

تحلیل رفتگی و روش اندازه گیری آن

علی کشتکاران

عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی شیراز

چکیده مقاله

یکی از عواملی که موجب کاهش کارایی نیروی انسانی می‌گردد، تحلیل رفتگی است لذا شناخت این پدیده ضروری به نظر می‌رسد. در این مقاله، ابتدا مؤلفه‌های مختلف تحلیل رفتگی (فرسودگی عاطفی / جسمی، تهی شدن افراطی از ویژگیهای شخصی، کاهش عملکرد) به طور جداگانه تعریف شده است. سپس، ساختار پرسشنامه تحلیل رفتگی مسلش و جکسون و تفاوت این سازه با سایر سازه‌های روانشناختی مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفته و پایایی آن با استفاده از ضرایب همبستگی از آزمون و باز آزمون در حرف گوناگون بدست آمده است. روایی درونی و بیرونی پرسشنامه با سه روش تأیید گردید:

- ۱- نمرات تحلیل رفتگی هر کدام از پیشه‌هایی که پرسشنامه تحلیل رفتگی را تکمیل کرده با نمرات رفتاری فردی که مستقلاً از آنان شناخت داشته همبستگی داشت.
- ۲- نمرات هر کدام از پیشه‌هایی که پرسشنامه تحلیل رفتگی را تکمیل کرده با خصوصیات شغلی آنان که انتظار می‌رفت تحلیل رفتگی را تجربه کنند، همبستگی داشت.
- ۳- مطالعه تشخیص شغلی.

واژه‌های کلیدی

تحلیل رفتگی - الگوهای تحلیل رفتگی - معیارهای فرسودگی - فرسودگی عاطفی - عملکرد شخص.

مقدمه

اغلب، کارکنان حرفه‌ای در مؤسسات خدماتی زمان قابل

ملاحظه‌ای را در برخورد با دیگر مردم صرف می‌کنند. تعامل بین کارکنان با ارباب رجوع در مورد مسایل جاری (روانی، اجتماعی و فیزیکی) گاهی با احساس خشم، شرم، ترس یا ناامیدی همراه است. راه خلهای چنین مسایلی به آسانی به دست نمی‌آید و همیشه روشن نیست؛ خصوصاً اگر ناکامی و ابهام با این موقعیت توأم باشد. برای کمک به این کارکنان، که به طور دائم با مردم در چنین وضعیتهایی سر و کار دارند، تنیدگی مزمن از نظر عاطفی باید تخلیه شود تا احتمال تحلیل رفتگی کاهش یابد.

تحلیل رفتگی یک مجموعه از فرسودگی عاطفی و تهی شدن افراطی از ویژگیهای شخصی است که غالباً بین افرادی که به نوعی کار مردم را انجام می‌دهند، اتفاق می‌افتد. یک جنبه اساسی از تحلیل رفتگی، افزایش احساس فرسودگی عاطفی است. جنبه دیگر، گسترش احساسات منفی و گرایش بدبینانه در مورد ارباب رجوع است. چنین واکنش منفی به ارباب رجوع به تجربه فرسودگی عاطفی مربوط می‌گردد. این دو جنبه تحلیل رفتگی تا اندازه‌ای در ارتباط با یکدیگر ظاهر می‌گردد. این سنگدلی یا حتی ادراک ضد انسانی از دیگران موجب می‌گردد تا کارکنان توجه کافی به مسایل ارباب رجوع خود ننمایند یا اینکه احساس کنند آنها شایسته توجه نیستند. شیوع این گرایش منفی نسبت به ارباب رجوع بین حرفه‌های خدمات انسانی کاملاً مشخص گردیده است. جنبه سوم از مجموعه تحلیل رفتگی تمایل به ارزیابی خود به طور منفی است، خصوصاً با توجه به کار کارمند با ارباب رجوع، کارکنان در مورد خودشان احساس نازاحتی می‌کنند و از عملکرد شغلی خود ناراضی هستند.

نتایج تحلیل رفتگی بالقوه برای کارکنان، مراجعان و مؤسسات

بزرگ که در آنها تعامل دارند بسیار جدی است. تحقیقات اولیه در باره تحلیل رفتگی توسط مسلش و جکسون همراه با کار فروید نبرگ پیشنهاد می‌کند که تحلیل رفتگی موجب تباهی در کیفیت مراقبت یا خدماتی می‌شود که به وسیله کارکنان ارائه می‌گردد، و می‌تواند عاملی برای ترک کار، غیبت و کاهش روحیه گردد؛^۱ به علاوه، به نظر می‌رسد تحلیل رفتگی با نگرانیهای شخصی، شامل فرسودگی جسمی، بیخوابی، افزایش مصرف دارو و الکل و مسایل خانوادگی همبستگی دارد. تحقیقات اولیه در این زمینه بسیار راهگشاست و تأکید زیادی بر مصاحبه، مشاهده و تحقیقات پرسشنامه‌ای دارد. تنش زاهای مختلف در محیط کار، مانند حجم کار و ابهام با تحلیل رفتگی ارتباط دارد و بعضی از اینها با ویژگیهای شخصی و تفاوت‌های فردی در تعامل است. پرسشنامه تحلیل رفتگی، سه مقیاس دارد که جنبه‌های مختلف تجربه تحلیل رفتگی را اندازه‌گیری می‌کند و تاکنون روایی و پایایی آن بارها تأیید شده است.

ساختار پرسشنامه تحلیل رفتگی

پرسشنامه تحلیل رفتگی به منظور اندازه‌گیری جنبه‌های مختلف مجموعه تحلیل رفتگی طراحی شده است. اطلاعات جمع‌آوری شده با مصاحبه و پرسشنامه اولیه، منبع بسیار با ارزشی از ویژگیهای احساسی و گرایشی کارمند تحلیل رفته را نشان می‌دهد. پرسشها در قالب جمله‌هایی در مورد احساسات شخصی نوشته شده است. بعد از تنظیم مقیاس هازل^۲، هر جمله دو بُعد برای اندازه‌گیری دارد: فراوانی و شدت. مقیاس فراوانی در هر جمله دامنه‌ای از ۱ (چند بار در سال یا کمتر) تا ۶ (هر روز) دارد. یک ارزش صفر هم وجود دارد که چنانچه پاسخ دهند، هرگز چنین احساس یا گرایشی را که شرح داده شده، تجربه نکرده است یا هرگز (یک مربع جداگانه) مشخص می‌کند، معیار شدت دامنه‌ای از ۱ (خیلی کم) تا ۷ (خیلی زیاد) دارد. شکل پاسخ به صورت زیر است:

فراوانی تکرار

- سالی چند بار ماهانه ماهی چندبار
 هر هفته هفته‌ای چند بار هر روز
 هرگز

شدت

- خیلی کم کم قابل ملاحظه
 ملایم نسبتاً زیاد زیاد
 خیلی زیاد

شکل مقدماتی پرسشنامه تحلیل رفتگی،^۳ مرکب از ۴۷ سؤال با دو مقیاس برای یک نمونه ۶۰۵ نفری (۵۶ درصد مرد و ۴۴ درصد زن) شامل مشاوران، آموزگاران، پرستاران، مددکاران اجتماعی، روانپزشکان، روانشناسان، وکلا، پزشکان و مدیران اداری انجام شد. سپس این پرسشنامه به ۲۵ سؤال کاهش داده شد و برای یک نمونه ۴۲۰ نفری (۶۹ درصد زن، ۳۱ درصد مرد) در پیشه‌های زیر آزمون گردید: پرستاران، آموزگاران، مددکاران اجتماعی، افسران آگاهی، مشاوران، کارکنان بهداشت روانی و کارمندان اداری. نتایج تحلیل عاملی (فاکتور) بر مجموعه دوم بسیار شبیه مجموعه اول بوده است. بنابر این دو نمونه با یکدیگر ($M = 1025$) برای تحلیل نهایی ترکیب، و موارد زیر گزارش شد: یک پرسشنامه ۲۵ سؤالی برای تحلیل ۴ عامل که سه تا از این عوامل به عنوان زیر معیارهای تحلیل رفتگی مورد توجه هستند. نه سؤال برای فرسودگی عاطفی که گسترش بیش از حد فرسودگی عاطفی کارمند را شرح می‌دهد. بر روی این عامل، سؤال با بزرگترین عامل، که بیشترین بار را به عهده دارد، آغاز می‌گردد. (۸۴٪ بر فراوانی و ۸۱٪ بر شدت) که مستقیماً به تحلیل رفتگی بر می‌گردد. «احساس می‌کنم از نظر عاطفی تخلیه شده‌ام». پنج سؤال در مورد تهی شدن از ویژگیهای شخصی که یک پاسخ غیراحساسی و غیر شخصی به دریافت کنندگان خدمات را شرح می‌دهند. برای فرسودگی عاطفی و تهی شدن از ویژگیهای شخصی، نمره‌های میانگین بالاتر مطابق با درجات بالاتری از تجربه تحلیل رفتگی است. بنابر این تعدادی از سؤالات ترکیبی بر هر کدام از جنبه‌های تحلیل رفتگی بار کمتری بر دیگران دارند و همبستگی ملایمی بین دو معیار وجود دارد. (۴۴٪ برای فراوانی و ۵۰٪ برای شدت). چنین همبستگی با انتظارات نظری که اینها مستقل از یکدیگرند، اما جنبه‌های مربوط به تحلیل رفتگی است، مطابقت دارد.

معیار عملکرد شخصی مرکب از هشت سؤال است که احساس شایستگی و تحقق موفقیت کار فرد را با مردم شرح می‌دهد. بر عکس دو معیار دیگر، میانگین امتیازات پایین در این معیار با

درجه بالاتری از تجربه تحلیل رفتگی مطابقت دارد.

نکته حائز اهمیت این است که معیار عملکرد شخصی از دو معیار دیگر مستقل است و عملکرد شخص با دو معیار دیگر، فرسودگی عاطفی و تهی شدن از ویژگیهای شخصی، نمی تواند در تضاد فرض شود؛ به عبارت دیگر، تأثیر منفی بر معیارهای دیگر ندارد. در واقع، همبستگی بین معیار عملکرد شخصی با دیگر معیارها بسیار کم است. برای فرسودگی عاطفی، فراوانی آنها ۰/۱۷ و شدت آنها ۰/۰۵، و برای تهی شدن از ویژگیهای شخصی، فراوانی آنها ۰/۲۸ و ۰/۲۲ شدت آنهاست. عامل چهارمی که در تحلیل عاملی ظاهر شد، ولی ارزش آن کمتر است و جزء معیارهای تحلیل رفتگی به حساب نمی آید - هر چند در تحقیقات بعدی ثابت شد که متغیر جالبی است - به عنوان قسمت سؤالهای اختیاری^۴ تحلیل رفتگی به شمار می رود. همان طور که عاطفی نشان می دهد (۰/۴۰ برای فراوانی و ۰/۴۴ برای شدت). اگر چه، نسبتاً همبستگی پایینی با عملکرد شخصی (۰/۱۴ برای فراوانی و ۰/۲۱ برای شدت) و تهی شدن از ویژگیهای فردی (۰/۰۹ برای فراوانی و ۰/۱۷ برای شدت) دارد.

همبستگی بین شدت و فراوانی بین سراسر سؤالات دامنه ای از ۰/۳۵ تا ۰/۷۳ و یا میانگین ۰/۵۶ را نشان می دهد. این نتایج نشان داد زمانی که همبستگی ضعیفی اغلب بین فراوانی احساسات مختلف یک تجربه و چگونگی شدت آنها احساس می شود، این ارتباط تا اندازه ای کامل نیست، مگر زمانی که $\frac{1}{3}$ واریانس یک بُعد برای بُعد دیگر محاسبه شود. تحقیق اخیر در باره تحلیل رفتگی توسط جکسون و مسلش به این نتیجه رسیده است که این ابعاد الگوهای متفاوتی از همبستگی بین موفقیت و شخصیت را نشان می دهد؛ به علاوه، اغلب موضوعها نشان دادند که با شکل پاسخ دو بُعدی بهتر می توانند پاسخهای متفاوتی را دریافت کنند؛ بنابراین، شکل دو بُعدی پاسخ در اصلاحات نهایی برای پرسشنامه تحلیل رفتگی نگهداری شد. برای هر معیار، میانگین سؤالات ترکیبی برای فراوانی و برای شدت به طور جداگانه محاسبه گردید که دو نمره جداگانه برای هر کدام از معیارها به دست آمد. جدول شماره ۱ میانگین هر کدام از معیارها را با انحراف معیار ارائه می کند.

ابعاد تحلیل رفتگی	فرسودگی عاطفی	تهی شدن از ویژگی شخصی	عملکرد شخصی	سؤالهای اختیاری
فراوانی: n = ۴۲۰				
میانگین	۲/۷۱	۱/۵۷	۴/۲۳	۲/۲۹
انحراف معیار	۱/۳۰	۱/۱۷	۱/۰۴	۱/۲۸
شدت: n = ۲۵۰				
میانگین	۳/۳۳	۲/۱۳	۵/۰۲	۲/۹۲
انحراف معیار	۱/۴۹	۱/۵۴	۰/۹۷	۱/۴۶

جدول شماره ۱ - میانگین و انحراف معیار برای هر کدام از معیار تحلیل رفتگی

پایایی^۵

ضرایب پایایی برای تحلیل رفتگی فقط برای نمونه دوم محاسبه شد (n = ۴۲۰). نمونه اول مشمول محاسبه نگردید، زیرا قسمتی از سؤالات بر اساس همبستگی درونی از نمونه اول انتخاب شد و مشمول این اطلاعات برآورد پایایی را با بزرگنمایی نشان می داد. پیوستگی داخلی به وسیله آلفا کرونباخ^۱ تخمین زده شد که ضریب پایایی به دست آمده ۰/۸۳ (فراوانی) و ۰/۸۴ (شدت) برای ۲۵ سؤال است. ضرایب پایایی برای فرسودگی عاطفی ۰/۸۹ (فراوانی) و ۰/۸۶ (شدت)، برای عملکرد شخصی ۰/۷۴ (فراوانی) و ۰/۷۴ (شدت)، برای تهی شدن از ویژگیهای شخصی ۰/۷۷ (فراوانی) و ۰/۷۲ (شدت) و ۰/۵۹ (فراوانی) و ۰/۵۷ (شدت) برای سؤالهای اختیاری داده ها بر پایایی آزمون - باز آزمون مجدد تحلیل رفتگی از یک نمونه دانشجویان فارغ التحصیل در رشته رفاه اجتماعی و کارکنان یک مؤسسه بهداشتی به دست آمد (n = ۵۳). آزمون در دو جلسه جداگانه به فاصله ۲ تا ۴ هفته انجام گرفت. ضرایب آزمون و باز آزمون برای هر کدام عبارتند از: ۰/۸۲ (فراوانی) و ۰/۵۳ (شدت) برای فرسودگی عاطفی، ۰/۸۰ (فراوانی) و ۰/۶۸ (شدت) برای عملکرد شخصی، ۰/۶ (فراوانی) و ۰/۶۹ (شدت)، تهی شدن از ویژگیهای شخصی، و ۰/۶۵ برای پرسشهای اختیاری (فراوانی) و ۰/۶۵ (شدت) تمام این ضرایب بالاتر از ۰/۰۰۱ معنی دار هستند.

روایی - روایی درونی

روایی درونی را به چند طریق می توان نشان داد: اول، نمره های

یک نفر از پرسشنامه تحلیل رفتگی با نمره‌های رفتاری فردی که مستقلاً از وی شناخت داشته است، همبستگی دارد. دوم، نمره‌های تحلیل رفتگی با خصوصیات ویژگی‌های شغلی معینی که انتظار می‌رفت تحلیل رفتگی را تجربه کنند، همبستگی دارد. سوم، نمره‌های تحلیل رفتگی با اندازه‌های نتایج مختلف، که در ارتباط با تحلیل رفتگی فرض شده، بود، همبستگی دارد. تمام این سه مجموعه همبستگی، شاهدی اساسی برای روایی تحلیل رفتگی به دست می‌دهند.

روایی - روایی بیرونی

یک نوع شاهد روایی از شاهدان خارجی حاصل می‌گردد که ارزیابی‌های مستقل آنها از تجربه فرد با نمره فرد از خودش، یکدیگر را تأیید می‌کنند. در یک مجموعه شغلی، یک مشاهده کننده آگاه، همکار شخص خواهد بود. بر این اساس، از یک گروه چهل نفری از مددکاران بهداشت روانی از هر کدام خواسته شد تا یک ارزیابی رفتاری ناشناس از یک همکار معینی، که پرسشنامه تحلیل رفتگی را تکمیل کرده بود، تهیه کنند. سؤالات مهم این ارزیابی در مفهوم روایی فرسودگی عاطفی و تهی شدن از ویژگی شخصی، چگونگی تخلیه عاطفی شخص و چگونگی عکس العمل فرد با ارباب رجوع بود که نمره‌گذاری می‌گردید. همان طور که پیش‌بینی می‌شد، افرادی که به وسیله همکار خود نمره بیشتری در تخلیه عاطفی و عکس العمل با ارباب رجوع داشتند در فرم ارزیابی از فرسودگی عاطفی و تهی شدن از ویژگی‌های شخصی بیشتری برخوردار بودند^۲ ($r = 0/41, P < 0/01$). افرادی که از نظر جسمی خسته به نظر می‌رسیدند، نمره‌های بیشتری از نظر فرسودگی عاطفی ($r = 0/42, P < 0/01$) و تهی شدن از ویژگی‌های شخصی ($r = 0/5, P < 0/01$) داشتند. انتظار این بود که نمره‌های بالای تهی شدن از ویژگی‌های عاطفی منعکس کننده شکایات مکرر رفتاری در مورد ارباب رجوع باشد. در عمل، نمره‌های همکاران، صاحبان این رفتار با نمره‌های آنان از تهی شدن از ویژگی‌های شخصی همبستگی داشت ($r = 0/33, P < 0/05$). همبستگی بین نمره‌های همکار فرد با عملکرد شخصی وی یک تفاوت معناداری نداشت.

در یک مجموعه خانه، یک مشاهده‌گر مطلع، همسر شخص خواهد بود. لذا ارزیابی همسر ۱۴۲ پلیس از طریق یک پرسشنامه

جمع‌آوری شد. از آنها خواسته شد تا فراوانی رفتارهایی را که نشان‌دهنده فرسودگی عاطفی و عملکرد شخصی است، مشخص کنند. (از زنان در مورد تهی شدن از ویژگی‌های شخصی به علت عدم حضور در سر کار سؤال نشد). نمره‌های هر زن با نمره‌های تحلیل رفتگی شوهر مقایسه گردید. نتایج، همبستگی بین نمره‌ها را نشان داد. بنابراین، افسرانی که نمره بیشتری از فرسودگی عاطفی به وسیله همسرشان، هنگامی که به خانه می‌آمدند، گرفتند نمره‌های بیشتری را از تحلیل رفتگی داشتند. عصبانیت ($r = 0/34, P < 0/01$)، نگرانی ($r = 0/25, P < 0/01$)، فرسودگی جسمی ($r = 0/15, P < 0/05$) و شکایات در مورد مسایل کاری ($r = 0/29, P < 0/01$). افسرانی که نمره‌های بیشتری در عملکرد شخصی از همسران خود گرفتند، نمره‌های بیشتری از MBI داشتند. ($r = 0/20, P < 0/05$)، و کار را به عنوان یک منبع غرور و شخصیت برای خانواده انجام می‌دادند ($r = 0/25, P < 0/01$).

ابعاد تجربه شغلی

روایی تحلیل رفتگی را به وسیله داده‌هایی که فرضیه‌هایی در مورد روابط بین ویژگی‌های شغلی مختلف و تحلیل رفتگی تجربه شده تأیید می‌کند، می‌توان نشان داد. بر اساس تحقیقات مسلش و پینز^۷ (۱۹۷۷) پیش‌بینی شد، هر چه تعداد عامل با ارباب رجوع بیشتر باشد، نمره‌های تحلیل رفتگی بیشتر خواهد بود. باراد^۸ این الگو را در یک مطالعه کلی بین کارکنانی که تماس زیادی با مردم داشتند در مؤسسات تأمین اجتماعی یافت. هر گاه حجم کار از حد معینی (خدمت به ۴۰ نفر در روز) بالاتر می‌رفت، نمره‌های فرسودگی عاطفی و تهی شدن از ویژگی‌های شخصی بیشتر و عملکرد شخصی کم بود. در یک مطالعه دیگر در کالیفرنیا در مورد ۴۳ نفر از پزشکانی که بیشتر وقت آنها تماس با بیماران بود، نمره فرسودگی عاطفی آنها بیشتر بود ($r = 0/30, P < 0/03$). فرسودگی عاطفی برای پزشکانی که وقت کمتری برای بیماران صرف می‌کردند و بیشتر اوقات آنها صرف آموزش می‌شد، کمتر بود ($r = 0/33, P < 0/2$). همچنین نمره‌های تهی شدن از ویژگی‌های فردی برای پزشکان اخیر از دسته اول که وقت بیشتری را صرف بیماران می‌کردند کمتر بود ($r = 0/26, P < 0/5$). نمره‌های عملکرد شخصی به تفاوت‌های وظایف کاری مربوط نبود.

یک ارزیابی شخصی از ابعاد شغلی معینی قسمتی از «مطالعه تشخیص شغل» است.^۹ این فرم ارزیابی و پرسشنامه تحلیل رفتگی به وسیله یک نمونه ۹۱ نفری از مددکاران بهداشت روانی تکمیل شد. یک بُعد «بازخورد از خود شغل بوده» که از میزان فعالیتهای انجام شده به کارمند اطلاعات مستقیمی در مورد عملکرد شغل می‌داد. همان طور که تحقیقات قبل پیش‌بینی می‌کرد، (پایتر و کفری، ۱۹۷۸)، نمره‌های بیشتر از این بعد از شغل، با نمره‌های کمتر از فرسودگی عاطفی ($P < 0/001$ ، $r = 0/38$) و تهی شدن از ویژگیهای فردی ($P < 0/001$ ، $r = 0/38$) و نمره‌های بیشتر از عملکرد شخصی ($P < 0/01$ ، $r = 0/29$) همراه بود.^{۱۰} «تعامل با دیگران» عبارت است از درجه‌ای که شاغل نیاز دارد به طور نزدیکی با مردم در انجام فعالیتهای شغلی کار کند. بُعد دوم شغل بود، نمره‌های بیشتر از این بعد از شغل با نمره‌های بیشتر از سوالات اختیاری ($P < 0/001$ ، $r = 0/23$) همبستگی داشت، اما این همبستگی با فرسودگی عاطفی تفاوت آماری کمتری نشان داد ($P < 0/10$ ، $r = 0/15$). روی بعد سوم شغل «اهمیت شغل» یا درجه‌ای که شغل بر زندگی دیگران تأثیر اساسی دارد، همان طور که پیش‌بینی می‌شد، نمره‌های بیشتر همبستگی مثبتی با عملکرد شخصی داشتند ($P < 0/05$ ، $r = 0/18$).

نتایج شخصی

روایی بیشتر تحلیل رفتگی به وسیله داده‌هایی که از روابط فرض شده بین تحلیل رفتگی تجربه شده و نتایج حاصل از واکنش شخص را تأیید می‌کند به دست می‌آید. بر اساس تحقیق قبلی (مسلش ۱۹۷۶) پیش‌بینی می‌شد افرادی که تحلیل رفتگی را تجربه می‌کنند از فرصتهایی که برای رشد شخصی برای آنها پیش می‌آید ناراضی خواهند بود. این فرضیه از مطالعه در مورد ۱۸۰ پرستار و مددکاران بهداشت روانی به دست آمد. نمره‌های بر روی آزمون «مطالعه تشخیص شغل» همبستگی منفی با فرسودگی عاطفی ($P < 0/001$ ، $r = 0/26$) و تهی شدن از ویژگیهای فردی ($P < 0/001$ ، $r = 0/39$) و همبستگی مثبت با عملکرد شخصی ($P < 0/001$ ، $r = 0/29$) دارد. همچنین کار قبلی پیشنهاد کرد که تحلیل رفتگی با بی معنی بودن و بی ارزشی کار نزد فرد همبستگی دارد. در حمایت از این فرضیه، افرادی که نمره کم بر روی «مفهوم تجربه شده از کار» ($n = 91$) داشتند نمره‌های

بیشتری از تهی شدن از ویژگی فردی ($P < 0/05$ ، $r = 0/21$) و نمره‌های کمتری از عملکرد شخصی ($P < 0/05$ ، $r = 0/19$) را دارا بوده، همبستگی معنی داری با فرسودگی عاطفی نداشتند. ($P < 0/10$ ، $r = -0/16$). سرانجام، همبستگی بین تحلیل رفتگی با بازخورد پایین منتهی شد که کارکنانی که نمره‌های بیشتر بر روی تحلیل رفتگی داشتند، آنها به طور مؤثری ندانند که آنها چه تأثیری بر شغل دارند و در واقع، نمره‌های کمتر بر روی «آگاهی از نتایج» ($n = 91$) همبستگی بالایی با فرسودگی عاطفی ($P < 0/05$)، ($P < 0/01$ ، $r = -0/21$) و تهی شدن از ویژگیهای فردی ($P < 0/01$)، ($P < 0/05$) و با نمره‌های کمتر از عملکرد شخصی ($P < 0/05$)، ($r = 0/20$) دارد.

نظریه قبلی (مسلش ۱۹۷۶) به این پیش‌بینی منجر شد که تحلیل رفتگی با آرزوی ترک کار فرد مربوط می‌گردد. این فرضیه در یک مطالعه با پرسشنامه در بین ۱۴۲ نفر از افسران پلیس^{۱۱} تأیید گردید. نمره‌های تحلیل رفتگی افسرانی که قصد ترک کار را داشتند زیاد بود. ($P < 0/001$ ، $r = 0/68$ ، $R^2 = 0/46$). همین طور در مطالعه کارکنان تأمین اجتماعی (باراد ۱۹۷۹۱۲)، نمره‌های تحلیل رفتگی بیشتر روی تحلیل رفتگی با تصمیم به ترک کار در سال آینده همبستگی دارد.

فرضیه دیگر این بود افرادی که تحلیل رفتگی را تجربه می‌کردند، مایل بودند که دقت کمتری را صرف کار نمایند. این خواسته همچنین در استراحتهای مکرر و ترک کار بیشتر متجلی بود. نمره‌های همکاران صاحبان این رفتارها ($n = 40$) شاهی برای این پیش‌بینی بود و آن را تأیید می‌کرد. کارکنانی که مرخصی بیشتر می‌گرفتند نمره‌های بیشتری از فرسودگی عاطفی ($P < 0/04$)، ($P < 0/29$) داشتند. همچنین غیبت با نمره‌های بیشتر تهی شدن از ویژگیهای فردی همبستگی داشت ($P < 0/04$ ، $r = 0/30$).

نتیجه مفروض دیگر از تحلیل رفتگی روابط فرد به طور کامل با افراد است هم در محیط کار، و هم در خارج از آن (مسلش ۱۹۷۶). در محیط کار با این پیش‌بینی، پزشکانی که نمره فرسودگی عاطفی آنها بیشتر بود، بیشتر مایل بودند که از مردم کناره‌گیری کنند ($P < 0/05$ ، $r = 0/27$). کارکنان بهداشت روانی ($n = 40$) که نمره‌های بیشتری از فرسودگی عاطفی داشتند، همکاران آنها در مورد ارباب رجوع از آنها ارزیابی منفی داشتند.

($r = 0/33, P < 0/05$)

با توجه به نظر همکارانشان، کارکنانی که نمره‌های کمتر بر روی «مطالعه تشخیص شغل» از رضایت همکاران ($n = 180$) داشتند نمره‌های بیشتری روی فرسودگی عاطفی ($r = -0/19, P < 0/01$) و تهی شدن از ویژگیهای فردی ($r = -0/36, P < 0/001$) و نمره‌های کمتر از عملکرد شخصی گرفتند ($r = 0/32, P < 0/001$). آثار تحلیل رفتگی در اختلالات خانوادگی و ارتباط با دوستان در بین ۱۴۲ نفر افسر پلیس و همسر آنها آزمون شد. (مسلش و جکسون، ۱۹۷۹ و مسلش ۱۹۸۰) نتایج نشان داد افسرانی که نمره تحلیل رفتگی بیشتری را کسب کردند، همسران آنها دفعات بیشتری از عصبانیت آنها نسبت به خود و بچه‌ها را گزارش نمودند. تهی شدن [($r = 0/28, P < 0/001$)، فرسودگی عاطفی ($r = 0/26, P < 0/001$)]. همچنین افسرانی که نمره‌های بیشتری روی فرسودگی عاطفی داشتند بیشتر مایل بودند که تنها باشند تا اینکه وقت خود را با خانواده صرف کنند ($0/02, P < 0/19$). آنها دریافتند هنگامی که افسری احساس تهی شدن از ویژگیهای شخصی ($r = 0/24, P < 0/011$) یا احساس کاهش عملکرد می‌کند ($r = -0/39, P < 0/101$) از نظر عاطفی با فرزندان خود دورتر است. زمانی که یک افسر نمره تهی شدن از ویژگیهای فردی زیاد داشت، همسرش گزارش می‌کرد که شوهر او احساس خود را با او در میان ($P < 0/02$)، نمی‌گذارد و چندان به او توجه ندارد ($P < 0/03$)، ($r = 0/17$). همچنین افسرانی که نمره تهی شدن از ویژگیهای فردی بیشتری داشتند، بیشتر در جشنهای خانوادگی غائب بودند ($r = 0/21, P < 0/01$). گزارش دوستان آنان، کمتر با فراوانی احساسات تهی شدن از ویژگی فرد همبستگی داشت ($r = 0/21, P < 0/01$). همسر این افسران شکایت داشتند که حتی آنان دوستان خود را در جریان امور شخصی و حرفه‌ای نمی‌گذارند ($r = 0/24, P < 0/01$).

نظریه قلبی و تحقیق پیشین (مسلش، ۱۹۷۶) پیشنهاد کرده بود که تحلیل رفتگی با نتایج تنیدگی (استرس) چون بی خوابی و افزایش در مصرف الکل و دارو ارتباط دارد. در مطالعاتی که در باره افسران و همسر آنها انجام گرفت، این مطلب تأیید شد. همان طور که پیش‌بینی می‌شد، افسرانی که نمره‌های بیشتری بر روی فرسودگی عاطفی داشتند، همسران آنها فراوانی بی خوابی بیشتر را

گزارش کردند ($r = 0/24, P < 0/01$). افسرانی که نمره فرسودگی عاطفی ($r = 0/24, P < 0/01$) زیادی داشتند، در مورد آنها گزارش گردید که از الکل استفاده کرده‌اند، همچنین افسرانی که نمره عملکرد شخصی آنها کم بود، گزارش کردند که آنها از داروی آرام‌بخش استفاده می‌کنند ($r = -0/21, P < 0/01$). همچنین این موضوع مورد تأیید همسران آنها قرار گرفته، افسرانی که دارای نمره فرسودگی عاطفی بیشتر ($r = 0/21, P < 0/01$) و کاهش عملکرد شخصی ($r = -0/33, P < 0/001$) کم داشتند از داروی آرام‌بخش استفاده می‌کردند.

شاهد بیشتر روایی تحلیل رفتگی به وسیله تشخیص این ابزار از سایر سازه‌های روانشناختی دیگری که ممکن است با تحلیل رفتگی یکی فرض شود، به دست آمد؛ برای مثال، ممکن است گفته شود که تجربه تحلیل رفتگی چیزی بیشتر از نارضایتی شغلی نیست. گر چه انتظار می‌رود که نارضایتی با تجربه تحلیل رفتگی همبستگی داشته باشد، اما مطالعه نشان داد که آنها چندان همبستگی زیادی با یکدیگر داشته باشند که آنها را بتوان یکی فرض نمود یا یک چیز دانست نیست. یک مقایسه بین نمره‌های کارکنان بهداشت روانی و مددکاران اجتماعی ($n = 91$) بر روی تحلیل رفتگی و آزمون تشخیص «مطالعه تشخیص شغلی» دلیلی را برای این مطلب فراهم می‌کند. رضایت شغلی یک همبستگی نسبتاً منفی با فرسودگی عاطفی ($r = -0/23, P < 0/05$) و تهی شدن از ویژگیهای فردی ($r = 0/22, P < 0/02$) و یک همبستگی مثبت جزئی با عملکرد شخصی دارد ($r = 0/06, P < 0/17$). هر چند کمتر از $0/06$ واریانس برای هر کدام از این همبستگی‌ها محاسبه گردیده است. یک نفر می‌تواند بسادگی این باور را رد کند که تحلیل رفتگی همان نارضایتی شغلی نیست.

ممکن است این بحث پیش بیاید که نمره‌های تحلیل رفتگی مربوط به مجموعه پاسخ آرزوی اجتماعی فرد باشد، زیرا که بیشتر سؤالات احساسات عکس العمل آرزوهای حرفه‌ای را هم شرح می‌دهد. برای آزمون این باور، از یک نمونه ۴۰ نفری از دانشجویان خواسته شد که پرسشنامه تحلیل رفتگی و آرزوی اجتماعی کرون مازلو^{۱۳} را تکمیل کنند. اگر تحلیل رفتگی تحت تأثیر یک مجموعه پاسخی آرزوی اجتماعی نباشد باید بین جوابهای تحلیل رفتگی و آرزوی اجتماعی پاسخگویان همبستگی نباشد. نتایج ما این فرضیه را تأیید می‌کند، بنابر این بین عوامل

تحلیل رفتگی با آرزوهای اجتماعی در سطح ۰/۰۵ همبستگی معنی دار وجود نداشت.

درصد از نمونه را افراد باسواد که ۶۷ درصد آنها تحصیلات دانشگاهی را تکمیل کرده و ۵۰ درصد از کل نمونه تحصیلات بیشتری داشتند.

داده‌های جمعیتی

یک تحلیل از نمره‌های تحلیل رفتگی یک نمونه کامل ($n=1025$) شاخصهایی را از روابط بین متغیرهای جمعیتی معینی با تحلیل رفتگی را فراهم می‌کند. همان طور که در ابتدا ذکر شد، نمونه از یک دامنه وسیعی از پیشه‌های مختلف خدمات انسانی در ایالات متحده آمریکا گرفته شد. ۵۴ درصد از نمونه را زنان و ۴۶ درصد از آن را مردان تشکیل می‌دادند. سن آنها بین ۱۸ تا ۷۰ سال و ۶۰ درصد ازدواج کرده و ۴۰ درصد آنها مجرد بودند. همچنین ۸۹

یافته‌های جالبی از تحلیل داده‌های جمعیتی ظاهر می‌گردد، اما با احتیاط باید این متغیرها را تفسیر کرد، زیرا تعدادی از متغیرها با نوع حرفه مربوط می‌شوند؛ برای مثال، پزشکان، افسران، روانشناسان، غالباً مرد هستند در صورتی که پرستاران، مددکاران اجتماعی و مشاوران غالباً زن هستند؛ لذا ممکن است که تفاوت‌های جنسی واقعاً تفاوت‌های حرفه‌ای را منعکس سازد. اما تحقیقات بیشتری نیاز است تا این سؤال بدقت پاسخ داده شود. تفاوت‌های بین عوامل تحلیل رفتگی برای زنان و مردان پیدا

نمونه‌ها	تعداد	فرسودگی عاطفی		تهی شدن از ویژگیهای شخصی		عملکرد شخصی	
		میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
جنس							
مرد	۴۳۳	۳/۰۲	۱/۴۶	۲/۳۳	۱/۵۶	۵/۰۵	۱
زن	۴۹۲	۳/۶۱	۱/۴۷	۱/۹۵	۱/۵۲	۴/۹۹	۰/۹۵
سن							
۱۷-۲۹	۲۱۹	۳/۰۲	۱/۴۲	۲/۴۸	۱/۴۹	۴/۹۰	۰/۹۵
۳۰-۳۹	۳۷۶	۳/۴۸	۱/۴۸	۲/۳۶	۱/۶۰	۵/۰۴	۰/۹۴
۴۰-۴۹	۱۶۲	۳/۱۳	۱/۳۹	۱/۷۶	۱/۳۹	۵/۰۹	۱/۰۳
۵۰-۵۹	۱۰۴	۳/۰۸	۱/۶۴	۱/۵۶	۱/۳۱	۵/۰۴	۱/۰۵
بیش از ۵۹	۲۴	۲/۴۹	۱/۴۵	۰/۷۸	۱/۰۴	۵/۲۱	۱/۰۳
وضعیت تأهل							
مجرد	۲۱۸	۳/۶۳	۱/۳۹	۲/۱۴	۱/۵۳	۵/۰۱	۰/۹۲
متاهل	۵۵۴	۳/۱۴	۱/۴۸	۲/۱۷	۱/۵۳	۵/۰۱	۰/۹۹
مطلقه	۱۱۴	۳/۷۴	۱/۵۲	۲/۱۸	۱/۶۰	۵/۱۳	۰/۹۸
سایرینی	۳۱	۳/۴۶	۱/۶۶	۱/۹۹	۱/۷۳	۵/۱۳	۰/۹۰
تحصیلات							
دیپلم	۲۵	۳/۵۹	۱/۶۴	۲/۵۷	۱/۹۰	۵/۰۱	۰/۹۹
فوق دیپلم	۱۸۲	۳/۱۸	۱/۵۵	۲/۶۹	۱/۷۰	۴/۸۹	۱/۰۷
لیسانس	۱۴۹	۳/۴۸	۱/۴۴	۲/۳۶	۱/۵۴	۴/۷۵	۱/۰۳
فوق لیسانس	۴۵۵	۳/۴۵	۱/۴۵	۱/۸۸	۱/۴۱	۵/۱۳	۰/۸۹

جدول شماره ۲ - میانگین، انحراف استاندارد نمرات تحلیل رفتگی افراد را بر حسب جنس، سن، وضعیت ازدواج و تحصیلات نشان می‌دهد.

شدن از ویژگیهای فردی آنها $P < 0/001$ ($F(4901)$) کمتر بود و تا اندازه‌ای الگوی متفاوتی هم برای فراوانی $P < 0/001$ ، $F(4901) = 7/82$ و هم برای شدت و عملکرد شخصی ظاهر گردید. ۱۴ آنهایی که تحصیلات عالی داشتند بیشترین نمره تحلیل رفتگی را داشته و سپس آنهایی که تحصیلات دانشگاهی را تکمیل نکرده بودند و بعد آنهایی که تحصیلات دانشگاهی داشتند، قرار گرفتند. فراوانی $P < 0/001$ ، $F(4906) = 5/86$ و شدت $P < 0/001$ ، $F(4903) = 6/81$ ، متغیر جنس، سطح تحصیلات تفاوت معنی داری را بر روی ابعاد سؤالات اختیاری با بیشترین نمره برای افرادی که تحصیلات عالی داشتند نشان می‌دهد. فراوانی $P < 0/001$ ، $F(4925) = 7/80$ و $P < 0/001$ ، $F(4923) = 4/15$ ،

پانویسها

- 1- H. J. Freudenberger., "Staff Burn - Out", Journal of Social Issues, Vol. 30, No. 1, 1974, PP. 159-165.
- 2- R.S. Lazarus and J. B. Cohen., "The Hassles Scale", University of California at Berkeley, 1977.
- 3- Maslach Burnout Inventory
- 4- Optional Items
- 5- Reliability
- 6- Cronbach
- 7- C. Maslach and A. Pines., "The Burnout Syndrome in the Day Care Setting", Child Care Quarterly, No. 6, 1977, PP. 100-113.
- 8- C. B. Barad., "Study of burnout Syndrome Among Social Security Administration Field Public Contact.
- 9- Employess Social Security Administration, 1979, J. R. Hackm and G. R. Oldnam., "Development of the Job Diagnostic Surgery", Journal of Applied Psychology, 60, 159-170.
- 10- A. Pines and D. Kafry., "Occupational Tedium in the Social Services", Social Work, 23, 1978, PP. 499-507.
- 11- Job Diagnostic Survey
- 12- Barad

شد. نمره‌های فرسودگی عاطفی زنان بیشتر از مردان بود (فراوانی $P < 0/001$)، $F(1928) = 44/29$ ، $P < 0/001$ شدت $F(1923) = 36/79$ ، از طرف دیگر، نمره‌های تهی شدن از ویژگیهای فردی مردان بیشتر از زنان گردید. (فراوانی $P < 0/001$)، $F(1922) = 12/42$ ، $P < 0/001$ شدت $F(1923) = 6/33$ ، $P < 0/001$ ، همچنین نمره‌های عملکرد شخصی مردان بیشتر از زنان بود، (فراوانی $P < 0/005$)، $F(1926) = 5/38$ ، $P < 0/05$ و برای شدت $F(1923) = 3/80$ ، $P < 0/05$ نمره‌های زنان قدری بیشتر از مردان در سؤالات انتخابی شد. (فراوانی $P < 0/05$)، $F(1944) = 4/03$ ، $P < 0/06$ و برای شدت $F(1943) = 2/65$ ، $P < 0/06$ ،

الگوهای تحلیل رفتگی بین سنین مختلف متفاوت است. نمره‌های تهی شدن از ویژگیهای فردی برای افراد جوانتر بیشتر از پیران بود. از طرف دیگر، افراد جوانتر نمره فرسودگی عاطفی آنها برای شدت بیشتر بود $P < 0/001$ ، $F(4880) = 5/43$ ، این نتایج یافته‌های اولیه از مصاحبه (مسلش ۱۹۷۶) را که تحلیل رفتگی احتمالاً در سالهای اولیه زندگی شغلی اتفاق می‌افتد، تأیید می‌کند. اگر افراد مشکل داشته باشند با انطباق خود با تحلیل رفتگی در این مرحله، احتمالاً آنها به طور کامل شغل خود را ترک می‌کنند؛ لذا، افراد پیرتر در نمونه ممکن است آنهایی باشند که توانستند با تنیدگی در اوایل شغل خود را بهتر انطباق دهند. این یافته‌ها همچنین با همبستگی مثبت بین سن و رضایت شغلی، که غالباً گزارش می‌شود، همسویی دارد.

وضعیت ازدواج به طور معنی داری با فرسودگی عاطفی ارتباط داشت، اما سایر عوامل تحلیل رفتگی این ارتباط معنی دار نبود. افرادی که مجرد یا مطلقه بودند، نمره‌های فرسودگی آنها هم برای فراوانی $P < 0/001$ ، $F(3919) = 11/36$ و هم برای شدت $P < 0/001$ ، $F(3919) = 8/91$ ، بیشتر بود.

تفاوتهایی به وسیله سطح تحصیلات برای هر کدام از عوامل تحلیل رفتگی پیدا شد. تحصیلات بیشتر با نمره‌های بیشتر بر روی فرسودگی عاطفی همراه بود. این افراد که تحصیلات دانشگاهی را تکمیل کرده بودند، نمره‌های فرسودگی آنها از افرادی که تحصیلات دانشگاهی را تکمیل نکرده بودند، بیشتر بود. این واقعیت هم برای فراوانی $P < 0/003$ ، $F(4909) = 5/40$ و هم برای شدت $P < 0/001$ ، $F(4901) = 3/59$ ، صادق بود. هر چند، الگوی بر عکس برای تهی شدن از ویژگیهای شخصی پیدا شد، افرادی که تحصیلات بیشتری داشتند، نمره‌های تهی

Public Welfare, 36,56-58.

12- Maslach, C., (1978b), "The Client Role on Staff Burn-out", **Journal of Social Issues**, 34 (4), 111-124.

13- Maslach, C., (1979), "The Burn-out Syndrome and Patient Care", In: Garfield, C. (Ed.), **Stress and Survival: The Emotional Realities of Life - Threatening Illness**, Mosby, St. Louis.

14- Maslach, C. and Jackson, S. E., (1978), "Lawyer Burn-out", **Barrister**, 5 (2), 8, 52-54.

15- Maslach, C. and Jackson, S. E., (1979), "Burned - out Cops and their Families", **Psychology Today**, 12 (12), 59-62.

16- Maslach, C. and Jackson, S. E., (in Press), "The Burnout Syndrome in the Health Professions", In: Sanders, G. and Suls, J., (Eds), **Social Psychology of Health and Illness**, Lawrence Erlbaum, Hillsdale, N. J.

17- Maslach, C. and Pines, A., (1977), "The Burn-out Syndrome in the day Care Setting", **Child Care Quarterly**, 6, 100-113.

18- Maslach, C. and Jackson, S. E., "The Measurement of Experienced Burn - out", **Journal of Occupational Behaviour**, Vol. 2, 99-113 (1981).

19- Pines, A. and Kafry, D., (1978), "Occupational Tedium in the Social Services", **Social Work**, 23, 499-507.

20- Pines, A. and Maslach, C., (1978), "Characteristics of Staff Burn-out in Mental Health Setting", **Hospital and Community Psychiatry**, 29, 233-237.

21- Pines, A. and Maslach, C., (1980), "Combatting Staff Burn-out in a day care center: A Case Study", **Child Care Quarterly**, 9 (1), 5-16.

22- Rayan, W., (1971), **Blaming the Victim**, Pantheon Books, New York.

23- Weaver, C. N., (1980), "Job Satisfaction in the United States in the 1970s", **Journal of Applied Psychology**, 65, 364-367.

24- Wills, T. A., (1978), "Perceptions of Clients by Professional Helpers", **Psychological Bulletin**, 85, 968-1000.

13- Crowne - Marlowe Social Desirability (SD).

14- C. N. Weaver., "Job Satisfaction", **Journal of Applied**

منابع و مأخذ

1- Barad, C. B. (1979), "Study of Burnout Syndrome Among Social Security Administration Field Public Contact Employees", Unpublished report, Social Security Administration, 1979.

2- Crowne, D. and Marlowe. D., (1964), **The Approval Motive**, Wiley, New York.

3- Freudenberger, H. J., (1974), "Staff Burn - Out", **Journal of Social Issues**, 30 (1), 159-165.

4- Freudenberger, H. J., (1975), "The Staff Burn-out Syndrome in Alternative Institutions", **Psychotherapy: Theory, Research and Practice**, 12 (1), 73-82.

5- Gann, M. L. (1979), **The Role of Personality Factors and Job Characteristics in Burnout: A Study of Social Service Workers**, Unpublished Doctoral Dissertation, University of California at Berkeley.

6- Hackman, J. R. and Oldham, G. R. (1974), **The Job Diagnostic Survey: An Instrument for the Diagnosis of Jobs and the Evaluation of Job Redesign Projects**, JSAS Catalog of Selected Documents in Psychology, 4, 148. (Ms. No 810).

7- Hackman, J. R. and Oldham, G. R. (1975), "Development of the Job Diagnostic Survey", **Journal of Applied Psychology**, 60, 159-170.

8- Jackson, S. E. and Maslach, C., (1980), **Job Stress Among helping Professionals: The Effects on Workers and Their Families**, Presented at the Research Workshop on Current Issues in Occupational Stress: Theory, Research, and Intervention, Downsview, Ontario, April, 1980.

9- Lazarus, R. S. and Cohen, J. B., (1977), **The Hassles Scale**, Unpublished Scale Measure, University of California at Berkeley.

10- Maslach, C., (1976), "Burned - out", **Human Behavior**, 5 (9), 16-22.

11- Maslach, C., (1978a), **Job burn - out: How People Cope**,

۱- احساس می‌کنم از نظر عاطفی تخلیه شده‌ام.

فراوانی (تکراری):

سالی چند بار ماهانه ماهی چند بار

هر هفته هفته‌ای چند بار هر روز هرگز

شدت:

خیلی کم کم قابل ملاحظه ملایم

نسبتاً زیاد زیاد خیلی زیاد

۲- احساس می‌کنم در پایان کار روزانه از کار افتاده‌ام.

فراوانی (تکراری):

سالی چند بار ماهانه ماهی چند بار

هر هفته هفته‌ای چند بار هر روز هرگز

شدت:

خیلی کم کم قابل ملاحظه ملایم

نسبتاً زیاد زیاد خیلی زیاد

۳- صبح که از خواب برمی‌خیزم از اینکه مجبورم روز دیگری را با کارم رویرو شوم احساس کوفتگی (خستگی شدید) می‌کنم.

فراوانی (تکراری):

سالی چند بار ماهانه ماهی چند بار

هر هفته هفته‌ای چند بار هر روز هرگز

شدت:

خیلی کم کم قابل ملاحظه ملایم

نسبتاً زیاد زیاد خیلی زیاد

۴- احساس می‌کنم سروکار داشتن با مردم در تمام روز واقعاً بر من فشار وارد می‌آورد.

فراوانی (تکراری):

سالی چند بار ماهانه ماهی چند بار

هر هفته هفته‌ای چند بار هر روز هرگز

شدت:

خیلی کم کم قابل ملاحظه ملایم

نسبتاً زیاد زیاد خیلی زیاد

۵- احساس می‌کنم که کارم مرا روز بروز تحلیل می‌برد.

فراوانی (تکراری):

سالی چند بار ماهانه ماهی چند بار
هر هفته هفته‌ای چند بار هر روز هرگز

شدت:

خیلی کم کم قابل ملاحظه ملایم
نسبتاً زیاد زیاد خیلی زیاد

۶- از شغلم احساس ناکامی به من دست می‌دهد.

فراوانی (تکراری):

سالی چند بار ماهانه ماهی چند بار
هر هفته هفته‌ای چند بار هر روز هرگز

شدت:

خیلی کم کم قابل ملاحظه ملایم
نسبتاً زیاد زیاد خیلی زیاد

۷- احساس می‌کنم که در شغلم به سختی کار می‌کنم.

فراوانی (تکراری):

سالی چند بار ماهانه ماهی چند بار
هر هفته هفته‌ای چند بار هر روز هرگز

شدت:

خیلی کم کم قابل ملاحظه ملایم
نسبتاً زیاد زیاد خیلی زیاد

۸- احساس می‌کنم مستقیماً با مردم کار کردن استرس زیادی را بر من وارد می‌سازد.

فراوانی (تکراری):

سالی چند بار ماهانه ماهی چند بار
هر هفته هفته‌ای چند بار هر روز هرگز

شدت:

خیلی کم کم قابل ملاحظه ملایم
نسبتاً زیاد زیاد خیلی زیاد

۹- احساس می‌کنم که به آخر خط رسیده‌ام.

فراوانی (تکراری):

<input type="checkbox"/>	سالی چند بار	<input type="checkbox"/>	ماهانه	<input type="checkbox"/>	ماهی چند بار
<input type="checkbox"/>	هر هفته	<input type="checkbox"/>	هفته‌ای چند بار	<input type="checkbox"/>	هر روز
<input type="checkbox"/>	هرگز				

شدت:

<input type="checkbox"/>	خیلی کم	<input type="checkbox"/>	کم	<input type="checkbox"/>	قابل ملاحظه
<input type="checkbox"/>	نسبتاً زیاد	<input type="checkbox"/>	زیاد	<input type="checkbox"/>	خیلی زیاد
<input type="checkbox"/>					

۱۰- احساس بیمارانم را در هر مورد بخوبی درک می‌کنم.

فراوانی (تکراری):

<input type="checkbox"/>	سالی چند بار	<input type="checkbox"/>	ماهانه	<input type="checkbox"/>	ماهی چند بار
<input type="checkbox"/>	هر هفته	<input type="checkbox"/>	هفته‌ای چند بار	<input type="checkbox"/>	هر روز
<input type="checkbox"/>	هرگز				

شدت:

<input type="checkbox"/>	خیلی کم	<input type="checkbox"/>	کم	<input type="checkbox"/>	قابل ملاحظه
<input type="checkbox"/>	نسبتاً زیاد	<input type="checkbox"/>	زیاد	<input type="checkbox"/>	خیلی زیاد
<input type="checkbox"/>					

۱۱- احساس می‌کنم به شیوه بسیار مؤثری به حل مسائل بیمارانم می‌پردازم.

فراوانی (تکراری):

<input type="checkbox"/>	سالی چند بار	<input type="checkbox"/>	ماهانه	<input type="checkbox"/>	ماهی چند بار
<input type="checkbox"/>	هر هفته	<input type="checkbox"/>	هفته‌ای چند بار	<input type="checkbox"/>	هر روز
<input type="checkbox"/>	هرگز				

شدت:

<input type="checkbox"/>	خیلی کم	<input type="checkbox"/>	کم	<input type="checkbox"/>	قابل ملاحظه
<input type="checkbox"/>	نسبتاً زیاد	<input type="checkbox"/>	زیاد	<input type="checkbox"/>	خیلی زیاد
<input type="checkbox"/>					

۱۲- احساس می‌کنم که به نحوی مثبت از طریق کارم بر زندگی مردم تأثیر می‌گذارم.

فراوانی (تکراری):

<input type="checkbox"/>	سالی چند بار	<input type="checkbox"/>	ماهانه	<input type="checkbox"/>	ماهی چند بار
<input type="checkbox"/>	هر هفته	<input type="checkbox"/>	هفته‌ای چند بار	<input type="checkbox"/>	هر روز
<input type="checkbox"/>	هرگز				

شدت:

<input type="checkbox"/>	خیلی کم	<input type="checkbox"/>	کم	<input type="checkbox"/>	قابل ملاحظه
<input type="checkbox"/>	نسبتاً زیاد	<input type="checkbox"/>	زیاد	<input type="checkbox"/>	خیلی زیاد
<input type="checkbox"/>					

۱۳- احساس می‌کنم سر حال هستم.

فراوانی (تکراری):

<input type="checkbox"/>	سالی چند بار	<input type="checkbox"/>	ماهانه	<input type="checkbox"/>	ماهی چند بار
<input type="checkbox"/>	هر هفته	<input type="checkbox"/>	هفته‌ای چند بار	<input type="checkbox"/>	هر روز
<input type="checkbox"/>	هرگز	<input type="checkbox"/>	هرگز	<input type="checkbox"/>	هرگز
شدت:					
<input type="checkbox"/>	خیلی کم	<input type="checkbox"/>	کم	<input type="checkbox"/>	قابل ملاحظه
<input type="checkbox"/>	نسبتاً زیاد	<input type="checkbox"/>	زیاد	<input type="checkbox"/>	خیلی زیاد

۱۴- احساس می‌کنم براحتی می‌توانم محیطی آرام را با بیماران خود ایجاد کنم.

فراوانی (تکراری):

<input type="checkbox"/>	سالی چند بار	<input type="checkbox"/>	ماهانه	<input type="checkbox"/>	ماهی چند بار
<input type="checkbox"/>	هر هفته	<input type="checkbox"/>	هفته‌ای چند بار	<input type="checkbox"/>	هر روز
<input type="checkbox"/>	هرگز	<input type="checkbox"/>	هرگز	<input type="checkbox"/>	هرگز
شدت:					
<input type="checkbox"/>	خیلی کم	<input type="checkbox"/>	کم	<input type="checkbox"/>	قابل ملاحظه
<input type="checkbox"/>	نسبتاً زیاد	<input type="checkbox"/>	زیاد	<input type="checkbox"/>	خیلی زیاد

۱۵- پس از کار صمیمانه با بیمارانم احساس شادمانی و نشاط می‌کنم.

فراوانی (تکراری):

<input type="checkbox"/>	سالی چند بار	<input type="checkbox"/>	ماهانه	<input type="checkbox"/>	ماهی چند بار
<input type="checkbox"/>	هر هفته	<input type="checkbox"/>	هفته‌ای چند بار	<input type="checkbox"/>	هر روز
<input type="checkbox"/>	هرگز	<input type="checkbox"/>	هرگز	<input type="checkbox"/>	هرگز
شدت:					
<input type="checkbox"/>	خیلی کم	<input type="checkbox"/>	کم	<input type="checkbox"/>	قابل ملاحظه
<input type="checkbox"/>	نسبتاً زیاد	<input type="checkbox"/>	زیاد	<input type="checkbox"/>	خیلی زیاد

۱۶- احساس می‌کنم کارهای ارزشمند زیادی را در این شغل به انجام رسانده‌ام.

فراوانی (تکراری):

<input type="checkbox"/>	سالی چند بار	<input type="checkbox"/>	ماهانه	<input type="checkbox"/>	ماهی چند بار
<input type="checkbox"/>	هر هفته	<input type="checkbox"/>	هفته‌ای چند بار	<input type="checkbox"/>	هر روز
<input type="checkbox"/>	هرگز	<input type="checkbox"/>	هرگز	<input type="checkbox"/>	هرگز
شدت:					
<input type="checkbox"/>	خیلی کم	<input type="checkbox"/>	کم	<input type="checkbox"/>	قابل ملاحظه
<input type="checkbox"/>	نسبتاً زیاد	<input type="checkbox"/>	زیاد	<input type="checkbox"/>	خیلی زیاد

۱۷- احساس می‌کنم در کارم، مسائل عاطفی را با آرامش کامل سر و سامان بخشیده‌ام.

فراوانی (تکراری):

سالی چند بار ماهانه ماهی چند بار

هر هفته هفته‌ای چند بار هر روز هرگز

شدت:

خیلی کم کم قابل ملاحظه ملایم

نسبتاً زیاد زیاد خیلی زیاد

۱۸- احساس می‌کنم که با برخی از بیمارانم مانند «اشیاء» رفتار کرده‌ام.

فراوانی (تکراری):

سالی چند بار ماهانه ماهی چند بار

هر هفته هفته‌ای چند بار هر روز هرگز

شدت:

خیلی کم کم قابل ملاحظه ملایم

نسبتاً زیاد زیاد خیلی زیاد

۱۹- احساس می‌کنم از وقتی که به این کار اشتغال یافته‌ام، نسبت به مردم بی‌عاطفه شده‌ام.

فراوانی (تکراری):

سالی چند بار ماهانه ماهی چند بار

هر هفته هفته‌ای چند بار هر روز هرگز

شدت:

خیلی کم کم قابل ملاحظه ملایم

نسبتاً زیاد زیاد خیلی زیاد

۲۰- از این می‌ترسم که این شغل موجب سنگدلی من شود.

فراوانی (تکراری):

سالی چند بار ماهانه ماهی چند بار

هر هفته هفته‌ای چند بار هر روز هرگز

شدت:

خیلی کم کم قابل ملاحظه ملایم

نسبتاً زیاد زیاد خیلی زیاد

۲۱- احساس می‌کنم واقعاً برایم مهم نیست که برای بعضی از بیمارانم چه پیش می‌آید.

فراوانی (تکراری):

<input type="checkbox"/>	سالی چند بار	<input type="checkbox"/>	ماهانه	<input type="checkbox"/>	ماهی چند بار
<input type="checkbox"/>	هر هفته	<input type="checkbox"/>	هفته‌ای چند بار	<input type="checkbox"/>	هر روز
<input type="checkbox"/>	هرگز				

شدت:

<input type="checkbox"/>	خیلی کم	<input type="checkbox"/>	کم	<input type="checkbox"/>	قابل ملاحظه
<input type="checkbox"/>	نسبتاً زیاد	<input type="checkbox"/>	زیاد	<input type="checkbox"/>	خیلی زیاد
<input type="checkbox"/>					

۲۲- احساس می‌کنم بیماران، مرا بخاطر بی‌توجهی به بعضی از مشکلاتشان ملامت می‌کنند.

فراوانی (تکراری):

<input type="checkbox"/>	سالی چند بار	<input type="checkbox"/>	ماهانه	<input type="checkbox"/>	ماهی چند بار
<input type="checkbox"/>	هر هفته	<input type="checkbox"/>	هفته‌ای چند بار	<input type="checkbox"/>	هر روز
<input type="checkbox"/>	هرگز				

شدت:

<input type="checkbox"/>	خیلی کم	<input type="checkbox"/>	کم	<input type="checkbox"/>	قابل ملاحظه
<input type="checkbox"/>	نسبتاً زیاد	<input type="checkbox"/>	زیاد	<input type="checkbox"/>	خیلی زیاد
<input type="checkbox"/>					

۲۳- احساس می‌کنم از جهات بسیاری با بیمارانم شباهت دارم.

فراوانی (تکراری):

<input type="checkbox"/>	سالی چند بار	<input type="checkbox"/>	ماهانه	<input type="checkbox"/>	ماهی چند بار
<input type="checkbox"/>	هر هفته	<input type="checkbox"/>	هفته‌ای چند بار	<input type="checkbox"/>	هر روز
<input type="checkbox"/>	هرگز				

شدت:

<input type="checkbox"/>	خیلی کم	<input type="checkbox"/>	کم	<input type="checkbox"/>	قابل ملاحظه
<input type="checkbox"/>	نسبتاً زیاد	<input type="checkbox"/>	زیاد	<input type="checkbox"/>	خیلی زیاد
<input type="checkbox"/>					

۲۴- احساس می‌کنم که مسائل بیمارانم، مشکلات خودم هستند.

فراوانی (تکراری):

<input type="checkbox"/>	سالی چند بار	<input type="checkbox"/>	ماهانه	<input type="checkbox"/>	ماهی چند بار
<input type="checkbox"/>	هر هفته	<input type="checkbox"/>	هفته‌ای چند بار	<input type="checkbox"/>	هر روز
<input type="checkbox"/>	هرگز				

شدت:

<input type="checkbox"/>	خیلی کم	<input type="checkbox"/>	کم	<input type="checkbox"/>	قابل ملاحظه
<input type="checkbox"/>	نسبتاً زیاد	<input type="checkbox"/>	زیاد	<input type="checkbox"/>	خیلی زیاد
<input type="checkbox"/>					