



مرکز خدمات آماری و پژوهشی  
**خوارزمی**  
www.Kharazmi-Statistics.ir

آموزش نرم افزارهای آماری و پژوهشی

آموزش نگارش مقاله، پایان نامه و رساله

پرسشنامه های استاندارد و محقق ساخته

و ...

**خدمت ویژه** مرکز آماری و پژوهشی خوارزمی: **محاسبه رایگان آلفای کرونباخ پرسشنامه برای خریداران پرسشنامه**

پس از ورود پاسخ ها به فایل اکسل یا SPSS ، فایل داده ها به همراه پرسشنامه خریداری شده را به ایمیل ما ارسال نموده تا به طور رایگان آلفای کرونباخ محاسبه شود و نتایج برایتان ارسال شود

سایت [www.Kharazmi-Statistics.ir](http://www.Kharazmi-Statistics.ir)

ایمیل [kh.stat@yahoo.com](mailto:kh.stat@yahoo.com)

به نام خدا

پرسشنامه

پاسخگوی گرامی

با سلام و عرض ادب، از قبول زحمت تکمیل پرسشنامه از شما بسیار سپاسگزارم

لطفا پاسخ مدنظر خود را با علامت ✓ یا ✗ مشخص کنید

پرسشنامه زیر شامل ۲۲ عبارت است که نشان دهنده ی احساسات شما نسبت به شغل خودتان است. لطفا هر

عبارت را به دقت مطالعه نموده و تعیین کنید آیا در ارتباط با آن چنین احساسی دارید یا خیر؟

- اگر شما چنین احساسی را تجربه نکرده اید شماره ی (۰) را مقابل عبارت مربوط در ستون های (چندبار) و (با چه شدت) بنویسید.

- اگر شما چنین احساسی در رابطه با عبارت دارید بر حسب این که چندبار این احساس را داشته اید، با توجه به نمونه ی نوشته شده در زیر می توانید شماره های ۱-۶ را در ستون "با چه شدت" وارد کنید.

هرگز	چندبار در	یک بار در ماه	چندبار در ماه	یک بار در	چندبار در	هرروز
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶

هرگز	خیلی کم	کم	گاهی	متوسط	اغلب	زیاد	خیلی زیاد
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷

ردیف	سؤال	چند بار	با چه شدت
۱	احساس می کنم کارم از نظر روانی توان مرا گرفته است.		
۲	در پایان کار روزانه احساس می کنم مورد سوءاستفاده قرار گرفته ام.		
۳	صبح هنگامی که از خواب برمی خیزم از فکر این که سر همان کار باید بروم، احساس خستگی می کنم.		
۴	به آسانی می توانم احساسات مراجعان خود را درک کنم.		
۵	احساس می کنم با برخی از مراجعان خود، به صورت اشیائی بدون شخصیت انسانی، برخورد می کنم.		
۶	کار با مردم برای تمام روز طاقت فرسا است.		
۷	احساس می کنم به راحتی می توانم با مشکلات مراجعان خود کنار بیایم.		
۸	احساس می کنم کارم از لحاظ روحی مرا فرسوده کرده است.		
۹	احساس می کنم از طریق کارم بر زندگی مردمی که با من سر و کار دارند، تاثیر مثبت می گذارم.		
۱۰	از زمانی که این شغل را انتخاب کرده ام، نسبت به مراجعانم بی تفاوت تر شده ام.		
۱۱	از این نگرانم که این شغل مرا سنگدل و خشن کند.		
۱۲	احساس می کنم سرشار از انرژی هستم.		
۱۳	شغلم باعث شده احساس پوچی و بیهودگی کنم.		
۱۴	احساس می کنم در شغلم خیلی سخت کار می کنم و خیلی زحمت می کشم.		
۱۵	واقعا برایم مهم نیست که بر سر برخی از مراجعانم چه می آید.		
۱۶	رو به رو شدن مستقیم با مردم سخت است و مرا تحت فشار روانی شدید قرار می دهد.		
۱۷	به آسانی می توانم محیط آرام بخشی را برای مراجعانم فراهم کنم.		
۱۸	بعد از کار مستقیم و نزدیک با مراجعانم احساس شادی و نشاط می کنم.		
۱۹	این شغل دستاوردهای بسیار باارزشی برایم به همراه داشته است.		
۲۰	احساس می کنم به آخر خط رسیده ام.		
۲۱	در حیطه ی کاری خود با مشکلات عاطفی و روانی، بسیار با متانت برخورد می کنم.		
۲۲	احساس می کنم که مراجعانم برای برخی از مشکلاتشان مرا مقصر می دانند و سرزنش می کنند.		

## توضیحات پرسشنامه

عنوان پرسشنامه: پرسشنامه فرسودگی شغلی

نوع پرسشنامه: استاندارد

تعداد سئوالات: ۲۲ سوال

سوال معکوس: دارد ۱۲-۱۳-۱۵-۱۸-۱۹-۲۰

بعد یا مولفه: دارد ( سه بعد: خستگی هیجانی، کفایت شخصی و مسخ شخصیت )

<< مقیاس یا سطح اندازه گیری: لیکرت ۷ گزیننه ای

زیاد	اغلب	متوسط	گاهی	کم	خیلی کم	هرگز	پاسخ ها
۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	کد یا نمره (جهت ورود پاسخ ها به اکسل یا SPSS)

<< تقسیم بندی سوالات پرسشنامه فرسودگی شغلی

مولفه های متغیر پرسشنامه فرسودگی شغلی : شامل ۲۲ سوال استاندارد : سوالات ۱ الی ۲۲ پرسشنامه

۲۰-۱۶-۱۴-۱۳-۸-۶-۳-۲-۱	شامل ۹ سوال:	خستگی هیجانی
۲۱-۱۹-۱۸-۱۷-۱۲-۹-۷-۴	شامل ۸ سوال:	کفایت شخصی:
۲۲-۱۵-۱۱-۱۰-۵	شامل ۵ سوال:	مسخ شخصیت

پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ و جکسون (MBI)

این پرسشنامه رایج ترین ابزار اندازه گیری فرسودگی شغلی است که از ۲۲ گزاره تشکیل شده و هر سه جنبه فرسودگی شغلی را می سنجد. ۹ گزاره آن در مورد خستگی هیجانی، ۵ گزاره در مورد مسخ شخصیت و ۸ گزاره در مورد احساس کفایت شخصی می باشد. فراوانی این احساسات با نمراتی از صفر (هرگز) تا ۶ (هر روز) سنجیده می شود. نمرات به دست آمده در هر یک از این سه جنبه بر اساس نمره مرجع در دسته های کم، متوسط و بالا قرار می گیرد. نمره بالای خستگی هیجانی و مسخ شخصیت و نمره کم احساس کفایت شخصی منعکس کننده فرسودگی شغلی می باشند(طلایی، محمدنژاد و ثمری، ۱۳۸۶). نمونه ای از سوالات آن شامل « احساس می کنم که کار مرا از پای درآورده است» بوده و گزینه ها هم روی طیف لیکرتی ۷ درجه ای از «هر روز» تا «هرگز» نمره گذاری می شود به گونه ای که فردی که نمره ی «هرگز» را علامت بزند نمره ی صفر و فردی که گزینه ی «هرروز» را علامت بزند نمره ی ۶ کسب خواهد کرد. بنابراین نمره افراد از صفر تا ۱۳۲ متغیر خواهد بود. با توجه به نقاط برش ۶۶ و ۳۳ درصدی، افرادی که در پرسشنامه فرسودگی شغلی بالاتر از نمره ۴۰ کسب کرده اند، دارای فرسودگی شغلی می باشند(صلاحیان و همکارانش، ۱۳۹۰).

مجموع نمرات مربوط به عبارات هر یک از ابعاد فرسودگی شغلی جداگانه محاسبه می شود. در بعد خستگی هیجانی، نمرات ۲۷ یا بیشتر بیانگر سطح بالا، در بعد مسخ شخصیت نمرات ۱۳ و یا بیشتر بیانگر سطح بالا و در بعد کفایت شخصی نمرات ۳۱ و یا کمتر بیانگر سطح پایین می باشد در صورتی که سطح خستگی هیجانی فرد و یا مسخ شخصیت بالا و یا سطح کفایت شخصی پایین باشد، مفهوم فرسودگی شغلی در مورد وی صدق می کند.

شدت	فراوانی	خستگی هیجانی
۴۰ به بالا	۳۰ به بالا	زیاد
۳۹-۲۶	۲۹-۱۸	متوسط
کمتر از ۲۵	کمتر از ۱۷	کم

شدت	فراوانی	مسخ شخصیت
۱۵ به بالا	۱۲ به بالا	زیاد
۷-۱۴	۷-۱۱	متوسط
کمتر از ۶	کمتر از ۶	کم

شدت	فراوانی	احساس کفایت شخصی
۴۴ به بالا	۴۰ به بالا	زیاد
۳۷-۴۳	۳۹-۳۴	متوسط
	کمتر از ۳۳	کم

**روایی و پایایی:** ماسلاچ و همکارانش در سال ۱۹۹۶ همسانی درونی این پرسشنامه را با پایایی ۰/۹۰، ۰/۷۹ و ۰/۷۱ به ترتیب برای خرده مقیاس های خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و احساس کفایت شخصی تخمین زدند. ضریب پایایی در نمونه ای از پرستاران و پزشکان برای هر یک از خرده مقیاس های فوق به ترتیب ۰/۹۰، ۰/۷۹ و ۰/۷۱ می باشد (بکستید<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲). فرسودگی شغلی ماسلاچ برای اولین بار در ایران توسط فیلیان در سال ۱۳۷۱ مورد تایید قرار گرفت. وی جهت تعیین پایایی علی پرسش نامه از روش آزمون مجدد استفاده کرد و ضریب پایایی آن را ۰/۷۸ گزارش نموده است (طلایی، محمدنژاد و ثمری، ۱۳۸۶). نجفی و همکاران، پایایی این آزمون را از طریق ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۶ به دست آوردند و برای خرده آزمونهای این تست نیز این ضرایب را به ترتیب ۰/۸۹، ۰/۷۸، ۰/۸۳ گزارش دادند. همچنین اعتبار این پرسشنامه توسط کورانیان ۰/۹۸ به دست آمده است (خدابخش و منصوری، ۱۳۹۰ ب).

"حق انتشار برای مرکز آماری و پژوهشی خوارزمی محفوظ است و هرگونه کپی برداری بدون ذکر مولف پیگرد قانونی دارد."

طراحی، گردآوری، ترجمه و ارزیابی اعتبار و پایایی پرسشنامه  
در مرکز خدمات آماری و پژوهشی خوارزمی  
[www.Kharazmi-Statistics.ir](http://www.Kharazmi-Statistics.ir)

<sup>1</sup> Beckstead