

## ارتباط بین میزان تحلیل‌رفتگی با خودکارآمدی کارکنان اداره کل و مدیریت درمان تأمین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری

محسن عبداللهی دهکردی<sup>۱</sup>، دکتر محمد تقی محمودی<sup>۲</sup>

### چکیده

هدف از تحقیق حاضر، بررسی ارتباط بین میزان تحلیل‌رفتگی با خودکارآمدی کارکنان اداره کل و مدیریت درمان تأمین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری است. پژوهش حاضر با توجه به هدف آن کاربردی است و بر اساس روش جمع‌آوری اطلاعات در زمره تحقیقات توصیفی و از نوع تحقیقات همبستگی است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه پرسنل و کارمندان اداره کل و مدیریت درمان تأمین اجتماعی چهارمحال و بختیاری تشکیل دادند. بر اساس آخرین آمارهای موجود در ۱۵ شعبه موجود در استان و همچنین بیمارستان و درمانگاه‌های زیر نظر این سازمان، تعداد ۸۰۰ نفر مشغول به کار بودند. لذا بر اساس جدول مورگان و فرمول کوکران، حجم نمونه ۲۶۰ نفر در نظر گرفته شد که براساس روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه اطلاعات جمعیت‌شناختی سیاهه فرسودگی شغلی مسلج (MBI) و پرسشنامه خودکارآمدی شرر استفاده شد. داده‌ها با استفاده از شاخص‌های آمار توصیفی و روش‌های آمار استنباطی تحلیل شدند. نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان داد ارتباط منفی و معناداری میان تحلیل‌رفتگی و مؤلفه‌های آن با میزان خودکارآمدی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری وجود دارد

( $P < 0/05$ ). همچنین نتایج آزمون رگرسیون نشان داد هم در زنان و مردان رابطه خطی نسبتاً قوی بین متغیرهای پیش بین (مؤلفه‌های تحلیل‌رفتگی شامل فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش عملکرد شغلی) و ملاک (خودکارآمدی) وجود دارد. به بیان دیگر میزان رابطه بین متغیرهای پیش بین و ملاک در مردان  $37/8$  درصد و در زنان  $56/3$  درصد است. از سوی دیگر نتایج آزمون تی مستقل نشان داد تفاوت معناداری در میزان تحلیل‌رفتگی در مردان و زنان وجود دارد ( $P < 0/05$ ) به طوری که مردان دارای میانگین تحلیل‌رفتگی بالاتری نسبت به زنان بودند. همچنین نتایج آزمون تی مستقل در ارتباط با خودکارآمدی نیز نشان داد تفاوت معناداری میان نمرات خودکارآمدی زنان و مردان وجود دارد ( $P < 0/05$ ). به طوری که زنان دارای میانگین

۱. کارشناس ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد و کارمند سازمان تأمین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری  
۲. دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرکرد

بالتری نسبت به مردان بودند. به طور کلی نتایج تحقیق حاضر مبین ارتباط منفی و معنادار بین میزان تحلیل‌رفتگی و مؤلفه‌های آن با میزان خودکارآمدی کارکنان اداره کل و مدیریت درمان استان چهارمحال و بختیاری تأمین اجتماعی بود.

### کلمات کلیدی: تحلیل‌رفتگی، خودکارآمدی، سازمان تأمین اجتماعی، کارکنان

#### مقدمه

سلامت جسمانی و روانی افراد، از ویژگی‌های مهم و مؤثر در سازمان‌ها و روابط انسانی محسوب می‌شود (سید،<sup>۱</sup> ۱۹۸۰). اغلب پژوهش‌های اخیر در قلمرو بررسی تنیدگی‌های ناشی از شغل، این نکته را آشکار کرده‌اند که بسیاری از بیماری‌های متداول بیش از آنکه ناشی از عوامل میکروبی و ویروسی باشند بر اثر فقدان سازش با محیط کار و ایجاد فشار و استرس به وجود می‌آیند (احیاکننده و همکاران، ۱۳۸۷).

امروزه اهمیت و نقش شغل در زندگی افراد بر کسی پوشیده نیست. شغل علاوه بر تأمین نیازهای مادی فرد، زمینه‌ساز ارضای بسیاری از نیازهای غیرمادی او نیز است. لذا پدیده استرس و فشار روانی بخشی جداناپذیری از زندگی حرفه‌ای و شغلی افراد را تشکیل می‌دهد (کلی،<sup>۲</sup> ۱۹۹۴، کاراباتوس و همکاران، ۲۰۰۶). استرس‌های ناشی از شغل نوعی فشار روانی محسوب می‌شوند و تأثیر منفی بر زندگی فردی، اجتماعی و خانوادگی فرد می‌گذارند. روانشناسان حوزه مدیریت یکی از عوارض فشارها و استرس‌های ناشی از شغل را تحت عنوان تحلیل‌رفتگی<sup>۳</sup> معرفی می‌کنند (مسلج<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۰۱). آنها معتقدند تحلیل‌رفتگی شامل پاسخ‌هایی است که آدمی در برابر فشارهای روانی از خود بروز می‌دهند. واژه تحلیل‌رفتگی برای نخستین بار در سال ۱۹۷۰ توسط فرودنبگر<sup>۵</sup> مطرح شد. وی تحلیل‌رفتگی را نوعی وضعیت سرخوردگی و خستگی تعریف می‌کند که از روابط حرفه‌ای که قادر به ایجاد پاداش‌های مورد انتظار نیستند، ناشی می‌شود. تحقیقات نشان داده است افرادی که از تحلیل‌رفتگی در شغل خود رنج می‌برند بهره‌وری و کارایی شان کاهش می‌یابد و مشارکت کمتری از خود نشان می‌دهند که این امر نیز به طور مستقیم بر سازمان و جامعه تأثیر می‌گذارد (سیلوا<sup>۶</sup>، ۱۹۹۰). افرادی که از تحلیل‌رفتگی رنج می‌برند، در کارشان

1. Side
2. Kelly
3. Burnout
4. Maslach
5. Freudenberger
6. Silva

کم‌انگیزه و کم‌فعالیت شده و از نظر روانی بی‌تفاوت، افسرده و زودرنج می‌شوند و به پیشنهاد‌های دیگران واکنش منفی نشان می‌دهند (کوکلی<sup>۱</sup>، ۱۹۹۲).

مسلج (۱۹۸۱) تحلیل‌رفتگی را نوعی بیماری روان شناختی تعریف کرده است که شامل عوامل فرسودگی عاطفی<sup>۲</sup>، مسخ شخصیت (تهی شدن از ویژگی‌های فردی)<sup>۳</sup> و احساس کاهش عملکرد شخصی<sup>۴</sup> است. وی معتقد است این بیماری بیشتر در میان متخصصانی که در موقعیت‌های چالش برانگیز، با افراد دیگر کار می‌کنند، اتفاق می‌افتد (مسلج، ۲۰۰۱). مسلج و همکاران (۲۰۰۱) شش عامل سازمانی را معرفی کردند که در ایجاد تحلیل‌رفتگی دارای اهمیت بسیاری هستند. این عوامل شامل حجم کار کم یا زیاد، میزان کنترل کم بر کار، پاداش کم، نداشتن ارتباط اجتماعی، تبعیض در محیط کار، تضاد بین ارزش‌های فرد و محیط کار هستند.

بر این اساس در سال‌های اخیر مفهوم تحلیل‌رفتگی در زمینه‌های مختلف مورد بررسی قرار گرفته است. به طور کلی مطالعات انجام شده در این زمینه چندین مدل را مانند مدل استرس عاطفی - شناختی، مدل پاسخ منفی به تمرین - استرس و مدل رشد تک بعدی هویت و کنترل بیرونی را ارائه کرده‌اند (کوکلی، ۱۹۹۲، سیلوا، ۱۹۹۰). به طور کلی محققان و صاحب‌نظران حوزه مدیریت، تحلیل‌رفتگی را نتیجه شکست در مقابله با استرس شغلی معرفی کرده‌اند. لذا این دیدگاه تحلیل‌رفتگی را بی‌اشتیاقی برای کار کردن تعریف می‌کند به طوری که علائم آن از طریق تخلیه انرژی، مسخ شخصیت، افسردگی و گوشه گیری احساسی - اخلاقی مشخص می‌شود (مسلج و جکسون، ۱۹۹۶). این امر در حالی است که عوامل روانی و اجتماعی فراوانی با سبب شناسی تحلیل‌رفتگی و به طبع آن استرس و افسردگی در ارتباطند و نظریه‌های مختلفی در ارتباط با آن ارائه شده‌اند (طهماسیان و همکاران، ۱۳۸۶). در این میان، نظریه شناختی - اجتماعی باندورا<sup>۵</sup> یک مدل عاملی را ارائه می‌دهد که در آن فرد به جای آنکه دستخوش تأثیر استرس‌های محیطی شود، نقش مهمی در سازگاری خود دارد (باندورا، ۱۹۹۹). بر اساس نظر باندورا (۱۹۹۹، ۱۹۹۷) در این مدل، خودکارآمدی<sup>۶</sup> دارای مفهومی محوری است. خودکارآمدی به معنای باور فرد به توانایی خود در انجام یک فعالیت و مقابله با موقعیت‌های خاص است و بدون آن مشوق اندکی برای انجام یک رفتار یا رویارویی با رخدادها باقی می‌ماند. خودکارآمدی به توضیح چگونگی ادراکات فرد از توانایی تغییر رفتار، سطح انگیزتگی، الگوهای فکری و واکنش‌های احساسی می‌پردازد (باندورا، ۱۹۹۷) و از چهار منبع اولیه پیشرفت‌های شغلی، تشویق کلامی یا دلگرمی از طرف دیگران، الگوسازی اجتماعی یا

1. Coakley
2. Emotional Exhaustion
3. Depersonalization
4. Personal Accomplishment
5. Bandura social cognitive theory
6. Self-efficacy

تجربیات جایگزینی و همچنین نشانه‌های حالت فیزیکی نشأت می‌گیرد (باندورا، ۲۰۰۴).  
 براساس نظر باندورا (۲۰۰۴) خودکارآمدی احساسی پایدار و روشن از لیاقت و قابلیت فرد برای کنار آمدن مؤثر با بسیاری از موقعیت‌های تنش‌زا است. خودکارآمدی به احساس عزت نفس و ارزش خود، احساس کفایت و کارایی در برخورد با زندگی اطلاق می‌شود. بورک<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) معتقد است خودکارآمدی فرد نقش حساسی در بازداری یا پایداری رفتار او در موقعیت‌های گوناگون ایفا می‌کند. خزرلو (۲۰۱۳)، پاس و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۲)، والکر و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۰۹) و اسکالویک و اسکالویک<sup>۴</sup> (۲۰۱۰) نیز بر این باورند که خودکارآمدی در بهبود مسائلی مانند افسردگی، رضایت شغلی، ابراز وجود و تحلیل رفتگی نقش حیاتی دارد. آنها معتقدند رابطه میان میزان تحلیل رفتگی و میزان خودکارآمدی در افراد، رابطه‌ای منفی است، به طوری که با افزایش میزان خودکارآمدی فرد، میزان تحلیل رفتگی کاهش می‌یابد و بالعکس.

امروزه کارمندان در هر سازمانی که باشند به علت تغییرات و فشارهای روانی و جسمانی که در محیط کار متحمل می‌شوند، اگر نتوانند احساسات خود را به شیوه‌ای صحیح عنوان کنند و به طور منطقی با آنها کنار بیایند، مستعد ابتلا به انواع بیماری‌های روانی و جسمانی خصوصاً تحلیل رفتگی شغلی هستند. لذا در سازمان‌هایی مانند سازمان تأمین اجتماعی که به طور مستقیم با نظام سلامت و تندرستی افراد جامعه در ارتباط است، اهمیت بررسی و رسیدگی به این مسئله اهمیت ویژه‌ای پیدا می‌کند. محققان بیماری تحلیل رفتگی شغلی را به عنوان فرسایش روان انسان توصیف می‌کنند و نتایج مطالعات انجام شده در این زمینه نیز نشان داده‌اند که فرسودگی پیامدهای فیزیولوژیکی و روان شناختی فراوانی به همراه دارد به طوری که باعث افزایش خطر ابتلا به بیماری‌های قلبی - عروقی، تخریب عملکرد ایمنی بدن و التهاب مزمن می‌شود. بر این اساس پژوهش حاضر با هدف ارتباط بین میزان تحلیل رفتگی با خودکارآمدی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری انجام شد.

## روش

پژوهش حاضر با توجه به هدف آن کاربردی است و بر اساس روش جمع‌آوری اطلاعات در زمره تحقیقات توصیفی و از نوع تحقیقات همبستگی است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه پرسنل و کارمندان سازمان تأمین اجتماعی چهارمحال و بختیاری تشکیل دادند. براساس آخرین

1. Burke
2. Pas et al.
3. Volker et al.
4. Skaalvik & Skaalvik

آمارهای موجود در ۱۵ شعبه موجود در استان و همچنین بیمارستان و درمانگاه‌های زیر نظر مدیریت درمان تأمین اجتماعی چهارمحال و بختیاری، تعداد ۸۰۰ نفر مشغول به کار هستند. لذا از این تعداد بر اساس جدول مورگان و فرمول کوکران و با لحاظ کردن خطای نمونه ۵ درصد، حجم نمونه ۲۶۰ نفر در نظر گرفته شد و بر اساس روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. پس از اخذ مجوز از اداره کل و مدیریت درمان تأمین اجتماعی استان جهت جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز، تعدادی از پرسشنامه‌های تهیه شده، حاوی نکات لازم در خصوص پژوهش و محرمانه بودن اطلاعات شخصی آزمودنی‌ها، به دلیل بعد مسافت و عدم امکان حضور محقق، از طریق پست الکترونیک به آدرس‌های پست الکترونیک آنها ارسال شد و پیگیری‌های لازم جهت برگرداندن پرسشنامه‌های تکمیل شده به صورت تماس تلفنی انجام شد. بقیه پرسشنامه‌ها توسط پژوهشگر، به دلیل امکان دسترسی آسان و سهولت در توزیع و صرفه‌جویی در زمان، به صورت حضوری به پرسنل تحویل داده شد. جهت جمع‌آوری اطلاعات از سه نوع پرسشنامه استفاده شد که عبارتند از:

۱- پرسشنامه اطلاعات جمعیت‌شناختی: از این پرسشنامه برای سنجش ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نظیر سن، جنس، وضعیت تأهل و میزان تحصیلات استفاده شد.

۲- سیاهه تحلیل‌رفتگی مسلج (MBI):<sup>۱</sup>

این سیاهه رایج‌ترین ابزار برای اندازه‌گیری تحلیل‌رفتگی است که شامل سه مؤلفه مستقل است و از ۲۲ سؤال جداگانه تشکیل شده است که جنبه‌های مختلف سندرم تحلیل‌رفتگی را مورد ارزیابی قرار می‌دهند. ۹ سؤال به فرسودگی عاطفی، ۵ سؤال به مسخ شخصیت و ۸ سؤال به کاهش عملکرد شخصی می‌پردازد. فراوانی این احساسات با نمراتی از صفر (هرگز) تا ۶ (هر روز) سنجیده می‌شود. همچنین، مجموع نمرات مربوط به گزاره‌های هر یک از ابعاد تحلیل‌رفتگی به طور جداگانه محاسبه می‌شود. در بعد فرسودگی عاطفی، نمرات ۲۷ یا بیشتر بیانگر سطح بالا، در بعد مسخ شخصیت، نمرات ۱۳ یا بیشتر بیانگر سطح بالا و در بعد کاهش عملکرد شخصی، نمرات ۳۱ یا کمتر بیانگر سطح پایین هستند. لازم به ذکر است امتیازبندی سؤالات این سیاهه در قالب لیکرت ۷ امتیازی از صفر تا ۶ است. همچنین سؤالات ۱، ۲، ۳، ۵، ۶، ۸، ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۴، ۱۵، ۱۶، ۲۰ و ۲۲ به صورت معکوس و سؤالات ۴، ۷، ۹، ۱۲، ۱۷، ۱۸، ۱۹ و ۲۱ به صورت مستقیم محاسبه می‌شود. همبستگی درونی در هر سه بعد تحلیل‌رفتگی در نمونه اصلی با ۱۱۰۰۰ نفر با آلفای کرانباخ بین ۰/۷۱ تا ۰/۹۰ در حد قابل قبولی به دست آمده است (مسلج و جکسون، ۱۹۸۱). در ایران نیز روایی و پایایی این ابزار مورد بررسی قرار گرفته است. نجفی و همکاران با استفاده از ضریب آلفای کرانباخ پایایی آن را ۰/۷۸ تا ۰/۸۶ گزارش کردند. همچنین اکبری و همکاران (۱۳۹۰) نیز روایی و

1. Maslach Burnout Inventory (MBI)

پایایی این سیاهه را در حد بالایی گزارش کرده‌اند. در پژوهش حاضر نیز پایایی آن به روش ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد. براین اساس ضریب آلفای کرونباخ مؤلفه فرسودگی عاطفی ۰/۸۱، مسخ شخصیت ۰/۷۸، کاهش عملکرد شغلی ۰/۸۳ و میزان تحلیل رفتگی کلی ۰/۸۰ به دست آمد.

### ۱- مقیاس خودکارآمدی شرر<sup>۱</sup>:

این مقیاس خودکارآمدی افراد را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. این پرسشنامه دارای ۱۷ سؤال است. برای هر سؤال نیز ۵ پاسخ (کاملاً مخالف، مخالف، بی‌نظر، موافق و کاملاً موافق) در مقیاس لیکرت ارائه شده است و به هر سؤال نیز ۱ تا ۵ امتیاز تعلق می‌گیرد. بالاترین نمره خودکارآمدی در این مقیاس ۸۵ و پایین‌ترین نمره ۱۷ است. نمرات بالاتر بیانگر خودکارآمدی قوی‌تر و نمرات پایین‌تر بیانگر خودکارآمدی ضعیف‌تر است (ابراهیمی مقدم و پور احمد، ۱۳۹۱). بیرامی (۱۳۸۵) و ابراهیمی مقدم و پور احمد (۱۳۹۱) در پژوهش‌های خود همسانی درونی این مقیاس را بین ۰/۷۹ تا ۰/۸۱ و پایایی آن را در حد ۰/۸۴ گزارش کرده‌اند. در پژوهش حاضر نیز پایایی آن به روش آلفای کرونباخ در حد ۰/۸۱ محاسبه شد. در پژوهش حاضر از شاخص‌های آمار توصیفی نظیر میانگین و انحراف استاندارد جهت توصیف داده‌ها و از روش‌های آمار استنباطی نظیر ضریب همبستگی پیرسون (جهت تعیین رابطه بین متغیرها)، آزمون تحلیل رگرسیون (جهت تبیین و پیش‌بینی خودکارآمدی از مؤلفه‌های تحلیل رفتگی) و آزمون تی مستقل جهت مقایسه خودکارآمدی، تحلیل رفتگی و متغیرهای آن در مردان و زنان استفاده شد.

### نتایج

متغیرهای جمعیت شناختی مورد مطالعه در این پژوهش شامل سن، وضعیت تأهل و میزان تحصیلات است که نتایج استخراج شده آنها از پرسشنامه جمعیت شناختی در ادامه ارائه شده است. میانگین سنی کارمندان مورد مطالعه در سازمان تأمین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری به طور کلی و همچنین به تفکیک جنسیت در جدول ۱ ارائه شده‌اند. بر اساس یافته‌های ارائه شده در این جدول، مردان مورد مطالعه با میانگین  $45/60 \pm 4/5$  سال دارای بالاترین سن و زنان نیز با میانگین  $37/50 \pm 5/5$  سال دارای پایین‌ترین سن در پژوهش حاضر هستند. همچنین، براساس یافته‌های توصیفی ارائه شده بیشترین تعداد مردان و زنان دارای مدرک تحصیلی کارشناسی و پس از آن مدرک کارشناسی ارشد هستند.

نتایج توصیفی مربوط به متغیر خودکارآمدی، تحلیل رفتگی و مؤلفه‌های آنها در جدول ۳ ارائه شده‌اند. براساس اطلاعات این جدول، زنان دارای نمرات بالاتری در خودکارآمدی نسبت به مردان

بودند. همچنین مردان نسبت به زنان مورد مطالعه دارای نمرات بالاتری در متغیر تحلیل رفتگی بودند. در مؤلفه‌های فرسودگی عاطفی، کاهش عملکرد شخصی و مسخ شخصیت نیز مردان دارای نمرات بالاتری نسبت به زنان بودند.

نتایج مربوط به آزمون همبستگی پیرسون جهت بررسی ارتباط میان متغیرهای مورد مطالعه نشان داد بین میزان تحلیل رفتگی با خودکارآمدی ( $r=0/001$  و  $P=0/331$ ) در تمامی کارکنان ارتباط منفی و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای زنان نشان داد ارتباط منفی و معناداری ( $r=0/007$  و  $P=0/386$ ) بین میزان تحلیل رفتگی و خودکارآمدی وجود دارد. مردان نیز ارتباط منفی و معناداری مشاهده شد (جدول ۳).

همچنین نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که بین نمره فرسودگی عاطفی ( $P=0/021$  و  $r=0/201$ )، نمره کاهش عملکرد شغلی ( $P=0/039$  و  $r=0/178$ ) و نمره مسخ شخصیت ( $P=0/001$  و  $r=0/321$ ) با خودکارآمدی در تمامی کارکنان ارتباط منفی و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای زنان به طور جداگانه نشان داد که بین نمره فرسودگی عاطفی ( $P=0/008$  و  $r=0/426$ )، مسخ شخصیت ( $P=0/012$  و  $r=0/364$ ) و نمره مؤلفه کاهش عملکرد شغلی ( $P=0/029$  و  $r=0/309$ ) با میزان خودکارآمدی ارتباط منفی و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای مردان نشان داد بین نمره مؤلفه فرسودگی عاطفی ( $P=0/019$  و  $r=0/331$ ) و مؤلفه کاهش عملکرد شغلی ( $P=0/019$  و  $r=0/409$ ) با میزان خودکارآمدی ارتباط منفی و معناداری وجود دارد، اما ارتباط منفی بین مؤلفه مسخ شخصیت ( $P=0/195$  و  $r=0/186$ ) با میزان خودکارآمدی معنادار نبود. همچنین برای آزمون تحلیل رگرسیون چند متغیره به روش ورود مؤلفه‌های تحلیل رفتگی (فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت، کاهش عملکرد شغلی) به عنوان متغیر پیش بین و خودکارآمدی به عنوان متغیر ملاک تحلیل شدند.

همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود سطح معناداری کمتر از  $0/05$  است پس با  $99$  درصد اطمینان می‌توان گفت که روابط بین متغیرهای مستقل (پیش بین) با متغیر وابسته (ملاک) ناشی از تصادف نیست بلکه ترکیب خطی متغیر قادر به پیش‌بینی و تعیین تغییرات متغیر وابسته است. ابتدا جهت تعیین همبستگی بین مؤلفه‌های تحلیل رفتگی از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج نشان داد میزان ضریب همبستگی بین مؤلفه‌های تحلیل رفتگی بین  $0/59$  تا  $0/74$  در سطح  $P < 0/05$  معنادار است. همچنین با توجه به آنکه شرط ورود و استفاده از رگرسیون داشتن نیکویی برازش متغیرهای مورد مطالعه است، لذا در جدول ۵ نیکویی برازش مدل یا تناسب مدل ارائه شده است. اطلاعات ارائه شده در جدول ۵ بیانگر این است که  $R$  (ضریب همبستگی) بین ارزش‌های مشاهده شده و متغیر وابسته  $37/8$  درصد است. با توجه به اینکه دامنه  $R$  از صفر تا یک متغیر است و هر چقدر  $R$

محاسبه شده از صفر به یک نزدیک می شود بیانگر قدرت بیشتر رابطه است، لذا با توجه به مقدار  $R$  در رگرسیون می توان گفت که رابطه خطی نسبتاً قوی بین متغیرهای پیش بین و ملاک وجود دارد. به بیان دیگر میزان رابطه بین متغیرهای پیش بین و ملاک  $۳۷/۸$  درصد است. با این حال مهمترین شاخص برای برآزش و نیکویی مدل ضریب تعیین است. این ضریب میزان تناسب و سازگاری مدل را نشان می دهد. در جدول فوق مقدار  $R^2 = ۰/۱۴۳$  به این مفهوم است که متغیرهای پیش بین  $۱۴/۳$  درصد از تغییرات متغیر ملاک (خودکارآمدی) را تعیین می کند. همچنین با توجه به جدول، اطمینان از سازگار بودن مدل و تأثیر برآزش مدل و نیز تأثیر معناداری رابطه بین متغیرهای پیش بین و ملاک ضرایب رگرسیون در جدول ۶ ارائه شده است. با توجه به سطح معناداری محاسبه شده برای هر یک از متغیرها می توان معنی دار بودن روابط متغیرهای مستقل با نمره خودکارآمدی را تحلیل کرد. با توجه به اطلاعات ارائه شده در جدول ۴ می توان گفت که رابطه معکوس بین مؤلفه های مسخ شخصیت و کاهش عملکرد شغلی با خودکارآمدی تأیید شد و می توان نتیجه گرفت که این مؤلفه ها، خودکارآمدی کارکنان زن را پیش بینی می کنند. نتایج آزمون تحلیل رگرسیون چند متغیره به روش ورود برای مردان در جداول ۷ تا ۹ ارائه شده است.

همان طور که در جدول ۷ مشاهده می شود سطح معناداری کمتر از  $۰/۰۵$  است. پس با  $۹۹$  درصد اطمینان می توان گفت که روابط بین متغیرهای مستقل (پیش بین) با متغیر وابسته (ملاک) ناشی از تصادف نیست بلکه ترکیب خطی متغیر قادر به پیش بینی و تعیین تغییرات متغیر وابسته است. جدول ۸ جدول نیکویی برآزش مدل یا تناسب مدل را نشان می دهد.

اطلاعات ارائه شده در جدول ۸ بیانگر این است که  $R$  (ضریب همبستگی) بین ارزش های مشاهده شده و متغیر وابسته  $۵۶/۳$  درصد است. با توجه به اینکه دامنه  $R$  از صفر تا یک متغیر است و هر چقدر  $R$  محاسبه شده از صفر به یک نزدیک می شود بیانگر قدرت بیشتر رابطه است لذا با توجه به مقدار  $R$  در رگرسیون می توان گفت که رابطه خطی نسبتاً قوی بین متغیرهای پیش بین و ملاک وجود دارد. به بیان دیگر میزان رابطه بین متغیرهای پیش بین و ملاک  $۵۶/۳$  درصد است. با این حال مهمترین شاخص برای برآزش و نیکویی مدل ضریب تعیین است. این ضریب میزان تناسب و سازگاری مدل را نشان می دهد. در جدول فوق مقدار  $R^2 = ۰/۲۶۳$  به این مفهوم است که متغیرهای پیش بین  $۲۶/۳$  درصد از تغییرات متغیر ملاک (خودکارآمدی) را تعیین می کند. همچنین با توجه به جدول، اطمینان از سازگار بودن مدل و تأثیر برآزش مدل و نیز تأثیر معناداری رابطه بین متغیرهای پیش بین و ملاک ضرایب رگرسیون در جدول ۹ ارائه شده است. با توجه به سطح معناداری محاسبه شده برای هر یک از متغیرها می توان معنی دار بودن روابط متغیرهای مستقل با نمره خودکارآمدی را تحلیل کرد. با توجه به اطلاعات ارائه شده در جدول ۹ می توان گفت که رابطه معکوس بین مؤلفه های فرسودگی عاطفی و کاهش عملکرد

شغلی با خودکارآمدی تأیید شد و می‌توان نتیجه گرفت که این مؤلفه‌ها، خودکارآمدی مردان را پیش‌بینی می‌کنند. همچنین نتایج آزمون تی مستقل برای مقایسه متغیرهای تحلیل رفتگی و خودکارآمدی زنان و مردان نشان داد مردان دارای میزان تحلیل رفتگی بالاتری نسبت به زنان بودند و از سوی دیگر زنان نیز دارای میزان خودکارآمدی بالاتری نسبت به مردان بودند ( $P < 0/05$ ).

### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان داد بین میزان تحلیل رفتگی با خودکارآمدی در تمامی کارکنان ارتباط منفی و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج این آزمون همبستگی پیرسون برای زنان و مردان طور جداگانه نشان داد که ارتباط منفی و معناداری بین میزان تحلیل رفتگی و خودکارآمدی وجود دارد.

نتایج به دست آمده در این قسمت با نتایج تحقیقات خزرلو (۲۰۱۳)، کاپری و همکاران (۲۰۱۲) جکسون و بیوچامپ<sup>۱</sup> (۲۰۱۰)، مالینوسکاس و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۰)، والکر (۲۰۰۹)، فلتز و لیراگ (۲۰۰۰) و کلی (۱۹۹۴) همسو است. نتایج مطالعات آنها نیز نشان داد بین میزان تحلیل رفتگی و خودکارآمدی ارتباط منفی و معناداری وجود دارد. همچنین، ابراهیمی مقدم و پوراحمد (۱۳۹۱) نیز در پژوهش خود با هدف بررسی رابطه ابرازگری هیجانی و خودکارآمدی با تحلیل رفتگی در کارکنان شهرداری دریافتند رابطه میان خودکارآمدی با فرسودگی هیجانی و مسخ شخصیت منفی و معنادار بود اما رابطه میان خودکارآمدی با کاهش عملکرد شغلی مثبت و معنادار بود.

کلی (۱۹۹۴) نیز در یک مطالعه به بررسی میزان تحلیل رفتگی مربیان و سرمربیان و ارتباط آن با متغیرهای استرس ادراک شده و میزان خودکارآمدی آنها پرداختند. در این مطالعه اطلاعات مربوط به ۲۴۹ مربی و سرمربی دانشگاهی مورد ارزیابی قرار گرفتند. نتایج این مطالعه نشان داد مربیان در این سطح از رقابت دارای میزان تحلیل رفتگی بالایی هستند به طوری که تحلیل رفتگی مربیان مورد مطالعه ارتباط منفی و معناداری با میزان خودکارآمدی و ارتباط مثبت و مستقیمی با استرس داشت. به طور کلی داشتن ارتباط منفی و معناداری بین میزان تحلیل رفتگی و مؤلفه‌های آن با خودکارآمدی در مطالعه حاضر به این معنی است که با افزایش میزان تحلیل رفتگی مربیان رشته‌های گروهی میزان خودکارآمدی آنها کاهش می‌یابد و با کاهش میزان تحلیل رفتگی میزان خودکارآمدی آنها افزایش می‌یابد. براین اساس محققان معتقدند احساس خودکارآمدی متغیر مهمی در شکل‌گیری احساس شایستگی و موفقیت در انسان‌ها است. عملکرد مؤثر نه تنها نیازمند دارا بودن مهارت‌های لازم و حرفه‌ای در هر شغل است بلکه فرد باید توانایی انجام آن مهارت‌ها

1. Jackson & Beauchamp
2. Malinauskas et al.

را نیز باور داشته باشد. بنابراین احساس خودکارآمدی، به افراد کمک می‌کند تا با به کارگیری مهارت‌های خود، در برابر مشکلات و مسائل پیرامون، به صورت مطلوبی عمل کنند و احساس موفقیت فردی در آنها ایجاد شده یا افزایش یابد. به عبارت دیگر احساس خودکارآمدی لزوماً به معنای دارا بودن مهارت‌های شخصی نیست، بلکه به این معنی است که فرد باور داشته باشد که توانایی انجام وظایف به نحو مطلوب و در شرایط مختلف را دارد (اسکالویک و اسکالویک، ۱۹۹۹). اجید و شورت<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) نیز مطالعه‌ای را با هدف بررسی تحلیل‌رفتگی و خودکارآمدی معلمان انجام دادند. در این مطالعه تحلیل‌رفتگی با استفاده از پرسشنامه مسلج و خودکارآمدی نیز با استفاده از پرسشنامه شرر مورد ارزیابی قرار گرفت. نتایج این مطالعه نشان داد ارتباط منفی و معناداری میان تحلیل‌رفتگی و مؤلفه‌های آن با میزان خودکارآمدی معلمان وجود دارد. براساس نتایج این مطالعه خودکارآمدی بالا منجر به کاهش اثرات مخرب و زیان‌بخش سندروم تحلیل‌رفتگی بر کاهش عملکرد شغلی معلمان می‌شود. باندورا (۱۹۹۷، ۱۹۹۳) نیز اظهار کرد خودکارآمدی اعتقاد فرد به توانایی خود جهت موفق شدن در یک وضعیت خاص است. این اعتقاد عامل تعیین‌کننده چگونگی تفکر، احساس و رفتار افراد است. لذا این عامل می‌تواند منجر به بروز رفتارهای مثبتی و تعیین‌کننده در شغل و زندگی افراد شود.

نتایج آزمون رگرسیون در زنان مورد مطالعه نشان داد R (ضریب همبستگی) بین ارزش‌های مشاهده شده و متغیر وابسته ۳۷/۸ درصد است همچنین با توجه به سطح معناداری محاسبه شده برای هر یک از متغیرها می‌توان معنی‌دار بودن روابط متغیرهای مستقل با نمره خودکارآمدی را تحلیل کرد. لذا رابطه معکوس بین مؤلفه‌های مسخ شخصیت و کاهش عملکرد شغلی با خودکارآمدی تأیید شد و می‌توان نتیجه گرفت که این مؤلفه‌ها، خودکارآمدی مریبان رشته‌های گروهی را پیش‌بینی می‌کنند. نتایج به دست آمده در این پژوهش با نتایج تحقیقات گوندوز (۲۰۱۲)، پاس و همکاران (۲۰۱۲)، برسو و همکاران (۲۰۱۱)، فیل‌ها و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۱)، چویو و همکاران (۲۰۰۹)، کلی و همکاران (۱۹۹۴) و اسکالویک و اسکالویک (۱۹۹۹) همسو است. نتایج مطالعات آنها نیز نشان داد مؤلفه‌های تحلیل‌رفتگی توانایی پیش‌بینی میزان خودکارآمدی را دارند. براین اساس، چویو و همکاران (۲۰۰۹) در تحقیق خود دریافتند مؤلفه‌های کاهش عملکرد شخصی و مسخ شخصیت توانایی پیش‌بینی ۲۸/۲ درصد میزان خودکارآمدی را دارند. همچنین در مطالعه دیگری فیل‌ها و همکاران (۲۰۱۱) اظهار کردند اگرچه مؤلفه کاهش عملکرد شخصی ارتباط معناداری با تحلیل‌رفتگی نداشت و قادر به پیش‌بینی آن نبود، اما مؤلفه‌های مسخ شخصیت و

1. Egyed & Short

2. Pil Ha et al.

فرسودگی عاطفی ۳۵/۴ درصد از میزان خودکارآمدی را در معلمان کره جنوبی پیش‌بینی می‌نمایند. از سوی دیگر گوندوز (۲۰۱۲) نیز به نتایج مشابهی با تحقیق چویو و همکاران دست یافت. ویکلینسون (۱۹۹۹) نیز اذعان کرد که در شکل‌گیری و تحقق فرایندهای حرفه‌ای و شغلی امکان دارد عوامل متعدد فردی و شغلی، مجموعاً شرایطی ایجاد کنند که در آن، فرد به احساس بی‌په‌ودگی و بیگانگی از شغل و نتایج آن مبتلا شده و در نتیجه شخص در فرایند فعالیت‌های شغلی به مسخ شخصیت و ناسازگاری دچار شود و در نتیجه، بازده شغلی وی تقلیل یابد. این وضعیت نشانگر بروز تحلیل رفتگی شغلی است. براین اساس باندورا (۱۹۹۷) معتقد است ادراک خودکارآمدی یک سازوکار شناختی است که توانایی کنترل موارد سخت را در شخص ایجاد می‌کند و او را قادر به رویارویی با مشکلات می‌سازد. درک این توانایی باعث می‌شود که شخص رفتارهایی را از خود دور کند. لذا مدیران و مربیانی که دارای احساس خودکارآمدی واضح، خوب تعریف شده، هماهنگ و تقریباً بایثبات هستند از سلامت روان شناختی بیشتر و بالاتری برخوردارند. این افراد به دیدگاهی روشن در مورد خود رسیده‌اند و تحت تأثیر شرایط و رویدادهای سخت و استرس‌زا می‌توانند بهترین تصمیمات را اتخاذ کنند.

همچنین نتایج آزمون رگرسیون در مردان نیز نشان داد R (ضریب همبستگی) بین ارزش‌های مشاهده شده و متغیر وابسته ۵۶/۳ درصد است. با توجه به اینکه دامنه R از صفر تا یک متغیر است و هر چقدر R محاسبه شده از صفر به یک نزدیک می‌شود بیانگر قدرت بیشتر رابطه است لذا با توجه به مقدار R در رگرسیون می‌توان گفت که رابطه خطی نسبتاً قوی بین متغیرهای پیش‌بین و ملاک وجود دارد. به بیان دیگر میزان رابطه بین متغیرهای پیش‌بین و ملاک ۵۶/۳ درصد است. نتایج به دست آمده در این فرضیه با نتایج تحقیقات کاراباتوس و نیکلاس (۲۰۱۲) پاس و همکاران (۲۰۱۲)، برسو و همکاران (۲۰۱۱)، فیل‌ها و همکاران (۲۰۱۱)، والکر و همکاران (۲۰۰۹) ابراهیمی مقدم و پور احمد (۱۳۹۱)، چویو و همکاران (۲۰۰۹)، اورز و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) کلی و همکاران (۱۹۹۹) و اسکالویک و اسکالویک (۱۹۹۹) همسو است. نتایج مطالعات آنها نیز نشان داد مؤلفه‌های تحلیل رفتگی توانایی پیش‌بینی میزان خودکارآمدی را دارند. بر این اساس، کاراباتوس و نیکلاس (۲۰۱۲) مطالعه‌ای را روی مربیان یونان انجام دادند. در این مطالعه میزان تحلیل رفتگی مربیان و ارتباط آن با متغیرهای استرس و خودکارآمدی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج این مطالعه نشان داد مؤلفه‌های کاهش عملکرد شغلی و مسخ شخصیت توانایی پیش‌بینی ۲۹/۱ درصد از میزان خودکارآمدی را در مربیان دارند. همچنین در مطالعه دیگری اورز و همکاران (۲۰۰۲) اظهار کردند اگرچه مؤلفه کاهش عملکرد شخصی ارتباط مثبت و معناداری

با تحلیل رفتگی داشت، اما مؤلفه فرسودگی عاطفی ۲۹/۸۲ درصد و مؤلفه مسخ شخصیت ۳۷/۷۰ درصد از میزان خودکارآمدی پیش‌بینی می‌نمایند. فایوس و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۷) نیز در مطالعه‌ای که با هدف بررسی و تحلیل میزان خودکارآمدی، تحلیل رفتگی و حمایت اجتماعی انجام دادند و دریافتند مؤلفه‌های تحلیل رفتگی توانایی پیش‌بینی ۲۶/۹ درصد از میزان خودکارآمدی را دارند. یکی از عوامل مرتبط با شغل هر فرد باور داشتن به توانایی‌ها و نقاط قوت خود است. می‌توان گفت خودکارآمدی عاملی مهم برای انجام موفقیت‌آمیز عملکرد و مهارت‌های اساسی لازم برای انجام آن است. عملکرد مؤثر، هم به داشتن مهارت‌ها و هم به باور در توانایی انجام آن مهارت‌ها نیازمند است. لذا پیش‌بینی میزان خودکارآمدی مریبان از روی مؤلفه‌های تحلیل رفتگی می‌تواند مبین این موضوع باشد که خودکارآمدی، توان سازنده‌ای است که بدان وسیله، مهارت‌های شناختی، اجتماعی، عاطفی و رفتاری انسان برای تحقق اهداف مختلف به گونه‌ای مؤثر سازماندهی کرد (باندورا، ۱۹۹۷). در نهایت نتایج آزمون تی مستقل نشان داد تفاوت معناداری میان خودکارآمدی زنان و مردان وجود دارد به طوری که زنان دارای میزان خودکارآمدی بالاتری بودند. همچنین نتایج این آزمون نشان داد مردان دارای نمرات بالاتری در میزان تحلیل رفتگی و مؤلفه‌های آن بودند. نتایج به دست آمده در این پژوهش با نتایج تحقیقات جنکای و جنکای (۲۰۱۱)، کاستلیوس (۲۰۱۱، ۲۰۱۰)، کاراباتسوس و آپوستولیدیس (۲۰۱۲) و کاراباتسوس و همکاران (۲۰۰۷، ۲۰۰۶)، مسلچ و همکاران (۱۹۸۶)، دال و وینبرگ (۱۹۸۹) همسو است، اما با نتایج تحقیقات تاشمن (۲۰۱۰)، باوا (۲۰۱۰)، کلی و همکاران (۱۹۹۹) و ویلی (۱۹۹۲) ناهمسو است.

به طور کلی فرسودگی شغلی را می‌توان به عنوان یک واکنش در برابر فشارهای مزمن و پاسخ به فشارهای کاری یا سازمانی معرفی کرد (جلد کار، ۱۳۷۹). از دیدگاه مسلچ نخستین مسئله برای افراد مبتلا به فرسودگی شغلی، فرسودگی جسمانی است که از آن رنج می‌برند. به این معنا که توانایی‌شان برای انجام کار کاهش پیدا کرده و در اکثر مواقع، خسته و ناتوان هستند. به علاوه علائم مرضی فیزیولوژیک مانند سردردهای مکرر، حالت تهوع، اختلالات خواب و تغییر عادات مربوط به تغذیه، آنها را رنج می‌دهد. دومین مشکل آنها وجود مشکلات هیجانی است. افسردگی، احساس درماندگی و احساس گیر افتادن در شغل، بخشی از مشکلات هیجانی این قبیل افراد است. فرسودگی نگرشی، سومین مشکل است. بدگمانی به دیگران، تمایل به اینکه با دیگران همانند یک شیء و نه انسان، برخورد کردن و نگرش منفی نسبت به آنها از ویژگی‌های آن است (مسلچ، ۲۰۰۱). به طور کلی محققان معتقدند با اینکه ممکن است تحلیل رفتگی در هر شغلی و حرفه‌ای رخ دهد، اما یک مشکل و بیماری مسری شایع جهانی محسوب می‌شود (طبرسا و همکاران، ۱۳۹۰).

اوبرین (۲۰۱۰) نیز اظهار کرد عوامل سازمانی تأثیر بسزایی در فرایند تحلیل رفتگی دارند و این فرایند برای سازمان‌ها یک پدیده هزینه‌بر است. براساس اطلاعات موجود در اتحادیه اروپا، همه ساله ۲۰ میلیون یورو به مخارج ناشی از تحلیل رفتگی اختصاص داده می‌شود. در ایالات متحده نیز این هزینه به ۳۵۰ میلیون دلار در هر سال می‌رسد (اوبرین، ۲۰۱۰). مسلج و لیتر (۱۹۹۷) نیز معتقدند شش عامل عمده و مؤثر در ایجاد تحلیل رفتگی وجود دارند که شامل بارکاری زیاد، فقدان کنترل، فقدان پاداش، نداشتن حمایت اجتماعی و عدالت و در نهایت تعارض ارزش‌ها هستند. لذا محققانی مانند کاپل<sup>۱</sup> (۱۹۸۶)، ویلی و همکاران<sup>۲</sup> (۱۹۹۲) اظهار کردند دو عامل بارکاری زیاد و فقدان پاداش دارای ارتباط بسیار بالایی با تحلیل رفتگی در مربیان هستند.

گیگز و همکاران (۲۰۰۴) اظهار کردند عوامل مرتبط با پیچیدگی و سخت بودن حرفه مربیگری در این پیام به وضوح روشن می‌شود که مربیان، اجراکننده، تعلیم‌دهنده، نظارت‌گر، رهبر، نقشه‌کش انگیزش دهنده، مذاکره‌کننده و مدیرند اما با تمامی این موارد آنها نیز انسان هستند. از سوی دیگر وظایفی مانند انتقال طرح و نقشه بازی به بازیکنان، روابط فردی و اجتماعی با اطرافیان تیم و مسئولان، درخواست افزایش بودجه تیم همراه طرح و برنامه تنظیم شده و در نهایت مدیریت روابط با مربیان دیگر به عنوان مؤلفه‌های دیگری مطرح هستند که این حرفه را بیش از پیش استرس‌زا معرفی می‌کند (هجالم و همکاران، ۲۰۰۷). لذا در محیط‌های ورزشی، مربیان به عنوان افراد و جمعیتی معرفی می‌شوند که بیشتر از ورزشکاران، هواداران و مسئولان تیم‌های ورزشی در معرض پدیده و سندروم تحلیل رفتگی قرار دارند.

براین اساس، اسمیت در سال ۱۹۸۶ مدل تحلیل رفتگی ورزشی را براساس مدل عاطفی-شناختی استرس ارائه نمود. اسمیت در این مدل مؤلفه‌های روانشناختی، شناختی، رفتاری و موقعیتی را معرفی کرد. در سطح مؤلفه موقعیتی، دلایل ایجاد تحلیل رفتگی شامل نظم و انضباط خشک و خشن، نداشتن اختیارات فردی و حمایت اجتماعی بسیار کم است. در سطح شناختی تحلیل رفتگی از عواملی مانند درک بار کاری زیاد، عدم کنترل بر کارها و درک عدم ارزش و معنا به فعالیت‌های انجام شده ایجاد می‌شوند. در سطح مؤلفه روانشناختی استرس، خشم و افسردگی به این پدیده منجر می‌شوند. همچنین در سطح رفتاری نیز عواملی مانند بروز رفتارهای نامناسب، کاهش عملکرد و فعالیت‌های مرتبط با حرفه مربیگری به ایجاد تحلیل رفتگی منجر خواهند شد. مدل تحلیل رفتگی اسمیت به سه دلیل عمده به عنوان پایه‌ای برای بررسی و تعیین تحلیل رفتگی مورد قبول همگان قرار گرفته است. دلیل اول این است که مدل اسمیت به عنوان یک مفهوم

1. Capel

2. Vealey et al.

اختصاصی ورزشی از تحلیل رفتگی مطرح است که عوامل مختلف ایجادکننده این پدیده را در زمینه و محیط‌های ورزشی مورد بررسی قرار می‌دهد. دلیل دوم به عوامل مؤلفه‌های شناختی و روانشناختی مرتبط با ایجاد استرس و در نهایت تحلیل رفتگی مرتبط است. در نهایت دلیل سوم به ویژگی‌های شخصیتی و برآورد شناختی است که در این مدل دارای نقش اصلی هستند.

مسلج (۲۰۰۱) نیز اظهار کرد مبنای نظری مفهومی که او به عنوان تحلیل رفتگی مطرح نمود ریشه روانی شناختی- اجتماعی دارد. وی معتقد است تعاملات اجتماعی افراد با یکدیگر به عنوان منشأ تنش تلقی شده و مقابله‌های روانی انسان در حالت‌های تعادلی می‌تواند به مقابله مؤثر با این تنش‌ها بپردازد. اما در صورتی که عوامل محیطی تقاضایی بالاتر از استعدادها و توانمندی‌های روانی فرد داشته باشند، مقابله‌های روانی عقب نشینی کرده و حاصل آن به صورت واکنش‌های روان تنی (مانند سردرد، زخم معده)، واکنش‌های شناختی (مانند عدم تمرکز و توجه)، واکنش‌های عاطفی- هیجانی (مانند دلهره، ترس و سرخوردگی) و در نهایت واکنش‌های رفتاری (مانند بی‌تفاوتی و رفتارهای تکانشی) بروز می‌کند.

همچنین، طی مطالعات انجام شده در زمینه تحلیل رفتگی و ابتلا به بیماری‌ها، محققان اظهار کرده‌اند علائم تحلیل رفتگی را می‌توان به چهار دسته تقسیم کرد. این چهار دسته شامل علائم جسمانی، هیجانی، اجتماعی و سازمانی است. در این تقسیم‌بندی خستگی، مشکلات خواب و تغذیه در قسمت علائم جسمانی قرار می‌گیرند. ناامیدی؛ نگرش منفی نسبت به خود، تغییرات خلقی، کاهش تحمل و علاقه از این قبیل در قسمت علائم هیجانی تحلیل رفتگی قرار می‌گیرند. کم شدن ارتباط فرد با دیگران و اجتماع، گوشه‌گیری، بدبینی و درگیری با اعضای خانواده، همکاران در قسمت علائم اجتماعی جای دارند. در نهایت غیبت از کار، بازدهی اندک و نگرش منفی نسبت به کار در قسمت علائم سازمانی جای می‌گیرند.

از سوی دیگر مطالعات نشان داده‌اند افرادی که دارای احساس خودکارآمدی بالایی هستند می‌توانند بر توانایی‌های خود کنترل داشته باشند و در برابر فشارها و استرس‌های ناشی از شغل خود به طور معقولی تلاش و مقاومت کنند. محققان معتقدند خودکارآمدی به افراد کمک می‌کند تا با بکارگیری مهارت‌های خود در برابر مشکلات و مسائل پیرامون خود به صورت مطلوبی عمل کنند و احساس موفقیت شغلی در آنها افزایش یابد (ابراهیمی‌مقدم و پوراحمد، ۱۳۹۰). باورهای خودکارآمدی نقشی اساسی در زندگی افراد ایفا می‌کنند. این باورها علاوه بر تفسیر و معناداری به رویدادها و تجارب محیطی به عنوان یک عامل تعیین‌کننده مستقیم و با واسطه در انگیزش و رفتار انسان عمل می‌کنند (بان‌دورا، ۱۹۹۳). خودکارآمدی ادراک شده با سازه‌هایی نظیر عزت

نفس مکان کنترل<sup>۱</sup>، انتظارات پیامد<sup>۲</sup>، خود ارزشی<sup>۳</sup> و شایستگی ادراک شده<sup>۴</sup> متفاوت است. بنابراین نظر باندورا (۲۰۰۱) خودکارآمدی ادراک شده قضاوتی از لیاقت است در حالی که عزت نفس قضاوت راجع به خودارزشی است. مکان کنترل به باورها درباره وابستگی پیامدها مربوط می شود. مهمترین تمایز مربوط به انتظار پیامد عملکرد است. از بعد نظری باورهای خودکارآمدی از این جهت دارای اهمیت است که نیل به اهداف، خودباوری، جست و جوی تکالیف چالش انگیز و پشتکار را در افراد پرورش می دهد. افرادی که حداکثر کوشش خود را به کار می گیرند و در تحقق خواسته های خود به رغم موانع موجود پافشاری می کنند و احتمال موفقیت خود را افزایش می دهند. باندورا (۱۹۹۷) نیز معتقد است ارزیابی های خودکارآمدی، تأثیر عمیقی بر سطح انگیزش فرد دارد. زمانی که فرد معتقد باشد که در تکالیف به خوبی عمل می کند، تلاش خود را افزایش خواهد داد.

بالا بودن خودکارآمدی و احساس کنترل رویدادهای موجود در زندگی شخصی و اجتماعی به صورت مثبت به توانایی کنار آمدن با استرس و تحلیل رفتگی و به حداقل رساندن اثرات زیان بخش آن بر کارکرد زیستی مربوط است. کنترل پذیری با توجه به ماهیت استرس، اصل و مؤلفه تشکیل دهنده مهمی است. این شرایط زندگی استرس زا، به خودی خود نیست که آثار زیان بخش زیستی را تولید می کنند، بلکه ناتوانی ادراک شده در کنترل منجر به استرس می شود (باندورا، ۱۹۹۵). خودکارآمدی بالا، با تقویت دستگاه ایمنی بدن، کاهش آزاد شدن هورمون های مرتبط با استرس و کاهش آسیب پذیری نسبت به عفونت های تنفسی مربوط است (شولتز و همکاران، ۱۹۹۴).

- 
1. Locus of control
  2. Outcome expectancies
  3. Self-worth
  4. Perceived competence

## منابع

- ابراهیمی مقدم، ح و پوراحمد، ف. (۱۳۹۱). رابطه ابرازگری خودکارآمدی با فرسودگی شغلی در کارمندان شهرداری. فصلنامه علمی - تخصصی طب کار. دوره ۴، شماره ۳، صص ۶۲-۷۲
- احیاکننده، م، شفیق آبادی، ع و سودانی م. (۱۳۸۷). رابطه سلامت و فرسودگی شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان. فصلنامه اندیشه و رفتار. دوره ۳، شماره ۳، صص ۹۹-۱۰۷
- اقدمی باهر، ع، نجاریو استادی، س و لیوارجانی، ش. (۱۳۸۸) رابطه احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز. فصلنامه علوم تربیتی، شماره ۷، صص ۹۹-۱۱۹.
- اکبری، ر، غفارثر، ر، کیانی، غ و اقتصادی، ا. (۱۳۹۰). اعتبار عاملی و ویژگی‌های روان‌سنجی پرسش‌نامه فرسودگی شغلی مسلج (نسخه فارسی). فصلنامه دانش و تندرستی، دوره ۶، صص ۸-۱
- جلد کار، م. (۱۳۷۹). مقایسه فرسودگی شغلی پرستاران بخش‌های روانپزشکی و غیرروانپزشکی مراکز پزشکی نور، فارابی و توانبخشی مدرس. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان.
- جهانی، س. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین سطح آگاهی از مهارت‌های زندگی با باورهای خودکارآمدی در دانشجویان دانشگاه شهید بهشتی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شهید بهشتی.
- طباطبایی ف و مقدم، م. (۱۳۸۵). شیوع فرسودگی شغلی در بین معلمان و کارکنان سازمان آموزش و پرورش و رابطه آن با جنسیت، مدرک تحصیلی، مقطع شغلی و موقعیت جغرافیایی. پژوهش‌های روان‌شناختی، شماره ۱۷، صص ۵۶-۷۳
- طبرسا، غ، یزدانی زیارت، م، رئیسی، ح و طاهری ا. (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین ساختار سازمانی و تحلیل‌رفتگی شغلی در میان کارکنان دانشگاه شهید بهشتی. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره سوم، ۹، صص ۱۰۳-۸۸
- طهماسیان، ک، جزایری، ع، محمد خانی پ، قاضی طباطبایی، م. (۱۳۸۶). اثر مستقیم و غیرمستقیم خود اثرمندی اجتماعی در افسردگی نوجوانان. فصلنامه رفاه اجتماعی. سال پنجم شماره ۱۹، صص ۱۱۳-۱۲۴
- نریمانی، م و آریاپور، س. (۱۳۸۶). مقایسه خودکارآمدی و تحمل ابهام در ورزشکاران گروهی و انفرادی با افراد غیرورزشکار. فصلنامه حرکت، شماره ۳۲، صص ۸۵-۹۶

- Bandura, A. (1999). A Social Cognitive Theory of Personality, In L. Perving and John (Ed), Handbook of Personality, New York, Guilford Publications.
- Bandura, A. (2004). "Health promotion by social cognitive means". Health Education & Behaviour, 31, PP: 143-164.
- Bandura, A. (2006). Guide for constructing self – efficacy scales. In F. Pajares and T. Urban (Eds). Self efficacy beliefs of adolescents (pp. 307-337). Greenwich, Connecticut: information age Publication.
- Bawa, H. S. (2010). Personality hardiness, burnout and sport competition anxiety among athletics and wrestling coaches. British Journal Sports Medicine .
- Beauchamp, M. R. Bray, S. R., fiedling, A. and eys, M. A. (2005). "A multilevel psychology of the relationship between role ambiguity and role efficacy in sport". Psychology of sport and exercise. PP: 289-302.
- Bresó, E., Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2011). Can a self-efficacy-based intervention decrease burnout, increase engagement, and enhance performance? A quasi-experimental study. High Education, 355 - 339.
- Capri B., Osman M. O., Ozkurt, B., & Karakus, F. (2012). General self-efficacy beliefs, life satisfaction and burnout of university students. Procedia - Social and Behavioral Sciences 47, 973 – 968.
- Chase, M. A., Hayashi, S., & Feltz, D. L. (1999). Sources of coaching efficacy: The coaches' perspectives. Unpublished manuscript, Michigan State University.
- Chu Yu, M., Lin, C. C., and Hsu, S. Y. (2009). Stressors and burnout: the role of employee assistance programs and self-efficacy. Social Behavior and, Personality,(3)37, 365-378
- Coakley J. (1992). Burnout among adolescent athletes: A personal failure or social problem. Sociology of Sport Journal. 9: 271-285.
- Egyed, C. J. & Short, R. J. (2006). Teacher self-efficacy, burnout, experience and decision to refer a disruptive student. School Psychology International. 27: 462-74.
- Einar M. Skaalvik, & Sidsel Skaalvik. (2010). Teacher self-efficacy and teacher burnout: A study of relations. Teaching and Teacher Education 26:1059-1069.
- Evers, W. J., Brouwers, A., and Tomic, W. (2002). Burnout and self-efficacy: A study on teachers' beliefs when implementing an innovative educational system in the Netherlands. British Journal of Educational Psychology, 72, 243 – 227
- Feltz, D., Short, S., and Sulivn, Ph. (2008). Self-efficacy in sport: Research and strategies' for working with athletes, teams and coaches. Human Kinetics Publication.
- Feltz, D. L., & Lirgg, C. D. (2000). Self-efficacy beliefs of athletes, teams, and coaches. XI

- congress Nacional De Psicologia La Activida. pp: 1-35.
- Gencay, S., & Gencay O. A. (2011). Burnout among Judo coaches in Turkey. *Journal of Occupational Health*. 53; 365-370.
  - Gündüz, B. (2012). Self-efficacy and burnout in professional school counselors. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 12(3):1761 - 1767.
  - Hjälms, S. ; Kenttä, G. ; Hassménan, P., & Gustafsson, H. (2007). Burnout among elite soccer coaches. *Journal of Sport Behavior*; 4, 30, 415 - 427.
  - Jackson B., & Beauchamp R. (2010). Self-efficacy as a meta perception within coach-athlete and athlete-athlete relationships. *Psychology of Sport and Exercise*, 11, pp. 88 - 196.
  - Karabatsos, G., & Nikolaos, A. (2012). An Investigation of a Model of Personal-Situational Factors, Stress and Burnout in Track and Field Coaches. *Journal of Physical Education and Sport (JPES)*, 12(3), 51, pp. 343 – 349.
  - Karabatsos, G., Georgiadis, G., & Katrerioliotis, K. (2007). Track and Field coaches and burnout. *Athletic Psychology*, 18, 21 - 38.
  - Karabatsos, G., Malousaris, G., Apostolidis N. (2006). Evaluation and comparison of burnout levels in basketball, volleyball and track and field coaches. *Studies in Physical Culture and Tourism Vol. 13*, 179 - 83.
  - Kelley, B. C. (1994). A model of stress and burnout in collegiate coaches: effects of gender and time of season. *Research Quarterly Exercise and Sport*; 548-58.
  - Kelley, B. C., Eklund, R. C., & Taylor, M. R. (1999). Stress and burnout among collegiate Tennis coaches. *Journal of Sport and Exercise Physiology*. 113-130.
  - Khezerlou, E. (2013). Teacher self-efficacy as a predictor of job burnout among Iranian and Turkish teachers. *Procedia- Social Behavioral Sciences* 70; 86-94.
  - Lavanco G. (1997). Burnout syndrome and type A behaviour in nurses and teachers in Sicily. *Psychol Rep*; 81(2): 523-8.
  - Malinauskas, R., Malinauskiene, V., & Dumciene, A. (2010). Burnout and perceived stress among University coaches on Lithuania. *Journal of Occupational Health* : 52, 302-307.
  - Marsh, H. W., and klietman, S. (2003). School athletic participation, Mostly gain with little pain. *Journal of Sport & Exercise Psychology*. 25: 205-228.
  - Maslach and Jackson. (1996). “Maslach Burnout Inventory Mauual” (3rd Ed). Palo Alto, Counting psychosis’s press.
  - Maslach C., Jackson S. E. (1986). *The Maslach Burnout Inventory. Manual* (2nd ed. ), Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.

- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual, Review of Psychology*, 52, 397 - 422.
- McAuley, E., and Blissmer, B. (2000). Self-efficacy determinants and consequences of physical activity. *Exercise sport Sciences Review*. 28: 85-88.
- Moneta, G. (2010), " need for achievement, burnout, and intention to leave: testing an occupational model in educational settings" *personality and individual differences*, 50, 274–78.
- O'brien, I janice, (2010), " structural empowerment, psychological empowerment, and burnout in registered staff nurses working in outpatient dialysis centers "a dissertation submitted to the graduate school, the state university of new jersey in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of philosophy.
- Pas, E. T., Catherine P. B., & Patricia A. H. (2012). Teacher- and school-level predictors of teacher efficacy and burnout: Identifying potential areas for support. *Journal of School Psychology* 50 (1) 129–145.
- Pastore, Donna L; & Judd, M. R (1992). Burnout in Coaches of Women's Team Sports. *Journal of Physical Education, Recreation & Dance*;5, 63, 74 -79.
- Scott. Craig R. (2001) *Communication, social support and burnout: A Brief Literature Review*. Copyright 2002 by Susan K.
- Seiyee, H. (1980). *Guide to stress research*. New York: Van Nostr and Reinold.
- Semmer, N. K., McGrath, J. E., & Beehr, T. A. (2005). Conceptual issues in research on stress and health. In C. L. Hooper (Ed. ), *Handbook of stress medicine and health* 2, nd ed. London: CRC Press, pp: 1–43.
- Skaalvik, E. M & Skaalvik, S. (2007). Dimensions of Teacher Self – Efficacy and Relations with strain Factors, Perceived Collective Teacher Efficacy, and Teacher Burnout. *Journal of Educational Psychology*., pp: 611 - 625.
- Tashman L. S., Tenenbaum G., & Eklund, R. (2010). The effect of perceived stress on the relationship between perfectionism and burnout in coaches. *Journal of Anxiety, Stress, & Coping*. Vol. 23, 195-212.
- Volker, R. (2010). Burnout, Coping and job satisfaction in service staff treating Opioid addicts from Athens to Zurich. *Stress and Health* 26: 149–159.
- Weinberg, R. S., and Gould, (2008). *Foundation of sport and exercise psychology*, Fourth edition, Human Kinetics Publication.
- Weinberg, R, Grove, R, & Jackson, A. (1992). Strategies for building self-efficacy in tennis players: A comparative analysis of Australian and American coaches. *Sport Psychologist*, 6, 3 - 13.

## پیوست‌ها

جدول ۱. اطلاعات دموگرافیک مربوط به کارمندان مورد مطالعه

فراوانی		میانگین و انحراف استاندارد		شاخص			
۶۵		$۳۷/۵۰ \pm ۵/۵۰$		زن			
۱۹۵		$۴۵/۶۰ \pm ۴/۵۰$		مردان			
۲۶۰		$۴۱/۵۵ \pm ۵/۰۰$		کل کارکنان			
درصد فراوانی نسبی		فراوانی		وضعیت تأهل			
متأهل	مجرد	متأهل	مجرد				
۹۲،۳۰		۶۰				زن	
۸۷،۱۸		۱۷۰				مردان	
۸۸،۴۶		۲۳۰		کل کارکنان			
دکتری		کارشناسی ارشد		کارشناسی			
-----		۴		۶۱			
-----		۱۵		۱۸۰			
-----		۱۹		۲۴۱			
				سطح تحصیلات			
				زن			
				مردان			
				کل کارکنان			

جدول ۲. میانگین و انحراف استاندارد خودکارآمدی و تحلیل رفتگی در کارمندان مورد مطالعه

متغیر	زن	مردان	تمامی کارکنان
نمره کلی خودکارآمدی	$۶۷/۴۴ \pm ۱۰/۶۸$	$۶۵/۱۹ \pm ۱۳/۳۳$	$۶۶/۳۲ \pm ۱۳/۰۱$
کاهش عملکرد شخصی	$۲۵/۸۱ \pm ۴/۵۷$	$۲۳/۲۱ \pm ۵/۲۰$	$۲۴/۵۱ \pm ۴/۸۸$
مسخ شخصیت	$۷/۹۲ \pm ۱/۹۹$	$۸/۰۱ \pm ۱/۱۷$	$۷/۹۶ \pm ۱/۵۸$
فرسودگی عاطفی	$۲۲/۶۰ \pm ۲/۸۹$	$۱۹/۱۰ \pm ۳/۶۴$	$۲۰/۸۵ \pm ۳/۲۷$
تحلیل رفتگی	$۵۶/۳۴ \pm ۵/۵۱$	$۵۳/۳۲ \pm ۷/۰۸$	$۵۴/۸۳ \pm ۶/۲۹$

## جدول ۳. همبستگی بین میزان تحلیل رفتگی با خودکارآمدی کارکنان تأمین اجتماعی

خودکارآمدی	متغیر		
-۰/۳۸۶	R	زنان	تحلیل رفتگی
۰/۰۰۷*	P		
۰/۳۴۰	R	مردان	
۰/۰۰۹*	P		
-۰/۳۳۱	R	کل کارکنان	
۰/۰۰۱*	P		

\* معناداری در سطح  $P < 0.05$ 

## جدول ۴. تحلیل واریانس رگرسیون بین متغیرهای پیش‌بین (مؤلفه‌های تحلیل رفتگی) و ملاک (خودکارآمدی)

منبع تغییرات	مجموع مربعات	میانگین مجزورات	F	سطح معناداری
رگرسیون	۳۶۰۴/۱۴۳	۱۲۰۱/۳۸۱	۷/۲۹۲	۰/۰۰۱
باقی مانده	۲۱۵۸۳/۸۲۷	۱۶۴/۷۶۲		
کل	۲۵۱۸۷/۹۷۰			

\* معناداری در سطح  $P < 0.05$ 

## جدول ۵. نیکویی برازش مدل رگرسیون بین متغیرهای پیش‌بین (مؤلفه‌های تحلیل رفتگی) و ملاک (خودکارآمدی)

ضریب همبستگی (R)	ضریب تعیین ( $R^2$ )	خطای معیار
۰/۳۷۸	۰/۱۴۳	۱۲/۸۳۵

## جدول ۶. ضرایب رگرسیون بین متغیرهای پیش‌بین (مؤلفه‌های تحلیل رفتگی) و ملاک (خودکارآمدی)

متغیر	خطای استاندارد شده بتا	خطای استاندارد نشده B	T	P
مقدار ثابت	۱۰۴/۲۷۲	---	۱۲/۰۴۸	۰/۰۰۱
فرسودگی عاطفی	-۰/۲۹۴	-۰/۰۹۲	-۱/۰۷۲	۰/۲۸۵
مسخ شخصیت	-۱/۵۲۷	-۰/۱۷۵	-۲/۱۹۵	۰/۰۳۳
کاهش عملکرد شغلی	-۰/۸۲۷	-۰/۲۹۱	-۲/۳۸۱	۰/۰۰۱

\* معناداری در سطح  $P < 0.05$

جدول ۷. تحلیل واریانس رگرسیون بین متغیرهای پیش بین (مؤلفه‌های تحلیل رفتگی) و ملاک (خودکارآمدی)

منبع تغییرات	مجموع مربعات	میانگین مجزورات	F	سطح معناداری
رگرسیون	۵۳۱۷/۵۲۷	۱۷۷۲/۵۰۹	۱۲/۷۳۸	۰/۰۰۱
باقی مانده	۱۴۸۸۹/۵۰۰	۱۳۹/۱۵۴		
کل	۲۰۲۰۷/۵۲۷			

\* معناداری در سطح  $P < 0.05$

جدول ۸. نیکویی برازش مدل رگرسیون بین متغیرهای پیش بین (مؤلفه‌های تحلیل رفتگی) و ملاک (خودکارآمدی)

ضریب همبستگی (R)	ضریب تعیین ( $R^2$ )	خطای معیار
۰/۵۶۳	۰/۲۶۳	۱۱/۷۹۶

جدول ۹. ضرایب رگرسیون بین متغیرهای پیش بین (مؤلفه‌های تحلیل رفتگی) و ملاک (خودکارآمدی)

متغیر	خطای استاندارد شده بتا	خطای استاندارد نشده B	T	P
مقدار ثابت	۱۱۲/۵۲۲	---	۱۱/۶۶۱	۰/۰۰۱
فرسودگی عاطفی	-۱/۶۴۶	-۰/۴۱۱	-۴/۸۱۰	۰/۰۰۱
مسخ شخصیت	-۰/۰۹۸	-۰/۰۱۲	-۰/۱۳۹	۰/۸۹۰
کاهش عملکرد شغلی	-۰/۸۰۱	-۰/۳۵۸	-۴/۲۸۶	۰/۰۰۱

\* معناداری در سطح  $P < 0.05$