

پیشگیری و غلبه
بر
فرسودگی شغلی

تألیف:

یوسف جوادینیا آذری
فریبا مجد تیموری

سرشناسه	:	جوادی‌نیا آذری، یوسف - ۱۳۳۶
عنوان و نام پدیدآور	:	پیشگیری و غلبه بر فرسودگی شغلی / مؤلفان: فریبا مجدتی‌موری، ۱۳۴۱
مشخصات نشر	:	تهران: کالج برتر، ۱۳۹۱.
مشخصات ظاهری	:	۴۳۲ ص.
شابک	:	۹۷۸-۶۰۰-۵۰۶۵-۴۴-۲
وضعیت فهرست نویسی	:	فیبیا
موضوع	:	فشار روانی کار
موضوع	:	فشار روانی کار - پیشگیری - درمان
شماره افزودن	:	بخشی، ناهید
رده بندی کنگره	:	۱۳۹۱ ب ۳۷ م / ۸۵ / HF ۵۵۴۸
رده بندی دیویی	:	۱۵۸/۷۲
شماره کتابشناسی ملی	:	۳۳۸۷۵۸۷

■ عنوان کتاب:	پیشگیری و غلبه بر فرسودگی شغلی
■ مؤلفان:	یوسف جوادی‌نیا آذری، فریبا مجدتی‌موری
■ مترجمان:	یوسف جوادی‌نیا آذری - فریبا مجدتی‌موری - ناهید بخشی
■ ویراستار ادبی:	فاطمه جوادی‌نیا آذری
■ ناشر:	کالج برتر
■ واحد پژوهش و برنامه‌ریزی کتاب‌های:	مدیریت / روان‌شناسی
■ طراحی جلد:	بی‌نمی
■ آماده‌سازی و نظارت بر چاپ و توزیع:	کالج برتر
■ لینوگرافی:	باختر
■ چاپخانه و صحافی:	نقش گستر
■ ناظر چاپ:	سیدفرهاد احمد جواهری
■ نوبت چاپ:	اول ۱۳۹۱
■ شمارگان:	۳۰۰۰ نسخه
■ شابک:	ISBN 978-600-5065-44-2
■ قیمت:	۳۰۰۰ تومان
■ نشانی:	تهران - خیابان انقلاب - خیابان ۱۲ فروردین - ساختمان ناشران
■ تلفن / شماره:	(مرکزپخش) ۰۲۱ ۶۶۹۷۲۹۲۲-۳
■ صندوق پستی:	۱۳۱۴۵-۱۷۷۳
■ پایگاه اینترنتی / ایمیل:	www.collegebartar.ir

کلیه حقوق برای مولف و ناشر محفوظ است.

معرفی مولفین

فربا مجد تیموری دارای مدارک کارشناسی مشاوره و روانشناسی کودکان استثنایی می‌باشد و کارشناسی ارشد خود را در رشته روانشناسی تربیتی گذرانده است. وی دارنده پایان نامه برتر در کشور در سال ۷۸ در مقطع کارشناسی ارشد در رشته روانشناسی بوده و سال‌ها به عنوان درمانگر با مراکز مشاوره دولتی و خصوصی همکاری داشته و مدتی نیز به عنوان کارشناس روانشناسی برنامه صبح و زندگی در شبکه ۳ صدا و سیما فعالیت نموده است.

ایشان در بیست سال گذشته کارگاه‌های آموزشی متعددی در زمینه یادگیری خلاق، توسعه مهارت‌های تفکر، بازی و خلاقیت در کودک، مهارت‌های زندگی، خودشناسی و خودمدیریتی و همچنین پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی برگزار کرده است.

او فعالانه در تدریس دوره‌های آموزشی ضمن خدمت فرهنگیان در زمینه‌های مختلف کوشیده است و در برگزاری دوره‌های تربیت دینی تلاش نموده است. نامبرده سالها در تربیت حرفه‌ای پژوهشگران عرصه تعلیم و تربیت اهتمام ورزیده و شاگردان وی دستاوردهای چشمگیری را در این حیطه ارائه داده‌اند.

مجد تیموری در سه سال گذشته کارگاه‌های متعددی در ارتباط با پرسودگی شغلی برای مدیران و مسئولین صنعت نفت در ستاد شرکت ملی نفت ایران، ستاد شرکت ملی پالایش و پخش فراورده‌های نفتی ایران، شرکت مهندسی و توسعه نفت، شرکت ملی حفاری ایران، شرکت ملی مناطق نفتخیز جنوب، سازمان منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس، بهداشت و درمان صنعت نفت در ماهشهر و مناطق شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی ایران برگزار نموده است.

یوسف جوادی‌نیا آذری فارغ التحصیل کارشناسی ارشد رشته مدیریت

دولتی با گرایش منابع انسانی است. او در بیست و پنج سال گذشته در سطوح مختلف مدیریتی در حوزه منابع انسانی در شرکت‌های تابعه صنعت نفت انجام وظیفه نموده است.

وی تألیفاتی در زمینه مدیریت بهره‌وری جامع با رویکرد توسعه منابع انسانی (در شرکت ایپومیسو)، مدیریت منابع انسانی در شرکت‌های نفتی ژاپن و فرسودگی شغلی دارد. جوادی‌نیا مؤلف کتاب نظام پاسخگویی (از انتشارات روابط عمومی وزارت نفت) می‌باشد.

مقاله مشترک وی با فریبا مجدتی‌موری با عنوان "فرسودگی شغلی" در چهاردهمین همایش بین‌المللی مؤسسه مطالعات بین‌المللی انرژی در دی ماه ۱۳۸۸ در بین مقالات داخلی و خارجی به عنوان مقاله برتر برگزیده شد.

ایشان در سه سال گذشته کارگاه‌های متعددی در ارتباط با فرسودگی شغلی به اتفاق همسرش (فریبا مجدتی‌موری) برای مدیران و مسئولین صنعت نفت در ستاد شرکت ملی نفت ایران، ستاد شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران، شرکت مهندسی و توسعه نفت، شرکت ملی حفاری ایران، شرکت ملی مناطق نفتخیز جنوب، سازمان منطقه ویژه اقتصادی انرژی پارس، بهداشت و درمان صنعت نفت در ماهشهر و مناطق شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران برگزار نموده است. وی کارمند نمونه شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران در سال ۱۳۷۷، مسئول طرح تکریم برگزیده صنعت نفت در سال ۱۳۸۵، مدیر نمونه ملی صنعت نفت در سال ۱۳۸۶، مدیر نمونه داخلی صنعت نفت در سال ۱۳۸۷ و چهره ماندگار شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران در یکصد سالگی صنعت نفت در سال ۱۳۸۷ می‌باشد.

پیش گفتار

شکل گیری یک فعالیت حرفه ای و شغلی و تحقق عملکردهای سازمانی نه تنها در گرو اهداف سازمان، ساختار سازمانی و جذب نیروی انسانی آموزش دیده است بلکه توجه به منابع انسانی، نوع روابط کاری، سبک رهبری بر آنان و مراقبت مستمر از بهداشت روانی کارکنان از اهمیت ویژه ای برخوردار است.

کارکنان بعنوان انسانهایی حساس و تأثیرپذیر از منافع و آسیب های شغلی اصلی ترین سرمایه هر سازمان و مؤسسه ای هستند. از مهمترین رویکردهای بهره وری در سازمان ها مراقبت مستمر از کارکنان در برابر آسیب های شغلی، حفظ نشاط و رضایتمندی و احساس تعلق آنان به مجموعه کاری و رعایت تعادل بین کار و زندگی و پیشگیری از فرسودگی شغلی است. بروز علائمی حاکی از تحلیل قوای جسمی و روانی ناشی از فشارهای کاری طولانی مدت به خصوص در مشاغل خدماتی و یا حرفه هایی که به طور مستمر با مشتری و ارباب رجوع سروکار دارند، منجر به کاهش عملکرد، خستگی مفرط و تمایل به ترک کار می گردد که در صورت عدم توجه، به ناهنجاری های شدید روانی و اختلالات شخصیتی و اخلاقی می انجامد. آسیب پذیرترین بخش شخصیت

افراد، عزت نفس آنان است که با کنترل شرایط و روابط در محیط کار می‌توان از عزت نفس کارکنان مراقبت نمود و به ارتقای آن کمک کرد. رویکردهای بهداشت روانی هدفی پیشگیرانه از بروز فرسودگی شغلی را دربردارد که از نظر اقتصادی و بهره‌وری بسیار کم هزینه‌تر از روش‌های مقابله‌ای و درمانی با این پدیده شغلی و اجتماعی است. میزان آسیب‌زایی مشاغل برای همه افراد همواره یکسان نیست و بخشی از آن متکی به نوع شخصیت و نگرش، سطح انتظارات و سبک زندگی شخصی آنان است و بخشی دیگر به تعاملات، روابط و سبک رهبری اعمال شده بر آنان برمیگردد.

در بیش از سه دهه پیش خانم "دکتر بورلی پاتر" که کارشناسی ارشد خود را در رشته مشاوره توانبخشی کار از دانشگاه ایالتی سان فرانسیسکو و دکترای خود در رشته روانشناسی مشاوره از دانشگاه استنفورد اخذ نموده، با مهارت و تسلط در حوزه‌های مربوط به محیط کار و کارراه شغلی به تحلیل و تبیین علائم فرسودگی شغلی و پیشگیری و درمان پرداخت. وی با توجه به مطالعات و تجربیات به دست آمده در زمینه فلسفه شرقی و اصول روانشناسی رفتار و ترکیب آن با سبک روانشناسی انسان مدار توانسته است راهبردی برای بررسی چالش‌های متعددی که فرد روزانه در محیط کار با آن مواجه است، طراحی و پیاده‌سازی نماید و در کتاب خود به نام "غلبه بر فرسودگی شغلی / چگونه اشتیاق خود را برای کار تجدید کنیم." در دوازده فصل به آسیب‌شناسی و روش‌های مقابله با فرسودگی شغلی پرداخته است. در کتاب حاضر به جز فصلی اول که جهت آشنایی بیشتر خوانندگان با کلیات مباحث فرسودگی شغلی در ابتدای کتاب اضافه گردیده است؛ سایر فصول کتاب از کتاب غلبه بر فرسودگی شغلی خانم دکتر بورلی پاتر ترجمه گردیده است.

سایر فصول کتاب به مباحث زیر می‌پردازد:

فصل دوم: به تبیین علل، نشانه‌ها و طیف مشکلات، پیامدها و سطح عملکرد فرد در سندرم فرسودگی شغلی می‌پردازد.

فصل سوم: مباحثی در تبیین دلایل فرسودگی شغلی ارائه شده است در این فصل تأثیر تأییدهای مثبت و منفی و اثرات تنبیه بر فرد در محیط کار مطرح شده است و اینکه چگونه فرد احساس کنترل بر خود و موفقیت‌های شغلی‌اش را بطریقی از دست داده و تجربه ناکامی‌های مکرر به نگرش‌های منفی و بدبینانه‌ای در وی منجر شده که طیف تعمیم آن از خود فرد به همه عوامل انسانی محیط کار و خانواده تسری خواهد یافت و ادراک درماندگی اکتسابی در فرد به کاهش سطح انگیزه‌ها و عملکرد وی منجر گردیده که این وضعیت منفی پیش‌رونده بوده و زمینه‌های آسیب‌زایی آن در شغل و سلامت فردی و اجتماعی فرد منعکس خواهد شد.

فصل چهارم: به تحلیل تأثیرات محیط سازمانی و شغلی فرد و نوع تعاملات آسیب‌زا می‌پردازد و این که چگونه تعارضات در سطح تقاضاها، درخواست‌ها و ارائه نقش‌های مغایر به فرد و پذیرش ارزشهای گاه متضاد، شخص را به سوی پوچی سوق می‌دهد و در کنار همه اینها حجم کار بالا و کمبود آموزش‌ها و مهارت‌های شغلی مناسب، کارآمدی و احساس بی‌اقت را به شدت در فرد کاهش می‌دهد.

از فصل پنجم تا دوازدهم: طی هشت گام آموزش‌های حرفه‌ای به ارزیابی ساده و همراه با مثال‌های مناسب برای غلبه بر فرسودگی شغلی و رهایی از آن ارائه گردیده است که رویکردی شناختی- رفتاری برای اصلاح نگرش‌های منفی و یا کامل گرایانه و همچنین تسهیل شرایط محیطی برای دریافت

بازخوردهای تدریجی مطلوب و رضایت‌بخش طراحی شده است که به تدریج مهارت‌های فراشناختی و عملکردی آسیب دیده فرد، توسعه یافته و قابلیت کنترل بر خود و مدیریت هیجانی فرد ارتقاء می‌یابد و با ارتقاء سطح سازمان‌دهی رفتار و تعاملات بین فردی امکان کنترل و پیش‌بینی برون دادهای محیطی نیز بهبود می‌یابد و با اصلاح باورهای شخصی و بالا بردن عزت نفس، سطح عملکرد یادگذاشته و متمرکز بر هدف تصحیح و تسهیل می‌گردد و در نهایت شخص آسیب دیده از چرخه فرساینده و مهلک فرسودگی شغلی رهایی یافته و با تعادل به زندگی کاری و علایق خود با بهترین سطح عملکرد خواهد پرداخت.

فصل پایانی: راهبردهایی مؤثر برای مدیران سازمان‌ها و منابع انسانی ارائه گردیده که هم جنبه پیشگیرانه از سندرم فرسودگی شغلی را داشته و هم در سرعت‌بخشی برای برون رفت اشخاص یا سازمانها از فرسودگی شغلی مؤثر می‌باشد.

فهرست مطالب

۱۹	چکیده
۲۱	مقدمه
۲۵	فصل اول کلیات درباره مفهوم فرسودگی شغلی
۲۷	تفاوت فرسودگی شغلی با افسردگی
۲۷	رابطه فرسودگی شغلی با استرس شغلی
۲۹	رضایت شغلی در برابر فرسودگی شغلی
۳۰	افراد مستعد فرسودگی شغلی
۳۴	علائم فرسودگی شغلی
۳۹	عوامل بروز فرسودگی شغلی
۳۹	عوامل فردی
۴۱	عوامل سازمانی
۴۵	فرآیند فرسودگی شغلی
۴۹	فصل دوم: سندروم فرسودگی شغلی
۵۲	افسردگی شغلی
۵۳	نشانه‌ها
۵۵	احساسات منفی
۶۰	مشکلات میان فردی
۶۲	گوشه گیری‌های عاطفی - هیجانی
۶۴	مشکلات و مسائل مربوط به سلامتی
۶۵	خود مراقبتی
۶۷	کاهش عملکرد
۶۹	احساس پوچی و بی معنایی

۷۰	چرخه بد اخلاقی
۷۳	فصل سوم: دلایل فرسودگی شغلی
۷۴	تأیید حسن انجام کار
۷۵	تأیید مثبت
۷۵	تأیید منفی
۷۶	تنبیه
۷۷	انگیزه و تأیید
۷۹	زمان بندی برای موفقیت ها
۸۰	احساس کنترل داشتن
۸۳	درماندگی کتسابی
۸۵	توانایی معیوب برای یادگیری
۸۵	احساسات منفی
۸۶	انگیزه تقلیل یافته
۹۱	چرخه بد خلقی
۹۵	فصل چهارم: موقعیت های فرسودگی
۹۵	رئیس منتقد
۹۸	کمال گرایی
۹۹	عدم تأیید
۱۰۲	حقوق ناکافی
۱۰۳	استخدام در شغل سطح پایین تر
۱۰۴	ابهام
۱۰۶	کارهای تمام نشدنی
۱۰۸	کارهای ناممکن
۱۱۰	مشتری های علاج ناپذیر
۱۱۳	موقعیت های بدون برد
۱۱۳	تقاضاهای متناقض
۱۱۹	نقش های متناقض
۱۲۰	تناقض های ارزشی

۱۲۲	پوچی
۱۲۵	بارکاری بیش از حد
۱۲۶	بوروکراسی
۱۲۷	مدیران میانی
۱۲۸	کمبود مهارت
۱۳۱	فصل پنجم: اولین گام به سوی یافتن قدرت شخصی
۱۳۲	تمرکز بر نقاط کوچک
۱۳۳	اصل یله/ خیز
۱۳۴	آنالیز و تجربه و تحلیل کردن
۱۳۶	الگوهای نامشخص
۱۳۹	تغییر
۱۴۰	تغییر برنامه‌های کنترلی
۱۴۱	تنظیم زمان بندی مشوق‌ها
۱۴۲	فهرستی برای مشوق‌ها تهیه کنید
۱۴۵	یک برنامه تغییر طرح‌ریزی کنید
۱۵۲	باید کاری بکنید
۱۵۳	با خود قرارداد ببندید
۱۵۹	فصل ششم: دومین گام در جهت رسیدن به قدرت شخصی
۱۵۹	استرس را مدیریت کنید
۱۶۰	علامه تطابق عمومی
۱۶۲	استرس و فرسودگی
۱۶۶	بازخورد زیستی (بیوفیدبک)
۱۶۸	خوابیدن نگرانی
۱۷۷	نفس عمیق بکشید
۱۸۴	محیط اطراف خود را مهندسی کنید
۱۸۶	موسیقی
۱۸۷	رنگ
۱۸۸	نورپردازی رنگارنگ

۱۹۰	اشخاص
۱۹۵	تحریک بیش از حد
۱۹۹	فصل هفتم: سومین گام در جهت رسیدن به قدرت شخصی
۱۹۹	مهارت‌های ایجاد
۲۲۱	میران پیشرفت را ارزیابی کنید
۲۲۲	دستاوردهای خود را حفظ کنید
۲۲۵	فصل هشتم: چهارمین گام برای رسیدن به قدرت شخصی
۲۲۵	حمایت‌های اجتماعی را گسترش دهید
۲۲۶	دوستان می‌توانند در اتمام کار به شما کمک کنند
۲۲۷	محیط کاری اجتماعی
۲۳۰	شبکه
۲۴۱	کاری کنید دیگران برنده شوند
۲۵۱	فصل نهم: کارتان را مناسب بدنتان بدوزید
۲۵۳	کارتان را سازماندهی کنید
۲۵۴	روش‌های مناسب خود را شناسایی کنید
۲۵۴	اهداف را تعیین کنید
۲۸۵	فصل دهم: رسیدن به ششمین روش برای قدرت شخصی
۲۸۵	تغییر شغل
۲۸۸	مسیری را با رجوع به قلبتان بیابید
۳۰۶	تحقیقات
۳۲۱	مضاحبه‌ها
۳۲۵	مضاحبه شغلی
۳۲۹	فصل یازدهم: مسیر هفتم به سوی قدرت شخصی
۳۲۹	قدرتمندانه فکر کنید
۳۳۳	تمرکز کردن
۳۳۴	کلمات
۳۳۶	استفاده از افکار سودمند
۳۴۰	افکار منفی را تحریک کنید

۳۴۱	متوقف کردن تفکر.....
۳۴۸	انتظارات.....
۳۵۷	فصل دوازدهم: هشتمین راه برای قدرت شخصی.....
۳۵۷	علاقه بدون دلبستگی ایجاد کنید.....
۳۵۸	راهی برای خروج از فرسودگی.....
۳۵۹	همانند یک آینه باشید.....
۳۵۹	مادر تورا.....
۳۶۳	دیدگاه خود را تغییر دهید.....
۳۶۳	آن را در کنار جاده رها کنید.....
۳۶۷	دیدگاه ثابت.....
۳۶۹	حالت چند دیدگاهی.....
	فصل سیزدهم: مدیران چه اقداماتی برای جلوگیری از فرسودگی شغلی
۳۹۵	می‌توانند انجام دهند.....
۳۹۸	اهداف کلی.....
۳۹۹	مشارکت.....
۴۱۲	بپرسید.....
۴۲۳	منابع و مآخذ.....

چکیده

فرسودگی شغلی از مشکلات اجتماعی عصر ما و ناشی از فشارهای کاری و زندگی است. این مشکل به علت خلاء احساسی، ذهنی و فیزیکی و در پی تنش‌های بسیار و طولانی ایجاد می‌شود و در صورتی که این تنش‌ها ادامه داشته باشد، فرد مبتلا انگیزه خود را برای ادامه نقش خود در محیط کاری و جامعه از دست می‌دهد.

به گزارش سازمان بین‌المللی کار در سال ۲۰۰۰، از هر سه نفر مستخدم یک نفر از کشمکش بین کار و محیط خانواده به عنوان یکی از بزرگترین مشکلات زندگی یاد کرده است. بنابراین توجه به بهداشت روانی در تمام عرصه‌های زندگی از جمله زندگی کاری فرد بسیار حایز اهمیت است.

نتایج برخی از بررسی‌ها نشان می‌دهد که بین مؤلفه‌های فشارهای روانی ناشی از محیط کار با تمایل به ترک شغل رابطه مثبت وجود دارد. موضوع تحلیل قوای کارکنان یا فرسودگی شغلی در حال حاضر یک مشکل شایع در اکثر مشاغل به خصوص در مشاغل خدماتی است؛ به طوری که طبق آمار موجود از هر هفت نفر شاغل در پایان روز، یک نفر دچار تحلیل می‌شود.

فرسودگی شغلی باعث کاهش کارآمدی و تحلیل انرژی شده و احساس بی‌پناهی و ناامیدی ایجاد می‌کند. این علایم در صورت مزمن شدن به ناهنجاری‌های شدید روحی و شخصیتی منجر خواهد شد. بسیاری از عوامل محیطی در ایجاد فرسودگی شغلی مؤثرند که در صورت کنترل و حذف آن‌ها می‌توان تا حدودی از بروز و تشدید این نارسایی جلوگیری کرد. تلاش سازمان‌ها برای حفظ عزت نفس، افزایش اعتماد به نفس و خودباوری کارکنان، سیستم پاداش و ارتقا شغلی مناسب، احترام و تقدیر از آن‌ها، شایسته‌سالاری، ارجاع کارها به کارکنان متناسب با سطح معلومات و توانمندی‌های آن‌ها و... از جمله راه‌های پیشگیری از بروز فرسودگی شغلی و تشدید آن می‌باشد. از آن‌جا که فرسودگی شغلی در کارکنان باعث کاهش بازده کاری، اتلاف سرمایه، افزایش غیبت از کار، افزایش هزینه‌های درمانی و حایجایی نیروی انسانی، تغییرات رفتاری و فیزیکی و کاهش کیفیت خدمات ارائه شده به مراجعان، و به دنبال آن نارضایتی از خدمات می‌شود، بنابراین شناخت، پیشگیری و غلبه بر فرسودگی شغلی در ارتقای بهره‌وری، بهداشت روانی افراد و ارتقای سطح کیفیت خدمات ارائه شده، نقش به‌سزایی خواهد داشت.

مقدمه

فرسودگی شغلی اصطلاحی است که گاهی به جای آن از معادل‌هایی چون تنیدگی، تحلیل رفتگی، بی‌رمقی، از توان افتادگی، زدگی از کار، خستگی مفرط، تنگی شددگی و فرسایش روانی نیز استفاده می‌شود.

فرسودگی شغلی برای اولین بار توسط "هربرت فرویدنبرگر" در دهه ۱۹۷۰، زمانی که وی علایم خستگی را در کارکنان خود مشاهده کرد، تعریف شد. او این پدیده را نشانگان تحلیل قوای جسمی، روانی نامید که در افراد شاغل در حرفه‌های کمک‌رسانی که زمان زیادی از ساعت‌های کاری را در ارتباط نزدیک با سایر مردم می‌گذرانند، به وجود می‌آید. بنابراین می‌توان گفت فرسودگی شغلی، حالتی از خستگی جسمی، هیجانی و ذهنی است که به دلیل فشار مداوم و مکرر تحمل فشار روانی ناشی از کار به مدت طولانی و از برخورد فشرده و دراز مدت با مراجعان به وجود می‌آید.

فرسودگی شغلی برای اولین بار به عنوان یک مشکل اجتماعی تحت بررسی و ملاحظات عملی قرار گرفت. برای فرسودگی شغلی تعاریف متعددی ارائه شده که مهمترین آنها عبارتند از:

- خسته شدن و شکست خوردن
- از دست دادن خلاقیت
- نداشتن تعهد در کار
- احساس بیگانگی نسبت به مشتریان (ارباب رجوع)، همکاران، شغل و سازمان.

فرسودگی شغلی، آن نوع از فرسودگی روانی است که با فشارهای روانی یا استرس‌های مربوط به شغل و محیط کار توأم گشته است. به عبارت دیگر، فرسودگی شغلی پاسخی ناخیزی به عوامل استرس‌زای مزمن هیجانی و بین فردی در حیطه مشاغل است. بین روانشناسان بر سر تعریف فرسودگی شغلی اتفاق نظر وجود ندارد. گروهی فرسودگی شغلی را با استرس شغلی یکی می‌دانند، "پاینس و اروسون" فرسودگی شغلی را از عمده‌ترین پیامدهای اجتناب‌ناپذیر استرس شغلی می‌دانند و اعتقاد دارند تا زمانی که استرس از میان برداشته نشود، هم چنان ادامه خواهد یافت.

در سال‌های اخیر، روانشناسان نسبت به مطالعه و تحقیق در باب فرسودگی شغلی، علاقه نشان داده و پژوهش‌های متعددی را در این زمینه انجام داده‌اند.

این کتاب سعی دارد با بررسی و ارائه نظرات و نتایج تحقیقات انجام شده بخش عمده علایم فرسودگی شغلی را شناسایی و روش‌های پیش‌گیری و برون‌رفت از آن‌ها را ارائه دهد. به این امید که نظام مدیریتی کشور به گونه‌ای عمل نماید که با افزایش رضایت شغلی کارکنان ضمن پیش‌گیری از فرسودگی شغلی در نیروی انسانی با برنامه‌ریزی‌های جامع، مستمر و پویا، عوارض آن را به حداقل ممکن کاهش دهد.