظر می رسد که راه های پیشگیری و درمان این پدیده در کارمندان وزارت کار، و بویژه در میان قشر غیرورزشکار کارمندان، نیز مورد مطالعه و بررسی قرار گیرد (16).

اگرچه در برخی از پژوهش ها، تحلیل رفتگی به پیامدهای منفی سازمانی دیگری همچون؛ سطح پایین تعهد سازمانی نیز مرتبط شده است و نشان داده شده که آن دسته از پرستارانی که تعهد کمتری به سازمان و شغل خود دارند، تمایل به غیبت از کار و ترک شغل بیشتری در آنان مشهود است (کهیل¹ 1986، پرایس² 1977 و میلر³ 1990) طبق نظر این گونه پرستاران، ضمن کاهش کمیت و کیفیت کار خود، به پس زدن وظایف، نپذیرفتن بیمارانی و داشتن ساعت استراحت بیشتر تمایل دارند (کهیل 1986).

در این تحقیق، درجات نسبتاً قابل ملاحظه ای از تحلیل رفتگی، بویژه در میان کارمندان

1- Kehill

2- Price

3- Miller

غیرورزشکار، مشاهده شده است. از آنجایی که به نظر می رسد فرد تحلیل رفته، اهمیت و معنای خود را در محیط کار از دست می دهد، پرخاشگر، بدگمان، منفی باف، بدبین، عصبانی، حساس و زودرنج، بی حوصله، کلافه، در بن بست قرار گرفته، مریض احوال است، لذا ضرورت دارد که این گونه کارمندان هر چه سریع تر شناسایی شوند و تحت درمان قرار گیرند. زخم معده، کمردرد و سردردهای مکرر، از نشانه های دیگر تحلیل رفتگی است. فرد تحلیل رفته نمی تواند تعادل روانی خود را حفظ کند و از این رو، اغلب بی جهت و بی دلیل ستیزه جویی می کند و راه مخالفت را پیش می گیرد و با کوچکترین ناراحتی از کوره درمی رود. پیشنهاد می شود که هم خود فرد و هم مدیران وزارت کار، به فکر چاره باشند تا عواقب وخیم تری متوجه کارکنان نشود. از آنجایی که به نظر می آید تحلیل رفتگی قابلیت گسترش بیشتری دارد و فرد تحلیل رفته، خیلی زود بسیاری از همکاران خود را نیز به این مورد مبتلا می سازد، پیشنهاد می شود که برای حفظ سلامت فردی و سازمانی، افراد تحلیل رفته به سرعت مورد مداخله های درمانی و بقیه افراد مورد مداخله های پیشگیرانه قرار گیرند. در این زمینه مدیر مربوط می تواند با بررسی علل بروز تحلیل رفتگی، عوامل به وجود آورنده را معلوم کند تا در جهت رفع آن اقدام شود.

منابع فارسی

1. سعیدی نژاد، سعید (1387). بررسی تنیدگی ناشی از عوامل سازمانی با تحلیل رفتگی نیروی کار در صنایع مس شهید باهنر کرمان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان، دانشکده ادبیات علوم انسانی
2. صباغیان راد، لیلا (1382). بررسی رابطه خلاقیت، تعهد سازمانی و تحلیل رفتگی مدرسین هیئت علمی و مدعو دانشگاه های آزاد اسلامی سراسر کشور. رساله دکترای مدیریت ورزشی. واحد علوم و تحقیقات تهران.
3. کشتکاران، علی (1375). بررسی ارتباط بین تنیدگی با تحلیل رفتگی؛ دانش مدیریت؛ شماره های 35 و 36؛ ص (29).
4. کشتی دار، محمد (1381). بررسی رابطه تحلیل رفتگی با منبع کنترل و مقایسه آن در بین مدیران دانشکده ها و گروه های تربیت بدنی و غیر تربیت بدنی دانشگاه های آموزش عالی کشور، رساله دکتری، دانشگاه تهران، دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزش
- 5- Bergman et al (2000), Integrating three domains of employee commitment:an exploratory study.J. of applied business research ,vol.16, Issue.p.15.
- 6- Bluedorn, A.C. (1982). A unified model of turnover from organizations. Human relations, 35 (2), 135- 153.
- 7- Cherniss, C. (1980). Staff burnout: job stress in the human services. Beverly Hills: Sage Publications
- 8- Courage. M. & Williams. D (1987). An approach to the study of burnout in professional care providers in human service organizations. Journal of social service research, 10(1), 7-22.
- 9- Freudenberger & Richelson, G. (1980) burnout: the high cost of high

achievement. Garden city, ny: Doubleday and company, inc.

10- Halbesleben.JRB&Burckly.MR (2004).Burnout in organizational life. journal of management, published by Elsevier Inc

11- Haley. GR (2003). The relationship between burnout and organizational commitment in academic oncologists. Dissertation of DBA, Nova Southeastern University.

12- Kahill, S. (1986). Relationship of burnout among professional psychologists to professional expectations and social support. Psychological reports, 59 (3), 1043-1051.

13- Leiter MP & Maslach C(2001).Burnout and quality in a speed-up world. Journal of Quality & Participation, 24:48-51.

14- Leiter MP & Maslach C(2004). In P.L.Perrewe & D. C. Ganster (Eds), Research in occupational stress and well - being: vol.3. Areas of Work life: A Structured approach to organizational predictors of job burnout,91-134 . Oxford, Elsevier.

15- Leiter, M.P., Clark, D., & Dump, J. (1994). Distinct models of burnout and commitment among men and women in the military. Journal of applied behaviorial science, 30, 63-82.

16- Maslach, C. (1982b). Understanding burnout: definitional issues in analyzing a complex phenomenon. In W.S. Paine (ed.), job stress and burnout. Beverly hills: sage publications.

17- Maslach, C. (1978b). The client role in staff burnout. Journal of social issues, 34 (4),111-124.

18- Miller, K.I., Ellis, B.H., Look, E.G., and Lyles, J.S. (1990). An integrated model of communication, stress and burnout in the workplace. *Communication research*. 17 (3).. June, 300-326.

19- Miller, K.I., Ellis, B.H. (1988). Communication and empathy as precursors to burnout among human service workers. *Communication monographs*. 55 (September), 250-265.

20- Paine. W.S (1982). *Job stress and burnout: research, theory, and intervention perspectives*. Beverly Hills: sage publications.

21- Price.J.L. (1977). *The study of turnover*. Iowa: Iowa state university press.

22- Schaufeli.WB, Maslach. C & Marek.T(1993). The future of burnout. In: W.B. Schaufeli, C. Maslach & Marek T. (Eds). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Washington DC: Taylor & Francis.

23- Zellars KL, Perreve PH, & Hochwarter WA.2000.Burnout in health care: The rule of the five factors of personality. *Journal of Applied Social Psychology*. 30:1570-1598.

24- Hilit.F.Mechhaber(2008). Part time physician prevalent connected and satisfied. *Journal of general internal medicine Springer New York*,v.23, No.3, March

25- Herrera, R (2007). Job satisfaction among athletic trainer in NCAA. *The sport Journal* ISSN.26Ozyurt,A(2006).Predictor of burnout and job satisfaction among Turkish