

به نام خدا

پرسشنامه استاندارد فرسودگی شغلی مزلاج (۱۹۸۱)

سوال	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
۱ احساس می کنم از نظر روانی کار، توان مرا گرفته است.	۱	۲	۳	۴	۵
۲ در پایان کار روزانه احساس می کنم مورد سوء استفاده قرار گرفته ام	۱	۲	۳	۴	۵
۳ صبح هنگامی که از خواب بر می خیزم از فکر اینکه سر همان کار باید بروم احساس خستگی می کنم.	۱	۲	۳	۴	۵
۴ به آسانی می توان احساسات مراجعین خود را درک نمایم.	۱	۲	۳	۴	۵
۵ احساس می کنم با برخی از مراجعین به صورت اشیایی بدون شخصیت انسانی برخورد می کنم.	۱	۲	۳	۴	۵
۶ کار با مردم برای تمام روز طاقت فرسا است.	۱	۲	۳	۴	۵
۷ احساس می کنم به راحتی می توانم با مشکلات مراجعین خود کنار بیایم.	۱	۲	۳	۴	۵
۸ احساس می کنم کارم از لحاظ روحی مرا فرسوده کرده است.	۱	۲	۳	۴	۵
۹ احساس می کنم از طریق کارم بر زندگی مردم که با من سرو کار دارند تاثیر مثبت می گذارم.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۰ از زمانی که این شغل را انتخاب کردم، نسبت به مراجعانم بی تفاوت تر شدم.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۱ از این نگرانم که این شغل مرا سنگدل و خشن کند.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۲ احساس می کنم سرشار از انرژی هستم.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۳ شغلم باعث شده احساس پوچی و بیهودگی کنم.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۴ احساس می کنم در شغلم خیلی سخت کار می کنم و خیلی زحمت می کشم.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۵ واقعا برایم مهم نیست که بر سر برخی از مراجعینم چه می آید.	۱	۲	۳	۴	۵

۱۶	روبرو شدن مستقیم با مردم سخت است و مرا تحت فشار روانی شدید قرار می دهد.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۷	به آسانی می توانم محیط آرام بخشی را برای مراجعانم فراهم کنم.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۸	پس از کار مستقیم و نزدیک با مراجعانم احساس شادی و نشاط می کنم.	۱	۲	۳	۴	۵
۱۹	این شغل دستاوردهای بسیار با ارزشی برایم به همراه داشته است.	۱	۲	۳	۴	۵
۲۰	احساس می کنم به آخر خط رسیده ام.	۱	۲	۳	۴	۵
۲۱	در حیطه کاری خود، با مشکلات عاطفی و روانی بسیار با متانت برخورد میکنم	۱	۲	۳	۴	۵
۲۲	احساس می کنم که مراجعانم برای برخی از مشکلات شان مرا مقصر می دانند و سرزنش می کنند.	۱	۲	۳	۴	۵
۲۳	احساس می کنم از نظر روانی کار، توان مرا گرفته است.	۱	۲	۳	۴	۵

معرفی ابزار

پرسشنامه فرسودگی شغلی: پرسشنامه فرسودگی شغلی مزلاج (۱۹۸۱) طراحی و اعتباریابی شده است. این ابزار، پرسشنامه ای است که برآورد جدیدی از پدیده ی تنیدگی یا فرسودگی، مبتنی است. این پرسشنامه دارای ۲۲ سوال می باشد که به سنجش فرسودگی هیجانی، پدیده های شخصیت زدایی و فقدان تحقق شخصی را در چارچوب فعالیت حرفه ای اندازه گیری می کند و به خصوص برای سنجش پیگیری از پدیده ی فرسودگی در گروه های حرفه ای، مانند پرستاران، معلمان و غیره به کار بسته می شود، این پرسشنامه توسط کوچی (۱۳۹۴) اعتباریابی شده است.

آیا تفاوتی بین پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش - مزلاج - مزلاج - ماسلاچ است؟ خیر، همه ی این پرسشنامه ها در واقع یک پرسشنامه هستند اما به دلیل اینکه سر درست بودن اسم سازنده آن اتفاقی نظری وجود ندارد، بنابر این دارای اسم های متفاوتی می باشد.

تقسیم بندی سؤالات پرسشنامه

مؤلفه ها	تعداد گویه	شماره گویه ها
خستگی عاطفی	۹	۱-۲-۳-۶-۸-۱۳-۱۴-۱۶-۲۰

۵-۱۰-۱۱-۱۵-۲۲	۵	مسخ شخصیت
۴-۷-۹-۱۲-۱۷-۱۸-۱۹-۲۱	۸	فقدان موفقیت فردی

شیوه نمره گذاری

طیف مورد استفاده در پرسشنامه بر اساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت می‌باشد (شامل: خیلی کم، کم، تا اندازه‌ای، زیاد و خیلی زیاد) در جدول زیر نشان داده شده است.

مقیاس درجه‌بندی سواله ای پرسشنامه های پژوهش بر اساس مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت

گزینه انتخابی	خیلی زیاد	زیاد	تا اندازه‌ای	کم	خیلی کم
امتیاز	۵	۴	۳	۲	۱

به دو طریق می‌توان از تحلیل این پرسشنامه استفاده کرد

الف: تحلیل بر اساس مولفه‌های پرسشنامه

ب: تحلیل بر اساس میزان نمره به دست آمده

تحلیل بر اساس مولفه های پرسشنامه

به این ترتیب که ابتدا پرسشنامه‌ها را بین جامعه خود تقسیم و پس از تکمیل پرسشنامه‌ها داده ها را وارد نرم افزار اس پی اس اس کنید. البته قبل از وارد کردن داده ها شما باید پرسشنامه را در نرم افزار اس پی اس اس تعریف کنید و سپس شروع به وارد کردن داده ها کنید.

چگونگی کار را برای شفافیت بیشتر به صورت مرحله به مرحله توضیح می‌دهیم

مرحله اول. وارد کردن اطلاعات تمامی سوالات پرسشنامه (دقت کنید که شما باید بر اساس طیف لیکرت عمل کنید مثلاً اگر شخصی سوال ۵ پرسشنامه را خیلی کم انتخاب کرده است شما باید در پرسشنامه در جلوی سوال ۵ عدد ۱ (خیلی کم) را بگذارید.

مرحله دوم. پس از وارد کردن داده های همه سوالات، سوالات مربوط به هر مولفه را کمپیوت (compute) کنید. مثلاً اگر مولفه اول X و سوالات آن ۱ تا ۵ است شما باید سوالات ۱ تا ۵ را compute کنید تا مولفه X ایجاد شود.

به همین ترتیب همه مولفه ها را ایجاد کنید و پس از این کار در نهایت شما باید همه مولفه ها که ایجاد کردید را با هم compute کنید تا این بار متغیر اصلی تحقیق به وجود بیاید که به طور مثال متغیر مدیریت دانش یا ... است.

مرحله سوم. حالا شما هم مولفه‌ها را به وجود آورده اید و هم متغیر اصلی تحقیق را؛ حالا می‌توانید از گزینه آنالیز هر آزمونی که می‌خواهید برای این پرسشنامه (متغیر) بگیرید.

مثلا می توانید آزمون توصیفی (میانگین، انحراف استاندارد، واریانس) یا می توانید آزمون همبستگی را با یک متغیر دیگر بگیرید.

تحلیل بر اساس میزان نمره پرسشنامه

بر اساس این روش از تحلیل شما نمره‌های به دست آمده را جمع کرده و سپس بر اساس جدول زیر قضاوت کنید.

توجه داشته باشید میزان امتیازهای زیر برای یک پرسشنامه است در صورتی که به طور مثال شما ۱۰ پرسشنامه داشته باشید باید امتیازهای زیر را ضربدر ۱۰ کنید
مثال: حد پایین نمرات پرسشنامه به طریق زیر بدست آمده است
تعداد سوالات پرسشنامه * ۱ = حد پایین نمره

حد پایین نمره	حد متوسط نمرات	حد بالای نمرات
۲۲	۶۶	۱۳۰

- در صورتی که نمرات پرسشنامه بین ۱ تا ۲۲ باشد، میزان متغیر در این جامعه ضعیف می باشد.
- در صورتی که نمرات پرسشنامه بین ۲۲ تا ۶۶ باشد، میزان متغیر در سطح متوسطی می باشد.
- در صورتی که نمرات بالای ۶۶ باشد، میزان متغیر بسیار خوب می باشد.

تعیین پایایی و روایی ابزارهای اندازه‌گیری

برآورد پایایی^۱ پرسشنامه‌ها

برای تعیین پایایی، روشهای مختلفی وجود دارد. در این تحقیق برای مشخص نمودن پایایی پرسشنامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ^۲ استفاده گردیده است. این روش برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه‌گیری از جمله پرسشنامه‌ها یا آزمودن‌هایی که ویژگیهای مختلف را اندازه‌گیری می‌کنند بکار می‌رود. در اینگونه ابزار، پاسخ هر سوال می‌تواند مقادیر عددی مختلف را اختیار کند. سرمد و همکاران (۱۳۸۷) معتقدند که «برای محاسبه ضریب آلفای کرونباخ ابتدا باید واریانس نمره‌های هر زیرمجموعه سوالات پرسشنامه یا

^۱- reliability

^۲- Cronbach Alpha Coefficient

زیرآزمون و واریانس کل را محاسبه نمود. سپس با استفاده از فرمول مربوطه مقدار ضریب آلفا را بدست آورد» (ص ۱۶۹).

ضریب پایایی پرسشنامه‌های از طریق فرمول زیر به وسیله نرم‌افزار SPSS محاسبه شده است.

$$ra = \frac{J}{J-1} \left(1 - \frac{\sum s_j^2}{s^2} \right)$$

ra = ضریب آلفای کرونباخ

J = تعداد سوالات آزمون

$\sum s_j^2$ = واریانس سوالات آزمون

s^2 = واریانس کل آزمون

در مطالعه کوچی (۱۳۹۴) پایایی پرسشنامه بر اساس یک مطالعه مقدماتی بر روی نمونه ۳۰ نفری پایایی پرسشنامه ۰/۹۱ محاسبه شد، بر ابعاد آن فرسودگی هیجانی ۰/۸۱، پدیده‌های شخصیت زدایی ۰/۷۵ و فقدان تحقق شخصی ۰/۷۹ محاسبه شد.

برآورد روایی^۳ پرسشنامه‌ها

روایی به این مفهوم اشاره دارد که وسیله اندازه‌گیری چیزی را که ادعا می‌کند دقیقاً همان چیز را اندازه بگیرد یعنی متناسب با آن باشد و از مهمترین آن روایی صوری و محتوایی است و برای اینکه پرسشنامه‌ای حداقل دارای روایی محتوایی باشد باید سوالات آزمون با توجه به مبانی تئوریک دقیقاً مورد مطالعه و بررسی قرار گیرد تا میزان ارتباط و تناسب آنها با موضوع روشن گردد. روایی صوری و محتوایی هر یک از پرسشنامه‌های پژوهش به تفکیک در زیر ارائه می‌شود:

روایی پرسشنامه در پژوهش مزلاج (۱۹۸۱) از طریق تحلیل عاملی تاییدی و اکتشافی مورد تایید قرار گرفت. در مطالعه کوچی (۱۳۹۳) برای بدست آوردن روایی پرسشنامه از نظرات استاد راهنما و چندین تن از دیگر اساتید و متخصصین و کارشناسان استفاده شده است. و از آنها در مورد بودن سوالات، واضح بودن و قابل فهم بودن سوالات و اینکه آیا این سوالات برای پرسشهای تحقیقاتی مناسب است و آنها را مورد سنجش قرار می‌دهد، نظر خواهی شد و اصطلاحات مورد نظر در پرسشنامه اعمال گردید.

تعاریف نظری

فرسودگی شغلی: فرسودگی شغلی نشانگانی است که بر اثر تعامل عوامل مختلف فردی، بین فردی و سازمانی به وجود می آید (دسیلوا و همکاران، ۲۰۰۹). فرسودگی شغلی در اوایل دهه ۱۹۷۰ برای اولین بار توسط فرودن برگر^۴ معرفی شد و رشد آن مرهون زحمات فرودن برگر در نیویورک و مسلش^۵ در کالیفرنیا است. به طور کلی فرسودگی شغلی را می توان نوعی اختلال ناامید که به دلیل قرار گرفتن طولانی مدت فرد در معرض استرسهای ناشی از کار در او ایجاد می گردد و نشانه های آن در ابعاد جسمی، هیجانی و ذهنی بروز می کند. تعریفی دیگر از فرسودگی شغلی پیشنهاد می کنند که پر کاربردترین و معمول ترین مفهوم را از فرسودگی شغلی بیان می کند: فرسودگی شغلی سندرمی است که با خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش رضایت شغل همراه است و می تواند در بین افرادی ظاهر شود که به نوعی شغل یا مسئولیتهای مرتبط با دیگران را بر عهده دارند (مزلاج و همکاران، ۲۰۱۰).

تعاریف عملیاتی

متغیر فرسودگی شغلی که بیان کننده تحلیل رفتن توانائی جسمانی و خستگی مزمن از کار کردن و نوع شغل می باشد را می توان بر اساس پاسخ افراد به پرسشنامه فرسودگی شغلی اندازه گیری نمود. چون در این پرسشنامه جنبه هائی مانند خستگی هیجانی که به پاسخ دهندگان اجازه می دهد احساسات مربوط به ضعف بیش از اندازه و خستگی عاطفی نسبت به مراجعان یا افراد دیگر را بیان کنند و سؤالاتی مربوط به مسخ شخصیت یعنی بی علاقگی به افراد دیگر، یا احساس کفایت شخصی یعنی احساس شایستگی و رسیدن به موفقیت را در پاسخ دهندگان می سنجد و نشانه های آن در ابعاد جسمی، هیجانی و ذهنی افراد بروز می کند و در بین افرادی دیده می شود که به نوعی شغل یا مسئولیت مرتبط با دیگران را به عهده می گیرند که این امر با کاهش رضایت شغلی همراه است (مزلاج، ۱۹۸۱).

منابع

۱. سرمد، ز.؛ بازرگان، ع. و حجازی، ا. (۱۳۸۷) روش های تحقیق در علوم رفتاری، چاپ دوازدهم، تهران: انتشارات آگاه.
۲. کوچی، علی (۱۳۹۴)، بررسی تاثیر تعارض در محیط کار بر فرسودگی شغلی با توجه به نقش جو سازمانی (مورد مطالعه کارکنان گمرک شهرستان مهران)، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت بازاریابی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایلام.

⁴ - Freuden berger.

⁵ - Maslach,C.

3. De Silva P, Hewage C, Fonseka P(2009). Burnout: an emerging occupational health problem. *Galle Med J*.;14(1):52-5 .
4. Maslach, C., Schaufeli, W. & Leiter, M.D. (2010). Job burnout annual review of Psychology, 52. Pp: 397-422.
5. Maslach, C; Jackson S.E. (1981). Maslach Burnout Inventory: Manual Consulting .Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

