

# تأثیر خودکارآمدی و سرسختی روان شناختی بر فرسودگی شغلی با میانجیگری انگیزش شغلی

(مورد مطالعه: کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان)

عباس حسین زاده بندقیری<sup>۱</sup>

سید علی اصغر رضوی<sup>۲</sup>

عبدالله فاضلی<sup>۳</sup>

## چکیده

**هدف:** هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر خودکارآمدی و سرسختی روان شناختی بر فرسودگی شغلی با میانجی‌گری انگیزش شغلی در بین کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان است.

**روش:** پژوهش حاضر با روش پیمایشی انجام شده است. جامعه‌ی پژوهش شامل کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان است که با استفاده از جدول کرجسی و مورگان<sup>۴</sup> تعداد ۱۷۵ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه است. در این پژوهش از چهار پرسشنامه استاندارد خودکارآمدی شرر، سرسختی روانی کوباسا، فرسودگی شغلی مسلش و پرسشنامه انگیزش شغلی هکمن و الدهام استفاده شده است. نتایج آزمون روایی سازه حاکی از نمره مناسب برای تمامی پرسشنامه‌های پژوهش است. پایایی تمامی پرسشنامه‌ها نیز بالای ۰/۷۰ بود. تجزیه و تحلیل داده‌ها توسط نرم افزار spss23 و Amos انجام شد.

**یافته‌ها:** نتایج پژوهش نشان داد که دو متغیر خودکارآمدی و سرسختی روان شناختی به شکل مستقیم بر فرسودگی شغلی تأثیر منفی معنادار دارند. همچنین این دو متغیر به طور غیر مستقیم از طریق متغیر انگیزش بر فرسودگی شغلی تأثیر معنادار دارند.

**نتیجه‌گیری:** پدیده فرسودگی شغلی تحت تأثیر عوامل مختلفی می‌تواند شکل گیرد. در این میان نقش و تأثیر عوامل فردی-روانشناختی مانند خودکارآمدی و سرسختی روان شناختی و انگیزش شغلی بسیار مهم است.

**کلیدواژه‌ها:** انگیزش شغلی، کتابخانه‌های عمومی خوزستان، خودکارآمدی، سرسختی روان شناختی، فرسودگی شغلی.

<sup>۱</sup> دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، رئیس اداره کتابخانه‌های عمومی شهرستان اهواز، bandaghiri93@gmail.com

<sup>۲</sup> دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بابل، aa\_razavi@yahoo.com

<sup>۳</sup> دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی و استاد مدعو دانشگاه پیام نور اهواز a.fazelli@yahoo.com

<sup>۴</sup> Krejcie R. V. and Morgan D. W.

## مقدمه

کتابخانه‌های عمومی یکی از مهم‌ترین مراکز اطلاعات در هر کشور محسوب می‌شوند. این کتابخانه‌ها به طور رایگان یا در برابر مبلغی جزئی در خدمت عموم مردم یک جامعه هستند. همچنین این کتابخانه‌ها ممکن است به اقشار خاصی از استفاده کنندگان مانند کودکان، بیماران بیمارستان‌ها، کارگران و یا کارمندان سرویس [خدمات] دهند (مختاری معمار، ۱۳۷۶: ۴۵). به هر حال کتابخانه‌های عمومی چه در خدمت عامه مردم باشند یا اقشار خاص، با فراهم‌آوری حجم وسیعی از اطلاعات می‌توانند کارکردهای گوناگون داشته باشند. این کتابخانه‌ها به واسطه نقشی که در آموزش افراد و اشاعه‌ی اطلاعات در زمینه‌های مختلف دارند، می‌توانند به شیوه‌ای روشنگرانه، به حیات فرهنگی و اجتماعی جامعه شکل بخشند" (جیمز، ۱۳۸۶). اما در کتابخانه‌های عمومی انجام این رسالت‌ها بدون تلاش و فعالیت کتابداران به عنوان نیروی انسانی شاغل در این کتابخانه‌ها امکان‌پذیر نخواهد بود. کتابداران کتابخانه‌های عمومی به طور کلی و استان خوزستان به طور اخص به واسطه برخی ویژگی‌های شغلی با شرایطی خاصی در محیط کار خود مواجه هستند. شغل کتابداری در کتابخانه‌های عمومی به دلیل داشتن ویژگی‌های استرس‌زایی همچون پاسخگویی به ارباب رجوع، بروز خطرات و تهدیدات واقعی مثل آتش سوزی در کتابخانه، حقوق و مزایایی پایین در مقایسه با بسیاری از مشاغل دیگر، نحوه‌ی برخورد طبقات مختلف اجتماعی با کتابداران و عملکرد آنها، نحوه‌ی برخورد مدیران سازمانی با کتابداران، عدم حمایت مادی و معنوی از کتابداران در مواجهه با مشکلات، سیاست‌ها و خط‌مشی‌های کلان‌سازمانی، موقعیت‌های شغلی تعریف نشده در سازمان‌ها و راه‌های دستیابی به آن، مسائل مادی به ویژه در زمینه‌ی حقوق و مزایا و سایر امتیازات مالی، بروز احساسات قدرشناسی از سوی سازمان در برابر زحمات و تلاش‌های کتابداران در مأموریت‌های مختلف، فقدان فرصت‌های مناسب در جهت ارتقاء شغلی کتابداران (قماشچی، ۱۳۸۳) بیشتر در معرض فرسودگی شغلی قرار دارند.

فرسودگی شغلی عبارت است از کاهش قدرت سازگاری فرد در مقابل عوامل تنیدگی‌زا و سندرمی مرکب از فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی است که می‌تواند در میان افرادی که به نوعی خدمات انسانی انجام می‌دهند اتفاق افتد. احساس خستگی، ویژگی اصلی فرسودگی شغلی محسوب می‌شود و عمده‌ترین مشخصه این سندرم پیچیده است. هنگامی که افراد تجربه فرسودگی شغلی خود یا دیگران را توصیف می‌کنند اغلب اشاره به خستگی

دارند. (ماسلاچ و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱) فرسودگی شغلی به عنوان یکی از مشکلات شایع در مشاغل مختلف مورد بررسی و شناسایی قرار گرفته است. به رغم این که شغل مناسب عامل مهمی در ارضای نیازهای اساسی آدمی و بهبود شرایط اجتماعی محیط اطراف است، گاهی اوقات ممکن است منبع عمده فشار روانی بر انسان باشد. یعنی ممکن است یک شغل رضایت‌بخش به مرور زمان، به منبع نارضایتی تبدیل شده و فرد را به سمت فرسودگی شغلی سوق دهد (گنجی، ۱۳۷۷).

بر این اساس پژوهش حاضر سعی دارد به بررسی میزان فرسودگی شغلی و همچنین برخی عوامل تاثیرگذار بر آن در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان بپردازد. در این پژوهش بر نقش سه عامل روانشناختی خودکارآمدی، سرسختی روان‌شناختی و انگیزش شغلی در بروز فرسودگی شغلی تاکید می‌شود. در ادامه چارچوب نظری و مدل تحلیلی پژوهش که روابط بین متغیرهای مستقل، میانجی و متغیر وابسته را نشان می‌دهد ارائه شده است.

### چارچوب نظری

عوامل مختلفی در ایجاد فرسودگی شغلی و همچنین انگیزش شغلی نقش دارند. اگرچه عواملی از قبیل هوش، استعداد و علاقه بسیار مؤثرند اما نتایج تحقیقات مختلفی نشان داده که شخصیت و خصوصیات روانشناختی در بسیاری از موارد نقش بسیار مهم و قابل توجه دارد (امان‌الهی، ۱۳۸۴). در بسیاری موارد دلیل شکست افراد در انجام دادن وظایف شغلی خود، کمبود هوش یا فقدان مهارت‌های فنی نیست بلکه همسو نبودن ویژگی‌های شخصیتی ایشان و شغلی که بر عهده دارند عامل عدم موفقیت ایشان است (ساعتچی، ۱۳۸۶). بر این اساس پژوهش حاضر سعی دارد که نقش سه متغیر روانشناختی انگیزش شغلی، سرسختی و خودکارآمدی را در بروز پدیده بیگانگی شغلی مشخص کند. در این قسمت روابط بین متغیرهای پژوهش به صورت دو به دو تبیین می‌گردد و از تجمیع این روابط مدل تحلیلی پژوهش طراحی می‌گردد و فرضیات پژوهش نیز بر اساس این مدل تدوین می‌گردد.

در مورد رابطه انگیزش و فرسودگی شغلی نظریه هابفول<sup>۲</sup> (۱۹۸۹) انگیزش را به عنوان منبع انرژی به کار می‌گیرد. در واقع، انگیزش برای کسب منابع ارزشمند دیگر (مانند عملکرد خوب، استخدام دائمی) سرمایه‌گذاری می‌شود. به خاطر از دست دادن منابع یا تهدید از دست دادن، کارکنان تمایل دارند تا با طی کردن مراحل منابعشان را حفظ نمایند. کارکنان خودشان را از موقعیتی که بودن در آن سبب ایجاد فرسودگی عاطفی می‌شود، دور می‌کنند. به علاوه، کارکنان با اعمال استراتژی‌های بهتر برای سرمایه‌گذاری منابع، مانند تلاش برای افزایش بازگشت سرمایه‌گذاری منابع (به ویژه منابع انرژی)، از منابع خویش حفاظت می‌نمایند. از جمله راه‌هایی که کارکنان برای حفظ منابع (در مقابل فشار روانی) به دنبال آن اند صرف تلاش کمتر در کار است (انگیزش کمتر) که منجر به عملکرد شغلی پایین خواهد شد. آن گونه که گفته شد کارکنان دچار فرسودگی عاطفی، روش سرمایه‌گذاری منابع را انتخاب خواهند کرد. این موضوع بدان معناست که آنان به دقت نوعی از منابع انگیزشی را به منظور کسب اهداف عملکردی انتخاب خواهند نمود (ارشدی و دیگران، ۱۳۹۲: ۳۳۹).

<sup>1</sup> Maslach, C. H. Lieter, M. P.

<sup>2</sup> Hobfoll

در مورد رابطه خودکارآمدی و فرسودگی نیز باید استدلال کرد که یکی از عوامل مرتبط با شغل هر فرد - اینکه شغل کامروا باشد یا خیر - باور داشتن توانایی ها و نقاط قوت خود است. خودکارآمدی به معنای توانایی ادراک شده‌ی فرد در انطباق با موقعیت‌های مشخص است و به قضاوت افراد درباره توانایی آنها در انجام دادن یک کار یا انطباق با یک موقعیت خاص مربوط است. خودکارآمدی به احساس عزت نفس، ارزش خود، احساس کفایت و کارایی در برخورد با زندگی اطلاق می‌شود (بندورا، ۱۹۹۷). می‌توان گفت خودکارآمدی عاملی مهم برای انجام موفقیت آمیز عملکرد و مهارت‌های اساسی لازم برای انجام آن است. عملکرد موثر، هم به داشتن مهارت‌ها و هم به باور در توانایی انجام آن مهارت‌ها نیازمند است. اداره کردن موقعیت‌های دائم‌التغییر، مبهم، غیر قابل پیش‌بینی و استرس‌زا مستلزم داشتن مهارت‌های چندگانه است. بنابر نظر بندورا خودکارآمدی، توان سازنده‌ای است که بدان وسیله، مهارت‌های شناختی، اجتماعی، عاطفی و رفتاری انسان برای تحقق اهداف مختلف به گونه‌ای اثر بخش سازماندهی می‌شود (بندورا به نقل اقدمی باهر و دیگران، ۱۳۸۸: ۱۰۲).

در مورد رابطه سرسختی و فرسودگی شغلی نیز باید استدلال کرد که سرسختی ویژگی شخصیتی است که ممکن است نحوه مقابله با عوامل استرس‌زا را در افراد تعدیل کند یعنی آنها را در تحلیل موفقیت آمیز موقعیت استرس‌زا یاری می‌کند. کوباسا (۱۹۷۹) سرسختی را ویژگی شخصیتی پیچیده‌ای معرفی می‌کند که از سه مؤلفه چالش، کنترل و تعهد تشکیل شده است (نریمانی و عباسی، ۱۳۸۸: ۷۷).

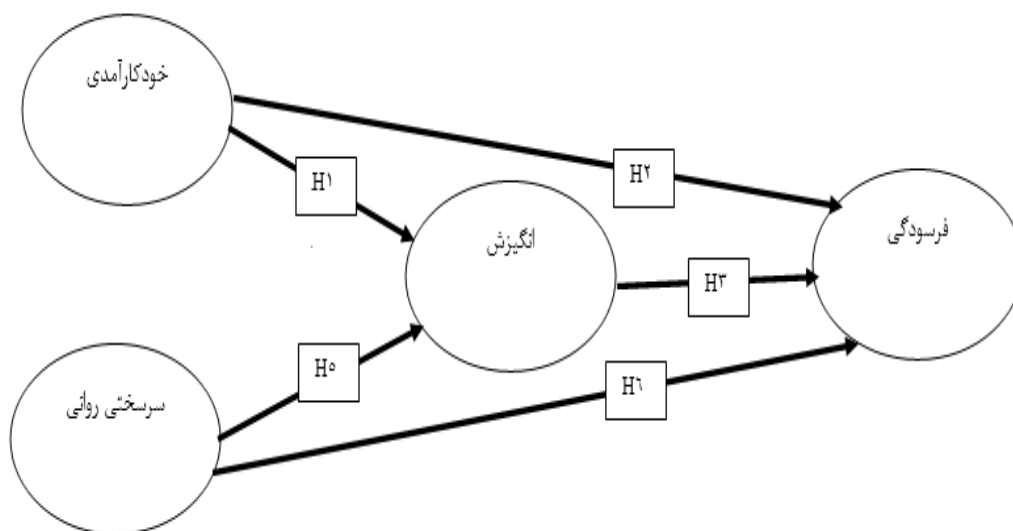
در مورد رابطه سرسختی و انگیزش نیز باید بیان کرد که کنترل به عنوان یکی از ابعاد سرسختی به معنای توانایی فرد برای کنترل و اثرگذاری بر رویدادها و تنش‌ها است و چالش بدین معناست که تغییر رایج‌تر از ثبات است و انتظار تغییر انگیزشی برای رشد بهزیستی است و نه تهدیدی برای آن. افرادی که دارای این بعد از سرسختی هستند اعتقاد دارند که رشد و توسعه هر فرد به منظور کسب خرد و مسئولیت از طریق یادگیری فراوان در مورد تجارب بد و خوب در یک زندگی مترقی و نه یک زندگی آرام روزمره به دست می‌آید. بنابراین افراد سرسخت موقعیت‌های تنش‌زا را قابل کنترل می‌دانند و نه خطرناک. (هدایتی و خاییز، ۲۰۱۵: ۲)

در مورد رابطه خودکارآمدی و انگیزش نیز می‌توان استدلال کرد که خودکارآمدی به قضاوت فرد در مورد توانایی‌های خود برای انجام موفقیت آمیز یک تکلیف یا کار گفته می‌شود. طبق نظریه شناختی-اجتماعی بندورا (۱۹۹۳) باورهای خودکارآمدی، احساس، فکر، رفتار و انگیزه فراگیران را تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ به طوری که بندورا معتقد است بین انگیزه پیشرفت و خودکارآمدی، رابطه تداخلی و تعاملی وجود دارد (عباسی و دیگران، ۱۳۹۴: ۵۶۰).

پژوهش‌های مختلف به بررسی عوامل متنوعی که بر فرسودگی شغلی اثرگذار هستند پرداخته‌اند که در ادامه پژوهش به برخی از آنها اشاره خواهد شد. در این میان نقش متغیرهایی مانند خودکارآمدی، سرسختی روان شناختی، انگیزش شغلی،

<sup>1</sup> Bandura

رضایت شغلی، ابرازگری هیجانی و سلامت روان برجسته شده است اما در این پژوهش ها تاثیر سه متغیر عمده ی اثر گذار بر فرسودگی شغلی یعنی خودکارآمدی، سرسختی روان شناختی، انگیزش شغلی در قالب یک مدل طراحی و بررسی نشده است. پژوهش حاضر با طراحی چنین مدلی سعی در بررسی جامعه علل روانشناختی پدیده فرسودگی شغلی دارد.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

#### فرضیه‌های تحقیق

۱. خودکارآمدی بر انگیزش شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان تأثیر دارد.
۲. خودکارآمدی بر فرسودگی شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان تأثیر دارد.
۳. انگیزش شغلی بر فرسودگی شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان تأثیر دارد.
۴. خودکارآمدی بانقش میانجی انگیزش شغلی بر فرسودگی شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان تأثیر دارد.
۵. سرسختی روان شناختی بر انگیزش شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان تأثیر دارد.
۶. سرسختی روان شناختی بر فرسودگی شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان تأثیر دارد.
۷. سرسختی روان شناختی بانقش میانجی انگیزش شغلی بر فرسودگی شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان تأثیر دارد.

#### روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع کاربردی بوده که به روش توصیفی پیمایشی با رویکرد علی انجام شده است. ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه است. در این پژوهش از چهار پرسشنامه استاندارد خودکارآمدی شرر، سرسختی روانی کوباسا، فرسودگی شغلی مسلش و پرسشنامه انگیزش شغلی هکمن و الدهام استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان است که تعداد آنها ۲۷۰ نفر می باشد. با استفاده از جدول کرجسی و مورگان تعداد ۱۷۵ نفر از جامعه آماری به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. در این پژوهش از نمونه گیری تصادفی ساده برای انتخاب افراد نمونه استفاده گردیده است. بدین صورت که ابتدا فهرست کارکنان کتابخان‌های عمومی تهیه گردید و سپس بر اساس نسبت جامعه آماری به حجم نمونه به طور تصادفی اقدام به انتخاب مورد ها گردید.

در پژوهش حاضر برای تجزیه و تحلیل داد ها از دو نرم افزار SPSS و Amos استفاده شده است. به طور مشخص تر برای ورود داده های مربوط به متغیر ها پژوهش از نرم افزار SPSS و برای بررسی برازش مدل پژوهش از نرم افزار Amos استفاده شده است.

در این پژوهش جهت سنجش روایی یا اعتبار سازه، فرم‌های CVI و CVR برای هر سه پرسش‌نامه طراحی شده و بین ۱۲ نفر از متخصصین حوزه‌های مدیریت، روان‌شناسی و علم اطلاعات و دانش‌شناسی توزیع شد. کسب نمره ۰/۵۸ برای پرسش‌نامه‌های خودکارآمدی و انگیزش شغلی، ۰/۵۷ فرسودگی شغلی و ۰/۵۹ برای سرسختی روان شناختی روایی پرسش‌نامه‌ها را تأیید نمود. پایایی پرسش‌نامه‌های پژوهش نیز با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ محاسبه شد. به‌این‌منظور ابتدا تعداد ۳۰ پرسش‌نامه بین اعضای جامعه‌ی پژوهش، توزیع و پس از جمع‌آوری در نرم‌افزار SPSS23 وارد شده و مورد آزمون قرار گرفته است. پایایی ابزار گردآوری اطلاعات این پژوهش در جدول ۲ گزارش شده است.

جدول ۱: پایایی پرسش‌نامه‌های پژوهش

ردیف	نام پرسش‌نامه	نام مؤلفه	آلفای کرونباخ	وضعیت
۱	خودکارآمدی	گرایش به آغازگری رفتار	۰/۸۳	مطلوب
		تمایل به ادامه تلاش و کوشش	۰/۸۱	مطلوب
		پافشاری در تکلیف در صورت ناکامی	۰/۸۲	مطلوب
۲	سرسختی روان شناختی	مبارزه‌طلبی	۰/۸۳	مطلوب
		تعهد	۰/۸۳	مطلوب
		کنترل	۰/۸۱	مطلوب
۳	فرسودگی شغلی	خستگی عاطفی	۰/۸۴	مطلوب
		عملکرد شخصی	۰/۸۲	مطلوب

مطلوب	۰/۷۹	مسخ شخصیت		
مطلوب	۰/۸۱	درگیری		
مطلوب	۰/۸۵	تنوع مهارت	انگیزش شغلی	۴
مطلوب	۰/۸۵	هویت وظیفه		
مطلوب	۰/۸۳	اهمیت وظیفه		
مطلوب	۰/۸۲	استقلال		
مطلوب	۰/۸۳	بازخورد		
مطلوب	۰/۸۳			

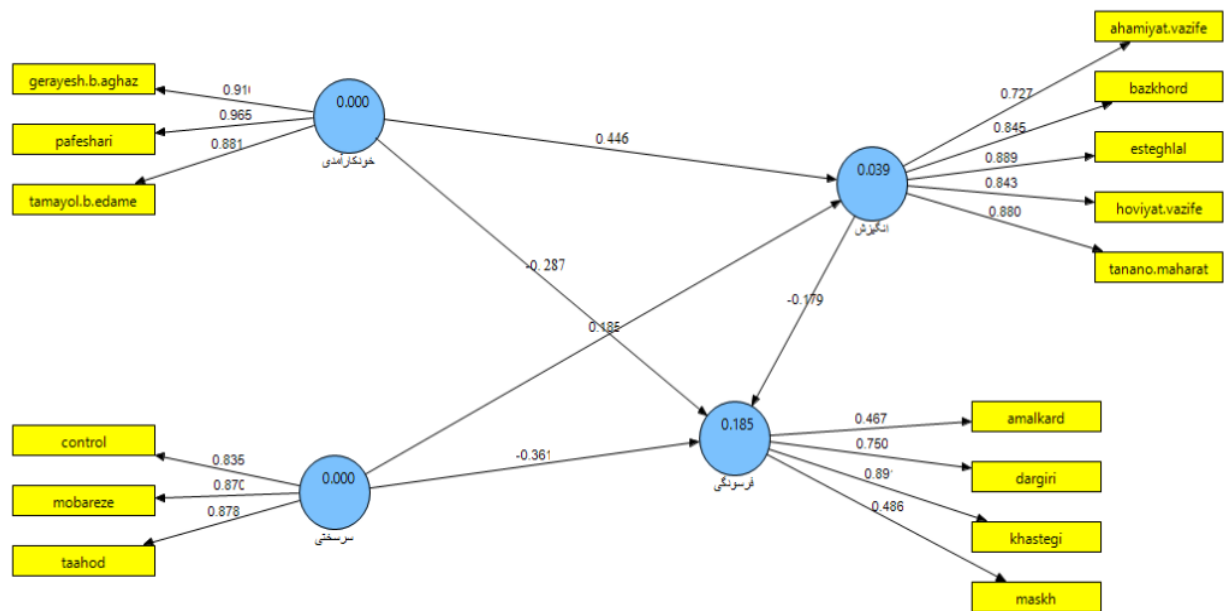
## بررسی برازش مدل

به منظور برازش مدل پژوهش، از نرم افزار Amos استفاده شده است. هدف از ارزیابی برازش کل مدل؛ این است که مشخص شود تا چه حد کل مدل با داده‌های تجربی مورد استفاده سازگاری و توافق دارد (کلانتری، ۱۳۸۸). شاخص‌های برازش مناسب مدل شامل  $X^2$ ، (۱NFI)، (۲NNFI)، (۳CFI)، (۴RMR)، (۵RMSEA)، (۶GFI)، (۷AGFI) می‌باشند، بدین صورت که مدلی از برازش مناسب برخوردار است که میزان  $X^2$  به درجه آزادی کوچکتر از ۳ باشد و نیز GFI, CFI, NNFI, NFI از ۹۰ تا ۹۵ درصد در حد مطلوب و از ۹۵ درصد بیشتر برازش عالی مدل را نشان می‌دهند؛ همچنین RMSEA بین ۰/۰۵ تا ۰/۰۸ و RMR کمتر از ۰/۰۵ برازش مطلوب مدل را نشان می‌دهد. برای انجام این تحلیل‌ها از نرم افزارهای آماری SPSS و LISREL استفاده شده است (شوماخر و دیگران، ۱۳۸۸).

در این پژوهش با توجه به خروجی لیزرل؛ نسبت  $X^2$  محاسبه شده بر درجه آزادی برابر با ۱/۸۳ می‌باشد؛ که پایین بودن مقدار این شاخص نشان دهنده تفاوت اندک میان مدل مفهومی پژوهش با داده‌های تجربی پژوهش است. همچنین میزان مناسب شاخص‌های RMSEA با مقدار ۰/۰۷۹، NFI با ۰/۹۷، NNFI با ۰/۹۶، CFI با ۰/۹۷، IFI با ۰/۹۷، GFI با ۰/۹۵ و

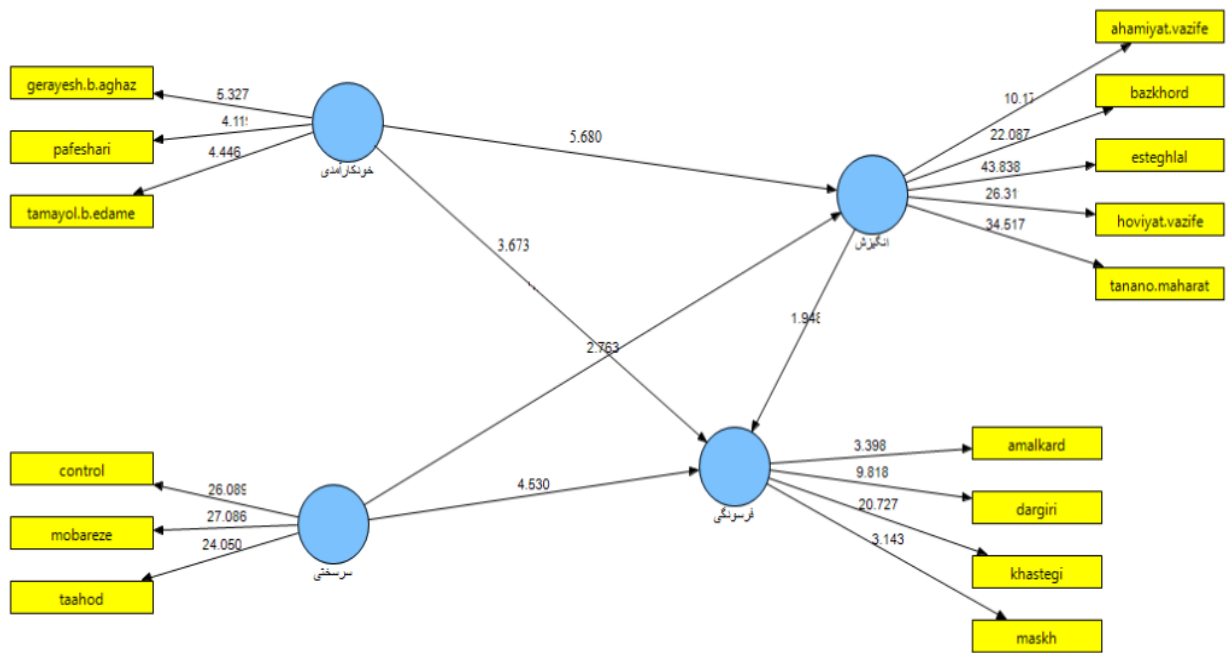
- 
- 1 - Normed Fit Index(NFI)
  - 2 - Non - normed Fit Index ( NNFI )
  - 3 - Comparative Fit Index ( CFI )
  - 4 - Root Mean Square Residuals ( RMR )
  - 5 - Root Mean Square Error Of Approximation (RMSEA)
  - 6 - Goodness Of Fit Index (GFI)
  - 7 - Adjusted Goodness Of Fit Index(AGFI)

RMR با ۰/۰۴۴ در حد عالی، برازش مناسب مدل تحقیق را نشان می‌دهند. در ادامه ضرایب مسیر و معناداری آنها را در شکل ۲ و ۳ می‌توان مشاهده نمود.



شکل ۲: ضرایب مسیر مدل پژوهش





شکل ۳: ضرایب t مسیر مدل پژوهش

در جدول ۲، ضرایب مسیر و معناداری آنها و نتایج فرضیه‌های پژوهش ارائه شده است:

جدول ۲: نتایج فرضیه‌های پژوهش

نتیجه	t.value	ضریب تأثیر ( $\beta$ )	متغیر
تأیید فرضیه	۵/۶۸۰	۰/۴۴۶	خودکارآمدی ← انگیزش
تأیید فرضیه	۲/۶۷۳	-۰/۲۸۷	خودکارآمدی ← فرسودگی
تأیید فرضیه	۱/۹۴۸	-۰/۱۷۹	انگیزش ← فرسودگی
تأیید فرضیه			خودکارآمدی ← انگیزش ← فرسودگی
تأیید فرضیه	۲/۷۶۳	۰/۱۸۵	سرسختی ← انگیزش
تأیید فرضیه	۴/۵۳۰	-۰/۳۶۱	سرسختی ← فرسودگی
تأیید فرضیه			سرسختی ← انگیزش ← فرسودگی

بر اساس جدول شماره ۲، ضریب تأثیر خودکارآمدی بر انگیزش ۰/۴۴۶ و مقدار معناداری آن ۵/۶۸۰ است که گویای تأثیر معنادار مثبت خودکارآمدی بر انگیزش افراد است. در مورد فرضیه دوم، ضریب تأثیر -۰/۲۸۷ و مقدار آزمون t برابر ۲/۶۷۳ است که گویای تأثیر منفی خودکارآمدی بر فرسودگی شغلی است. با توجه به مقدار آزمون t، می‌توان گفت

فرضیه‌های اول و دوم با اطمینان ۹۹٪ تأیید شده‌اند. برای فرضیه سوم نیز ضریب مسیر ۰/۱۷۹- و مقدار ۱/۹۴۸ آزمون  $t$  گویای تأثیر منفی انگیزش بر فرسودگی شغلی با اطمینان ۹۵٪ است.

درخصوص فرضیه چهارم، براساس براساس نظر بارون و کنی (۱۹۸۶) هرگاه متغیر مستقل بر متغیر وابسته، متغیر واسطه نقش میانجی جزئی را دارد و بنابراین نقش واسطه انگیزش در رابطه خودکارآمدی و فرسودگی تأیید می‌گردد.

فرضیه پنجم پژوهش نیز با توجه به ضریب مسیر ۰/۱۸۵ و مقدار  $t$  که برابر ۲/۷۶۳ شده است، با اطمینان ۹۹٪ تأیید و می‌توان گفت که سرسختی بر انگیزش تأثیر مثبت دارد. فرضیه ششم تحقیق نیز با ضریب مسیر ۰/۳۶۱- و مقدار  $t$  برابر ۴/۵۳۰ با اطمینان ۹۹٪ تأیید و گویای تأثیر منفی سرسختی بر فرسودگی است.

فرضیه هفتم تحقیق نیز براساس مدل بارون و کنی (۱۹۸۶)، با توجه به تأثیر متغیر مستقل سرسختی بر فرسودگی و نیز انگیزش و تأثیر انگیزش بر فرسودگی، تأیید می‌گردد.

## بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر خودکارآمدی و سرسختی روان شناختی بر فرسودگی و انگیزش شغلی کارکنان کتابخانه‌های عمومی استان خوزستان انجام شده است. نتایج فرضیه‌های تحقیق نشان داد که خودکارآمدی و سرسختی روان شناختی بر فرسودگی شغلی تأثیر منفی و بر انگیزش تأثیر مثبت دارند، به این معنی که هرچه خودکارآمدی و سرسختی روان شناختی کارکنان بالاتر باشد، انگیزش شغلی ایشان بالاتر و فرسودگی شغلی کمتری دارند.

همسو با یافته‌های پژوهش حاضر در مورد رابطه سه متغیر سرسختی، انگیزش و فرسودگی شغلی، نتایج پژوهش حسین پور و همکاران (۱۳۸۶) نشان داد بین سرسختی، انگیزش و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد. همچنین نتایج پژوهش های شاکری نیا (۱۳۸۹)، دودی پور (۱۳۹۰)، آقاجانی و دیگران (۱۳۹۲) و پژوهش گربری<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۵) نشان داد که سرسختی روان شناختی بر فرسودگی شغلی تأثیر دارد. همچنین نتایج پژوهش عباسزاده (۱۳۹۳) نیز نشان داد که بین سرسختی روانشناختی با انگیزش شغلی رابطه معنادار وجود دارد. همچنی همسو با یافته‌های پژوهش حاضر در مورد رابطه سه متغیر خودکارآمدی، انگیزش و فرسودگی شغلی، نتایج پژوهش های ذولفقار<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۵) و فدرسی<sup>۳</sup> و

<sup>1</sup> Gerber

<sup>2</sup> Zulfqar

<sup>3</sup> Federici

اسکالویک<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) حکایت از آن دارد که بین خودکارآمدی و انگیزش همبستگی معناداری وجود دارد. همچنین نتایج پژوهش های اقدمی، نجارپور و لیوارجانی (۱۳۸۸)، ابراهیمی مقدم و پوراحمد (۱۳۹۱)، محمدی و قاسمی (۱۳۹۲)، پژوهش یو<sup>۲</sup> و دیگران (۲۰۱۴)، براورز<sup>۳</sup> و تامیک<sup>۴</sup> (۲۰۱۶)، شوجی<sup>۵</sup> و همکاران (۲۰۱۶) نیز نشان داد که خودکارآمدی بر فرسودگی شغلی تاثیر دارد.

در راستای یافته های پژوهش حاضر، محققان تاکید دارند که مهم ترین عواملی که فرسودگی شغلی و انگیزش کارکنان را تحت تاثیر قرار می دهد خودکارآمدی و باور افراد به توانایی و مهارت های خود است. چراکه خودکارآمدی از عوامل شخصیتی است که بر نحوه رویارویی با فشارهای محیطی تاثیر می گذارد (میلانی فر، ۱۳۷۰). افرادی که احساس کارایی پایینی دارند بر این باور هستند که توانایی کنترل رویدادهای زندگی را ندارند اما افرادی که احساس کارایی بالایی دارند، در کارها استقامت به خرج داده و فعالانه در جستجوی موقعیت های تازه هستند (شولتز<sup>۶</sup>، ۲۰۰۸). باورهای افراد در مورد لیاقت شان بر میزان فشار روانی، افسردگی و اضطراب که در موقعیت های تهدیدآمیز تجربه می کنند اثرگذار است. کسانی که انتظار دارند و می توانند فشارهای بالقوه و درونی را تحت کنترل خود درآورند الگوهای نگران کننده را به ذهن راه نمی دهند و برعکس کسانی که به کارآمدی خود برای کنترل بالقوه تهدیدها معتقد نباشند، دچار فشار روانی و اضطراب می گردند (بندورا، ۱۹۹۸). احساس کارآمدی بالا در فرد می تواند سلامت شخصی، توانایی انجام تکالیف و کارها را به طرق مختلف افزایش دهد. افرادی که به قابلیت های خود اطمینان دارند تکلیف مشکل را به عنوان چالش در نظر می گیرند. آنها اطمینان دارند که می توانند موقعیت های تهدیدآمیز را تحت کنترل خود درآورند. چنین برداشتی نسبت به قابلیت ها، تیدگی و افسردگی را کاهش می دهد و به تکمیل تکالیف منجر می گردد (بندورا، ۱۹۹۴).

همانگونه که ذکر شده، عامل دیگری که می تواند انگیزش و فرسودگی شغلی کارکنان را پیش بینی کند سرسختی روان شناختی است. در این راستا کوباسا<sup>۷</sup> (۱۹۷۲) سرسختی را یک ویژگی شخصیتی می داند که در مواجهه با حوادث فشارزای زندگی به عنوان یک منبع مقاومت و سپر محافظ عمل می کند. برخی نیز استدلال کرده اند که سرسختی روانشناختی به - عنوان یک ویژگی شخصیتی رابطه بیماری و استرس را تعدیل می کند (شایسته، ۱۳۸۵). همچنین سوبرامانیان<sup>۸</sup> و همکاران (۲۰۰۹) نیز استدلال می کنند که سرسختی روان شناختی موجب احساس عزت نفس بیشتر در افراد شده و در نهایت مقاومت ایشان را در برابر فشارهای روانی افزایش می دهد.

<sup>1</sup> Skaalvik

<sup>2</sup> Yu

<sup>3</sup> Brouwers

<sup>4</sup> Tomic

<sup>5</sup> Shoji

<sup>6</sup> Shultz

<sup>7</sup> kobasa

<sup>8</sup> Subramanian

## پیشنهادهای پژوهش

۱. براساس نتایج یافته های پژوهش مبنی بر تأثیر خودکارآمدی، سرسختی روان شناختی و انگیزش شغلی بر فرسودگی شغلی کارکنان کتابخانه های عمومی استان خوزستان پیشنهاد می شود که به منظور کاهش میزان فرسودگی شغلی کارکنان، کارگاه های آموزشی با محوریت خودکارآمدی و انگیزش شغلی و سرسختی برای کارکنان برگزار گردد.
۲. با توجه به یافته های پژوهش حاضر پیشنهاد می گردد مسئولان نهاد کتابخانه های عمومی جهت جلوگیری از بروز پدیده فرسودگی شغلی در بین نیروهای سازمان، هنگام استخدام و گزینش نیروهای جدید در مصاحبه های استخدامی تاکید بیشتری بر ویژگی های روانشناختی افراد نمایند و افرادی را انتخاب کنند که دارای سطوح بالایی در سه مولفه سرسختی، خودکارآمدی و انگیزش شغلی هستند.
۳. بر اساس نتایج پژوهش حاضر انگیزش شغلی بر فرسودگی کارکنان تاثیر دارد. بر این اساس پیشنهاد می گردد نهاد کتابخانه های عمومی توجه بیشتری به ارائه پاداش مادی و معنوی برای کتابداران نماید. پرداخت به موقع حقوق و به خصوص مزایای شغلی همواره از مطالبات به حق کتابداران بوده است. نهاد کتابخانه های عمومی می تواند با برآوردن این انتظار گامی مهم در راستای ارتقای سطح انگیزش در بین کتابداران داشته باشد. در مورد انگیزش های معنوی نیز باید بیان کرد که توجه به تجارب کتابداران در رویه های سازمانی و انجام امور فنی کتابخانه ها اعم از نحوه طراحی ساختمان کتابخانه ها، دستور العمل و نحوه و جین منابع و رف خوانی و .... از سوی مسئولان نهاد احساس خودکارآمدی کتابداران را افزایش می دهد و به شکلی با ارتقای سطح انگیزش شغلی آنها، سبب کاهش میزان فرسودگی شغلی در بین آنان می گردد.
۴. پیشنهاد می شود نهاد کتابخانه های عمومی جهت بالا بردن سطح انگیزش و جلوگیری از فرسودگی شغلی برنامه ای مدون جهت ارزیابی کتابداران به صورت مقطعی به منظور تصدی پست های بالاتر از جمله مسئولیت کتابخانه، و یا حتی مسئولیت اداره شهرستان را به کتابداران واگذار نماید تا کتابداران بدانند که با نقش آفرینی و خودکارآمدی می توانند پست های مدیریتی را در کتابخانه ها تجربه نمایند.

## پیشنهادات برای پژوهش های آتی

۱. پیشنهاد می گردد تحقیقات آتی به بررسی عوامل موثر بر متغیرهای مستقل پژوهش حاضر یعنی خودکارآمدی و سرسختی روان شناختی بپردازند تا با شناخت عوامل زمینه ساز این متغیرها بتوان گامی در جهت شناخت هر چه بیشتر پدیده فرسودگی شغلی و کاهش آن در نهاد کتابخانه های عمومی برداشت.

۲. تحقیقات آتی همچنین می‌توان به بررسی اثربخشی برنامه‌هایی پردازد که نهاد کتابخانه‌های عمومی برای ارتقای سطح عواملی مانند خودکارآمدی، انگیزش شغلی و سرسختی روان‌شناختی انجام داده است.
۳. در پایان به عنوان پیشنهادی برای تحقیقات آتی در این حوزه باید ذکر کرد که پدیده‌هایی مانند فرسودگی شغلی تحت تاثیر سه دسته عوامل سطح خرد، میانی و کلان هستند. پژوهش حاضر تنها به نقش و تاثیر عوامل فردی یا سطح خرد پرداخت. بر این اساس پژوهش‌های آتی می‌توانند به بررسی عوامل موثر در سطح میانی و کلان پردازند و از این طریق امکان شناخت جامع و همه‌جانبه پدیده فرسودگی شغلی در بین کارکنان کتابخانه‌های عمومی خوزستان را فراهم سازند.

## منابع

- آقاجانی، محمد جواد؛ تیزدست، طاهر؛ عباس قربانی، مریم؛ باج‌ور، میثم (۲۰۱۳). ارتباط سرسختی روانشناختی با فرسودگی شغلی پرستاران. مجله پرستاری و مامایی جامع نگر، ۲ (23)، ۱-۷.
- ابراهیمی مقدم، حسین؛ پوراحمد، فاطمه (۱۳۹۱). رابطه ابرازگری هیجانی و خودکارآمدی با فرسودگی شغلی در کارمندان شهرداری. فصلنامه علمی تخصصی طب کار، ۴ (۳)، ۶۲-۷۲.
- استورا، ج. ب. (۱۳۷۷). تنیدگی یا استرس بیماری جدید تمدن. (مترجم، پریرخ دادستان). تهران: رشد (تاریخ انتشار به زبان اصلی، ۱۹۹۱).
- اقدمی باهر، علیرضا؛ نجارپور استادی، سعید؛ لیوارجانی، شعله (۱۳۸۸). رابطه احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز. علوم تربیتی، ۲ (۷)، ۹۹-۱۱۹.
- امان‌الهی، عباس (۱۳۸۴). بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی و عوامل فردی، خانوادگی با رضایت زناشویی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- حسین‌پور، محمد؛ عنایتی، میرصلاح‌الدین؛ کریمی، آیت‌اله؛ بهنیا، غلامرضا؛ نصیری، ماریا (۱۳۸۶). رابطه سرسختی روان‌شناختی و انگیزه پیشرفت با فرسودگی شغلی کارکنان منطقه ۶ دانشگاه آزاد اسلامی. دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، ۹ (۳۱)، ۱۰۱-۱۱۴.
- ساعت‌چی، محمود (۱۳۸۶). مدیران در دام اضطراب و فشار روانی. مجله مدیریت دولتی، ۴، ۳۴-۴۷.

شاکری نیا، ایرج (۱۳۸۹). رابطه آشفته‌گی اخلاقی، سرسختی روان‌شناختی و فرسودگی شغلی در پرستاران شهر رشت. مجله اخلاق و تاریخ پزشکی، ۴، ۶۹-۵۶.

عباس زاده، زهرا (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین سرسختی روان‌شناختی با انگیزش شغلی در مامورین آتش نشانی، اولین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم تربیتی و روانشناسی، مطالعات اجتماعی و فرهنگی، تهران، موسسه آموزش عالی مهر اروند، مرکز راهکارهای دستیابی به توسعه پایدار،

قماشچی، فردوس (۱۳۸۳). استرس های شغلی و تاثیر آن بر خانواده و سازمان. فصلنامه آرامش، ۱۱(۲)، ۵-۱۲.

محمدی، محمد؛ قاسمی، فهیمه (۱۳۹۲). بررسی رابطه خودکارآمدی با فرسودگی شغلی پرستاران زن شاغل در بیمارستان‌های دولتی استان گلستان، اولین کنفرانس ملی جایگاه مدیریت و حسابداری در دنیای نوین کسب و کار، اقتصاد و فرهنگ، علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول،

مددی پور، عبدالقیوم (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین سرسختی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی در کتابداران دانشگاهی اهواز. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی. دانشگاه شهید چمران اهواز.

مرعشیان، فاطمه سادات؛ فرزاده، سحر (۱۳۹۲). نقش یادگیری سازمانی و انگیزش شغلی در پیش بینی خودکارآمدی شغلی و کارآفرینی سازمانی کارکنان. یافته‌های نو در روان‌شناسی، ۸(۲۹)، ۹۸-۸۵.

مسعودی، رضا؛ اعتمادی فر، شهرام؛ افضلی، سید محمد؛ خیری، فریدون؛ حسن پور دهکردی، علی (۱۳۸۷). عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های خصوصی منتخب شهر تهران. پژوهش پرستاری. ۱۳۸۷؛ ۳(۹): ۴۷-۵۸.

نصیری، مهدی (۱۳۹۲). رابطه انگیزش شغلی و سلامت روان با خودکارآمدی مدرسان زبان آموزشگاه‌های نواحی ۱ و ۲ شیراز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی.

شوماخر، رندال ای و ریچارد جی لومکس، ترجمه: وحید قاسمی (۱۳۸۸)، مدل‌سازی معادله ساختاری، تهران: انتشارات جامعه‌شناسان، چاپ اول، ۱۳۸۸.

-نریمانی، محمد، عباسی، مسلم (۱۳۸۸). بررسی ارتباط بین سرسختی روان‌شناختی و خود تاب آوری با فرسودگی شغلی. فصلنامه فراسوی مدیریت. سال دوم. شماره ۸. صص. ۷۵-۹۲.

- عباسی، معصومه، خادمی، ملوک، زهرا، نقش (۱۳۹۴). رابطه نگرش مذهبی و انگیزش پیشرفت تحصیلی دانشجویان به واسطه نقش خودکارآمدی. فرهنگ در دانشگاه اسلامی. سال پنجم. شماره ۴. صص. ۵۷۳-۵۵۹.

- نسرین ارشدی عبدالکاظم نیسی، ایمان اسماعیلی سودرجانی (۱۳۹۲). نقش واسطه‌های انگیزش شغلی در رابطه بین فرسودگی عاطفی و عملکرد شغلی بر اساس الگوی حفظ منابع. مجله علوم رفتاری. دوره ۷. شماره ۴. صص. ۳۳۷-۳۴۵.

- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: the exercise of control*. New York: Freeman.
- Beckstead J. Confirmatory factor analysis of the Maslach Burnout Inventory among Florida nurses. *Int J Nurs Stud*. 2002. 39. pp: 785–792.
- Brouwers, A., & Tomic, W. (2016). Job-demands, Job Control, Social Support, Self-Efficacy, and Burnout of Staff of Residential Children's Homes. *Educational Practice and Theory*, 38(1), 89-107.
- Claussen, B. Bjorndal, A. Hjort, P. F. (1993). Health and reemployment in a two year follow up of long term unemployed. *Journal of Epidemiological Community Health*. 47(1):14-18
- Cohen, A., & Abedallah, M. (2015). The mediating role of burnout on the relationship of emotional intelligence and self-efficacy with OCB and performance. *Management Research Review*, 38(1).
- Federici, R. A., & Skaalvik, E. M. (2012). Principal self-efficacy: Relations with burnout, job satisfaction and motivation to quit. *Social Psychology of Education*, 15(3), 295-320.
- Gam, J., Kim, G., & Jeon, Y. (2016). Influences of art therapists' self-efficacy and stress coping strategies on burnout. *The Arts in Psychotherapy*, 47, 1-8.
- Gerber, M., Feldmeth, A. K., Lang, C., Brand, S., Elliot, C., Holsboer-Trachsler, E., & Pühse, U. (2015). THE RELATIONSHIP BETWEEN MENTAL TOUGHNESS, STRESS, AND BURNOUT AMONG ADOLESCENTS: A LONGITUDINAL STUDY WITH SWISS VOCATIONAL STUDENTS 1, 2. *Psychological reports*, 117(3), 703-723.
- Kobasa, S.C., Maddl, S.R., & Corington, S. (1981), Personality and constitution as mediators in the stress illness relationship, *Journal of Health and Social Behavior*, 22, p.p. 368 – 378.
- Maslach, C. H. And Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93 (3) : 498-512.
- Shoji, K., Cieslak, R., Smoktunowicz, E., Rogala, A., Benight, C. C., & Luszczynska, A. (2016). Associations between job burnout and self-efficacy: a meta-analysis. *Anxiety, Stress, & Coping*, 29(4), 367-386.
- Subramanian S, Vinothkuma M. 2009. Hardiness Personality, Self-Esteem and Occupational Stress among IT Professionals. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*. 2009. 35. pp: 48-56.
- Yu, X., Wang, P., Zhai, X., Dai, H., & Yang, Q. (2014). The effect of work stress on job burnout among teachers: The mediating role of self-efficacy. *Social Indicators Research*, 1-8.
- Zulfqar, A., Devos, G., Shahzad, A. H., & Valcke, M. (2015). Transformational leadership, participative decision making versus self-efficacy, intrinsic motivation and job satisfaction in Pakistan higher education. In *Annual meeting of the American Educational Research Association*.
- Hobfoll SE. (1989) Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *Am psychol*. 44(3):513. **HEDAYATI , MEHRNOOSH and KHAEZ, PEYMAN (2015). THE**

**RELATIONSHIP BETWEEN PSYCHOLOGICAL HARDINESS AND ACHIEVEMENT MOTIVATION. International Journal of Research In Social Sciences. Vol. 5, No03. Pp. 1-9.**

*Abstract*

**The effect of self-efficiency and Psychological Hardiness on Job burnout with Mediation Role of Job Motivation (study case: employees of public libraries of Khuzestan Province)**

Purpose: The aim of this study is to investigate The effect of self-efficiency and Psychological Hardiness on Job burnout with Mediation Role of Job Motivation among employees of public libraries of Khuzestan Province.

Methodology: This research is Applied one that has conducted by a descriptive survey research approach . population of this study is all employees of public libraries of Khuzestan Province that 175 person from them on basis of Kerjesi-Morgan Table were randomly selected by Simple sampling method. For collecting data self-efficiency , Psychological Hardiness , Job burnout and Job Motivation questionnaires was applied. data were analyzed by SPSS 23 an Amos softwares. The results of validity test indicate. All questionnaires are valid. All questionnaires were also high reliability 70/0.

Results : Results of the research showed that two variables of self-efficiency and Psychological Hardiness have a significant *Direct* negative effect on Job burnout employees of public libraries of Khuzestan Province. Also the two variables have a significant *Indirect* effect on Job burnout with Mediation Role of Job Motivation of employees of public libraries of Khuzestan Province .

Value: cultural development of the country is very difficult without neglect of Role of public libraries. Hence Consideration to the problems of employees of public libraries is of significant importance. Results of this research can help Managers of public libraries Foundation of Khuzestan and the Country to increase the efficiency of employees and accordingly cultural development of Khuzestan and the Country.

Key words: self-efficiency , Psychological Hardiness , Job burnout , Job Motivation, public libraries of **Khuzestan Province**.



باسمه تعالی

همکار گرامی

با سلام

این پرسشنامه جهت انجام پژوهشی با موضوع **تأثیر خودکارآمدی و سرسختی روان شناختی بر فرسودگی شغلی با میانجیگری انگیزش شغلی** طراحی شده است. امید است با همکاری و مساعدت شما، این امر مهم حاصل گردد. لذا از شما تقاضا می شود با قبول زحمت و صرف وقت خود صادقانه به سؤالات جواب بدهید. لازم به ذکر است که اطلاعات پرسشنامه فقط در جهت اهداف تحقیق استفاده خواهد شد و نیازی به ذکر نام نیست. قبلاً از همکاری صمیمانه شما تشکر می نمایم.

عباس حسین زاده بندقیری

رئیس اداره کتابخانه‌های عمومی شهرستان اهواز

لطفاً قبل از پاسخ دادن به پرسشنامه موارد زیر را تکمیل نمایید.

مشخصات فردی:

جنسیت: زن  مرد

سن: ..... سال

میزان تحصیلات: دیپلم  کاردانی  کارشناسی  کارشناسی ارشد  دکترا

رشته تحصیلی: کتابداری  غیرکتابداری

سابقه کار: .... سال

نوع استخدام: قراردادی  پیمانی  پاره وقت

پست سازمانی: کتابدار  مسئول کتابخانه  نیروی اداری

لطفاً جملات زیر را به دقت خوانده و یکی از پنج گزینه‌ای که میزان موفقیت شما را با عبارت مورد نظر بیان می‌کند، با علامت ضربدر مشخص نمایید.

ردیف	گویه‌ها	کاملاً مخالف	مخالف	بی نظر	موافق	کاملاً موافق
۱	وقتی طرحی می‌ریزم، مطمئن هستم می‌توانم آن را انجام دهم.					
۲	یکی از مشکلات من این است که وقتی می‌بایست کاری انجام دهم، نمی‌توانم از عهده آن برآیم.					
۳	اگر نتوانم کاری را بار اول انجام دهم، به تلاشم برای انجام آن ادامه می‌دهم.					
۴	وقتی که اهداف مهم برای خود تعیین می‌کنم، به ندرت به آنها دست می‌یابم.					
۵	قبل از انجام تمام کارهایم، آن را رها می‌کنم.					
۶	از رویه رو شدن با مشکلات اجتناب می‌کنم.					
۷	در صورتی که کاری خیلی پیچیده به نظر برسد حتی زحمت امتحانش را به خود نمی‌دهم.					
۸	هنگامی که کاری را باید انجام دهم نامناسب است، آن قدر پایداری می‌کنم تا آن را تمام کنم.					
۹	وقتی تصمیم به انجام کاری گرفتم، به طور جدی و دقیق روی انجام همان کار تمرکز می‌کنم.					
۱۰	هنگامی که سعی می‌کنم چیز جدیدی بیاموزم، اگر در ابتدا موفق نشوم به زودی آن را رها می‌کنم.					
۱۱	وقتی مشکلات غیرمترقبه‌ای برایم رخ می‌دهد، به خوبی از پس آن برنمی‌آیم.					
۱۲	از یادگیری مطالب تجربه‌های جدید، هنگامی که به نظرم مشکل بیابند اجتناب می‌کنم.					
۱۳	شکست باعث تلاش بیشتر من می‌شود.					
۱۴	به توانایی خود برای انجام کارها اعتماد ندارم.					
۱۵	به خود متکی هستم.					
۱۶	به سادگی تسلیم می‌شوم.					
۱۷	توانایی برخورد با اغلب مشکلاتی را که در زندگی برایم پیش می‌آید ندارم.					

شماره	عبارات					هرگز	به ندرت	تأحدودی	گاهی اوقات	اغاب اوقات
	۱	۲	۳	۴	۵					
	←————→									
۱										حتی در مورد چیزهای کوچک و جزئی نیز نگرانم.
۲										به هنگام شب به دلیل اشتغالات فکری به سختی می توان به خواب بروم.
۳										احساس نا ایمنی می کنم.
۴										نگرانم که دیگران مرا دوست نداشته باشند.
۵										زندگی برای دیگران بسیار آسان تر ا من است.
۶										به خاطر هر اشتباهی خود را سرزنش می کنم.
۷										در ابراز احساسات و نظراتم مشکل دارم.
۸										احساس می کنم که مشکلات من در زندگی بیشتر از دیگران است.
۹										نگرانم به آرزوهایم نرسم.
۱۰										نگرانم از اینکه در کارهایم مرتکب اشتباه شوم.
۱۱										نگرانم که کارهایم را نا تمام بگذارم.
۱۲										نگرانم از اینکه نتوانم کارهایم را با دقت کافی انجام دهم.
۱۳										نگرانم از اینکه مبادا رفتار احمقانه ای از من سر بزند.
۱۴										نگرانم از اینکه شرایط زندگی من نامطلوب شود.
۱۵										نگرانم از اینکه نتوانم به موقع مقام و منصب مناسبی را در زندگی بدست آورم.
۱۶										در مورد هدف زندگی خود بلا تکلیف و نا مطمئن هستم.
۱۷										درباره مشکلات مالی خود نگران هستم.
۱۸										نگرانم از اینکه به خاطر مشکلات مالی نتوانم به مسافرت و تفریح بروم.
۱۹										نگرانم از اینکه نتوانم نیازهای مالی خود را تأمین کنم.
۲۰										از اینکه چشم انداز شغلی خوبی ندارم، نگرانم.

ردیف	سؤال	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
۱	احساس می‌کنم که از نظر عاطفی از کارم خسته شده‌ام.					
۲	احساس می‌کنم که در پایان کار روزانه از کار افتاده شده‌ام.					
۳	صبح که از خواب بر می‌خیزم از اینکه مجبورم روز دیگری کار کنم، احساس خستگی شدید می‌کنم.					
۴	احساس می‌کنم سر و کار داشتن با مراجعان در تمام روز بر من فشار می‌آورد.					
۵	احساس می‌کنم که کار مرا از پا در آورده است.					
۶	از شلغم احساس ناکامی می‌کنم.					
۷	احساس می‌کنم در شلغم سخت کوش هستم.					
۸	کار کردن مستقیم با مراجعان باعث استرس برای من می‌شود.					
۹	احساس می‌کنم که به آخر خط رسیده‌ام.					
۱۰	می‌توانم به خوبی احساس مراجعان را درباره مطالب مطرح شده درک کنم.					
۱۱	من به شیوه بسیار موثری به حل مشکلات مراجعان می‌پردازم.					
۱۲	احساس می‌کنم به صورت مثبتی از طریق کار خود بر زندگی مراجعان تأثیر می‌گذارم.					
۱۳	احساس می‌کنم پرنرژی و فعال هستم.					
۱۴	به راحتی می‌توانم محیط آرامی را برای مراجعان ایجاد کنم.					
۱۵	پس از کار صمیمانه با مراجعانم، احساس شادمانی و نشاط می‌کنم.					
۱۶	احساس می‌کنم کارهای ارزشمند زیادی را در این شغل به انجام رسانده‌ام.					
۱۷	در کارم مسائل عاطفی را با آرامش کامل سرو سامان می‌دهم.					
۱۸	احساس می‌کنم با برخی از مراجعانم مانند «اشیا» رفتار می‌کنم.					
۱۹	احساس می‌کنم از وقتی به این کار پرداخته‌ام، نسبت به مراجعانم بی‌عاطفه شده‌ام.					
۲۰	نگرانم شلغم مرا را از نظر عاطفی خشن کرده باشد.					
۲۱	واقعاً برایم مهم نیست که برای بعضی از مراجعان چه پیش می‌آید.					
۲۲	احساس می‌کنم که مراجعان مرا به خاطر بی‌توجهی به بعضی از مشکلات سرزنش می‌کنند.					
۲۳	احساس می‌کنم برخی جهات شبیه مراجعان هستم.					
۲۴	احساس می‌کنم درگیر مشکلات مراجعان شده‌ام.					
۲۵	درباره روش برخورد با بعضی از مراجعان احساس نامطلوبی دارم.					

ردیف	سوالات	بسیار زیاد	زیاد	تا اندازه ای	کم	بسیار کم
۱	شغل من مستلزم انجام کارهای گوناگون و استفاده از مهارت های مختلف است.					
۲	در این شغل می توانم کار یا پروژه ها را از ابتدا تا انتها به پایان برسانم.					
۳	شغل من در سازمان مهم، چالش برانگیز و هدفمند است.					
۴	من در این شغل آزادی و استقلال لازم را در چگونگی انجام کار دارم.					
۵	شغل من به گونه ای طراحی شده که تقریباً به طور مستمر می توانم درباره چگونگی انجام کارم بازخورد دریافت کنم.					
۶	شغل من کاملاً ساده، تکراری و یکنواخت است.					
۷	در این شغل چگونگی انجام کار من (این که آن را چقدر خوب انجام می دهم) بر افراد زیادی تاثیر می گذارد.					
۸	مدیر و ناظران من، به من می گویند که در مورد کارم چگونه فکر می کنند.					
۹	فرصت فکر و اقدام مستقل در شغل من وجود دارد.					
۱۰	در این شغل بخش قابل توجهی از کار را انجام می دهم و نتیجه کار من در محصول با خدمت نهایی سازمان قابل مشاهده است.					
۱۱	شغل من به گونه ای است که باید مجموعه ای از مهارت های سطح بالا و پیچیده را برای انجام آن به کار گیرم.					
۱۲	احتمال اینکه نتایج کار من تاثیر مهمی بر دیگران بگذارد و جود ندارد.					
۱۳	شغل من فرصت ها و موقعیت های قابل توجهی برای استقلال و آزادی عمل در اختیارم می گذارد.					
۱۴	در شغل من نشانه ها و سرنخ های متعددی وجود دارد که بر اساس آن دریابم کارم را به چه خوبی انجام داده ام.					
۱۵	شغل من مستلزم انجام مجموعه ای از کارهاست که شروع و پایان مشخصی دارد.					
۱۶	شغل من زمینه ای را فراهم می آورد که بتوانم از تمام مهارت هایی که در راه کسب آن ها زحمت فراوان کشیده ام، استفاده کنم.					
۱۷	شغل من به خودی خود در سازمان از جایگاه مهمی برخوردار است.					
۱۸	در ارتباط با کارهایی که در این شغل انجام می دهم آزادی و استقلال لازم را دارم.					
۱۹	شغل من به گونه ای ترتیب داده شده که هیچ شانس و فرصتی برای انجام یک بخش کامل از کارم را ندارم.					
۲۰	من معمولاً می توانم ببینم که در شغلم ضعیف عمل کرده ام یا خوب عمل کرده ام.					
۲۱	شغل من متضمن مسئولیت های مختلفی است.					
۲۲	در این شغل فرصت های زیادی برای رشد و پیشرفت وجود دارد.					
۲۳	شغل من به گونه ای است که فرصت به پایان رساندن کاری را که شروع کرده ام به من می دهد.					
۲۴	بسیاری از کارها در شغل من استاندارد شده هستند و تحت اختیار و مسئولیت من نیستند.					
۲۵	در شغلم می توانم احساس کنم که کارم را به خوبی انجام می دهم یا خیر.					

