

تقدیم بہ پیشگاہ مقدس حضرت صاحب العصر و الزمان (عج)

آن خورشید حیات بخش زمان، آن قلب عالم امکان، آن دریای ہمیشہ جوشان مهر، آن یسکران رحمت، آن قلب

تندہ ملک و ملکوت و آن

ذخیرہ الہی کہ با وجود نازنینش ما را حیات دوبارہ خواہد بخشید.



پایان نامه جهت اخذ کارشناسی ارشد

دانشکده علوم انسانی - گروه روان شناسی

عنوان:

ارتباط استرس شغلی با فرسودگی شغلی و سلامت عمومی کارکنان در مراکز صنعتی

استاد راهنما:

دکتر سیامک سامانی

استاد مشاور:

دکتر زهرا خدادادی

نگارش:

احمد رضا الیاسی

تابستان ۱۳۹۲

فہرست مطالب

عنوان

صفحہ

فصل اول: مقدمہ

۲	مقدمہ
۴	بیان مسألہ
۶	اہمیت و ضرورت پژوهش
۸	اہداف پژوهش
۸	سوالات تحقیق
۸	تعاریف نظری و عملیاتی متغیرہا
۸	تعاریف نظری
۱۰	تعاریف عملیاتی
۱۰	ملاحظات اخلاقی

فصل دوم: ادبیات و پیشینه پژوهش

۱۲	مبانی نظری و یافته‌های پژوهشی
۱۲	استرس
۱۳	بویوسی استرس
۱۵	تاریخچه استرس شغلی
۱۷	تعاریف استرس شغلی
۱۷	نظریه‌های استرس
۱۸	استرس به عنوان پاسخ درونی
۲۰	نظریه‌های محیطی استرس
۲۱	نظریه استرس به عنوان کنشی متقابل
۲۲	الگوی لازاروس
۲۲	الگوی تعاملات مکانیکی لوی
۲۳	الگوی تأثیر وقایع زندگی بوم‌زورابه
۲۴	الگوی بررسی شرایط شغلی
۲۴	دلایل استرس شغلی
۲۵	منابع استرس در محیط کار
۲۵	ویژگی‌های نقش

۲۶	ویژگی های شغلی
۲۷	ویژگی های مربوط به وظیفه
۲۸	روابط کاری میان فردی
۳۰	ساختار و جو سازمانی
۳۳	عوامل مؤثر در ایجاد استرس شغلی
۳۴	بروز استرس و علائم آن
۳۴	انواع استرس شغلی
۳۵	استرس شغلی و عملکرد کاری
۳۵	رابطه بین استرس و عملکرد
۳۶	شیوه های مقابله با استرس شغلی
۳۸	مبانی نظری مرتبط با فرسودگی شغلی
۴۶	دیدگاهها و نظریه های مختلف نسبت به فرسودگی شغلی
۴۷	پیامدهای فرسودگی شغلی
۴۹	طبقه بندی عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی
۴۹	عوامل محیطی - سازمانی مرتبط با فرسودگی
۵۱	عوامل فردی مرتبط با فرسودگی

۵۲	عوامل زمینه‌ای مرتبط با فرسودگی
۵۴	نظریه وجود گریانه فرسودگی
۵۶	مردان و کار
۵۶	زن و کار
۵۷	عوامل مؤثر در فرسودگی شغلی بر اساس نظریه چندعالمی بهره‌وری
۵۹	روش‌های کنار آمدن افراد با فرسودگی شغلی
۶۰	استرس شغلی و فرسودگی شغلی
۶۳	استرس شغلی و سلامت عمومی
۶۸	روش‌های پیشگیری از فرسودگی شغلی
۷۰	راهکارها در کاهش فرسودگی شغلی
۷۱	پوشیدن پوشش
۷۵	جمع‌بندی
	فصل سوم: روش پژوهش
۷۷	روش تحقیق
۷۷	جامعه آماری
۷۷	نمونه آماری

۸۰	روش نمونه‌گیری
۸۰	ابزار جمع‌آوری داده‌های تحقیق
۸۰	پرستشنامه سلامت عمومی (GFIQ-28)
۸۱	شیوه‌نمره‌گذاری پرستشنامه سلامت عمومی
۸۳	روایی پرستشنامه سلامت عمومی (GFIQ-28)
۸۴	پایایی پرستشنامه سلامت عمومی (GFIQ-28)
۸۶	پرستشنامه استرس شغلی
۸۶	پایایی پرستشنامه استرس شغلی
۸۶	روایی پرستشنامه استرس شغلی
۸۷	پرستشنامه فرسودگی شغلی مسلش
۸۸	پایایی پرستشنامه فرسودگی مسلش
۸۹	روایی پرستشنامه فرسودگی مسلش
۸۹	روش اجرا
۹۰	روشهای آماری برای تجزیه و تحلیل داده‌ها
۹۰	ملاحظات اخلاقی
	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

۹۱	یافته‌های توصیفی
۹۳	یافته‌های استنباطی
	فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری
۹۷	خلاصه پژوهش
۱۰۲	محدودیت‌های تحقیق
۱۰۳	پیشنادهای پژوهش
۱۰۴	منابع فارسی
۱۱۳	منابع انگلیسی

فهرست امثال

صفحه	عنوان
۱۴	نمودار ۲-۱- روند آشنایی استرس و بیوشیمی
۱۹	نمودار ۲-۲- سندرم سازگاری عمومی
۲۳	نمودار ۲-۳- استرس و مقابله در الگوی کنش متقابل
۲۴	نمودار ۲-۴- الگوی کلی و عمومی برای فشارهای روانی به نقل از برنر- تالمن بک و واک
۳۳	نمودار ۲-۵- الگوی استرس
۳۵	نمودار ۲-۶- رابطه بین استرس و عملکرد
۵۹	نمودار ۲-۷- روش هایی که افراد برای کنار آمدن با فرسودگی شغلی به کار می برند

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۱۵	جدول ۱-۲- فیزیولوژی استرس
۲۸	جدول ۲-۲- عنوان و تعریف ویژگی‌های مربوط به وظیفه
۷۷	جدول ۱-۳- توزیع پاسخگویان به عملکرد جنسیت کارکنان
۷۷	جدول ۲-۳- توزیع پاسخگویان به عملکرد وضعیت تاهل
۷۸	جدول ۳-۳- توزیع پاسخگویان به عملکرد شرایط کاری
۷۸	جدول ۴-۳- توزیع پاسخگویان به عملکرد سن
۷۹	جدول ۵-۳- توزیع پاسخگویان به عملکرد میزان تحصیلات
۷۹	جدول ۶-۳- توزیع پاسخگویان به عملکرد سابقه خدمت
۸۷	جدول شماره ۱-۳- دستورالعمل فراوانی
۸۸	جدول شماره ۲-۳- دستورالعمل شدت
۸۸	جدول ۷-۳- نمره‌گذاری بر اساس فراوانی
۸۸	جدول ۸-۳- نمره‌گذاری بر اساس شدت
۹۲	جدول ۱-۴- میانگین و انحراف معیار سلامت عمومی و ابعاد آن
۹۲	جدول ۲-۴- میانگین و انحراف معیار استرس شغلی و ابعاد آن

- ۹۳ جدول ۳-۴- میانگین و انحراف معیار شدت و فراوانی فرسودگی شغلی
- ۹۳ جدول ۴-۴- ضرایب، همبستگی بین استرس شغلی، فرسودگی شغلی و سلامت عمومی
- ۹۳ جدول ۵-۴- ضرایب، همبستگی بین ابعاد استرس شغلی و فرسودگی شغلی
- ۹۴ جدول ۶-۴- ضرایب، همبستگی بین ابعاد استرس شغلی و سلامت عمومی
- ۹۴ جدول ۷-۴- رگرسیون همزمان جهت پیش بینی فراوانی فرسودگی بر بنای ابعاد استرس شغلی
- ۹۵ جدول ۸-۴- رگرسیون همزمان جهت پیش بینی شدت فرسودگی بر بنای ابعاد استرس شغلی
- ۹۵ جدول ۹-۴- رگرسیون همزمان جهت پیش بینی سلامت عمومی بر بنای ابعاد استرس شغلی

چکیده

هدف از پژوهش حاضر مطالعه ی ارتباط استرس شغلی با فرسودگی شغلی و سلامت عمومی کارکنان مراکز صنعت نفت، گاز، پتروشیمی و پالایشگاه شهر شیراز بود. به این منظور به ۳۰۶ نفر از کارکنان پرسشنامه داده شد و داده ها با استفاده از نرم افزار آماری SPSS مورد تجزیه و تحلیل گرفت. در این پژوهش از پرسشنامه سلامت عمومی، پرسشنامه استرس شغلی فلیپ آل رایس (۱۹۹۲) و پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش (۱۹۹۴) استفاده شد. و با توجه به فرضیه های پژوهش، یافته های زیر بدست آمده است. بین شدت و فراوانی فرسودگی شغلی و استرس شغلی رابطه ی مثبت و معنادار وجود دارد. از طرفی، سلامت عمومی با ماهیت کار و سرپرستان رابطه ی مثبت و معنادار و از طرف دیگر با همکاران رابطه ی منفی و معنادار دارد. از بین ابعاد استرس شغلی منحصراً بُعد سرپرستان قدرت پیش بینی مثبت و معناداری برای فراوانی فرسودگی شغلی است. از بین ابعاد استرس شغلی تنها بُعد ماهیت کار قدرت پیش بینی معناداری برای شدت فرسودگی شغلی ندارد و ابعاد همکاران و سرپرستان قدرت پیش بینی مثبت و معناداری برای شدت فرسودگی شغلی دارند. از ابعاد استرس شغلی تنها بُعد همکاران قدرت پیش بینی منفی و معناداری برای سلامت عمومی دارد.

کلید واژه: استرس شغلی، فرسودگی شغلی، سلامت عمومی، مراکز صنعتی.

فصل اول:

کلیات

دنیای کنونی اطراف بشر متمدن مملو از عوامل استرس زا می‌باشد که باعث می‌شود فرد از نظر روحی و روانی و حتی جسمی به امراض مختلفی مبتلا شود (قرچه داغی ۱۳۸۱؛ مدیر گلستان ۱۳۸۱). بطوریکه پیشرفت خود طراح و خالق مشکلات نو و جدید شده است (شرفی، ۱۳۸۴). استرس^۱ بطور مطلق یک پدیده منفی نیست، زیرا تنیدگی در حد متوسط قسمتی از سلامت فرد است و یک عامل انگیزشی جهت تطابق با موقعیت و شرایط جدید محسوب می‌شود (انیسی؛ فتحی آشتیانی؛ سلیمی؛ احمدی ۱۳۸۴). اما اگر استرس مهار یا مدیریت و کنترل نشود اثرات نامطلوبی بر سلامت جسمی افراد (اثرات فیزیولوژیک) می‌گذارد (حاج حیدری؛ ضرغامی؛ محمد پور؛ خواجه ۱۳۸۳). استرس و فشارهای روانی در لاتین از واژه های *Stringere* و *Strirus* گرفته شده است (صدیقی، ۱۳۸۲).

بسیاری از فعالیتهای اساسی و حیاتی مربوط به زندگی مردم در سازمان ها انجام می‌گیرد و زندگی بدون وجود این سازمان های آموزشی، صنعتی، خدماتی، سیاسی، نظامی و ... تقریباً نامقدور است. بنابراین بخش عمده ای از استرس یا فشار روانی فرد می‌تواند ناشی از سیاست ها، خط مشی ها یا استراتژیهای سازمانی باشد (ترجمه خباز، ۱۳۸۴).

ناکارآمدی و اثربخش نبودن سازمان ها در حیطه های مذکور، باعث بروز عوامل فشارزای شغلی و در نتیجه نارضایتی، غیبت از کار، جابجایی و به دنبال آن کاهش بهره وری و کیفیت محصول و خدمات می‌گردد (پور افکاری، ۱۳۸۲).

¹ - Stress

استرس در اعصار گذشته، به گونه های مختلف انسان را مورد تهدید قرار می داده، ولی دامنه وسیع آن مقارن با انقلاب صنعتی می باشد که تغییرات زیادی در زندگی نشر بوجود آورد. زندگی در دنیای ماشینی امروز که با استیلای صنعت بر شئون مختلف زندگی، افزایش بی رویه جمعیت، رشد فردگرایی، مشکلات اقتصادی، جهانی شدن و روبه روست، فرد را بیش از پیش در برابر این رویدادها ناتوان ساخته و زمینه را برای هجوم استرس فراهم آورده است، بطوری که آن را می توان بیماری قرن نامید (ریجو^۲، ۱۹۹۱؛ ترجمه ضمیری، ۱۳۸۸).

تحلیل قوای روانی (فرسودگی شغلی)، حالت فرسایش روانی است که کارمند ممکن است پس از اشتغال طولانی مدت به یک کار، با آن مواجه شود. تحقیقات نشان داده است که تحلیل قوای روانی^۳ (فرسودگی شغلی)، می تواند پیامدهای بسیاری را در سازمان به همراه داشته باشد. فرسودگی شغلی، یکی از پیامدهای روانشناختی فشارهای روانی ناشی از شغل می باشد که فرد ممکن است که پس از اشتغال طولانی مدت به یک کار، با آن مواجه شود (اسپکتور^۴، ۲۰۰۶).

از سویی دیگر، نمی توان نقش تفاوت های فردی و ویژگیهای شخصیتی را در برخورد با استرس و نحوه واکنش به آن نادیده گرفت. برخی افراد به علت برخورداری از مهارت های مقابله ای مناسب، در پاسخ به استرس و نوع نگاه و نگرش مثبت به کار و زندگی خود، بهتر می توانند با شرایط فشارزای شغلی و خانوادگی خود به شکل مثبت مقابله کنند و برخی دیگر، باورها و نگرش هایی دارند که تفسیر آنها را از دنیا و محیط پیرامون خود تحت تأثیر قرار می دهد و انواعی از مشکلات ناشی از فشار روانی، از قبیل اضطراب، افسردگی، سردرد، بیماریهای قلبی و عروقی، زخم معده و ... به همراه می آورند (دهقان نیری؛ جلالی نیا، ۱۳۸۴).

^۲-Riggio

^۳-Burnout Inventory

^۴-Spector

به طور کلی، استرس مجموع واکنش‌های جسمانی، روانی و ذهنی و رفتاری است که ارگانیزم در برابر محرک‌های درونی یا بیرونی برهم زنده ثبات و تعادل طبیعی و درونی بدن از خود نشان می‌دهد (تبری، ۱۳۸۲). لونسون و همکاران وی در سال ۱۹۶۲ نیز سلامتی روانی را این‌طور تعریف کرده‌اند: سلامتی روانی عبارت است از اینکه فرد چه احساسی نسبت به خود و دنیای اطراف محل زندگی و اطرافیان - خصوصاً با توجه به مسئولیت در مقابل دیگران - دارد و چگونه با موقعیت مکانی و زمانی خودش سازش دارد (شریعتی، ۱۳۸۱).

بیان مسأله

استرس یا فشار روانی نیرویی است که چون فشار آن بر سیستمی از بدن وارد شود کار آن را مختل می‌کند و یا احساس واکنش انسان در مواجهه با موقعیتهایی که انجام عملی را مشکل می‌سازد و در ورای توانایی انسان است زمینه استرس را فراهم می‌کند. هر عملی که موجب برهم خوردن تعادل روانی انسان می‌شود استرس زا است. عدم پذیرش اجتماعی، تغییرات سریع احساسی - عاطفی، عدم توانایی در برقراری ارتباط با دیگران، احساس خود کم بینی، ترس از اظهار وجود، از دست دادن اعتماد به نفس، نومییدی و مشکلات ناشی از دیر رسیدن به محل کار. پیشرفت تمدن امروز و گسترده‌گی خانواده‌ها، رشد بی رویه جمعیت و شهرنشینی، دگرگونی روابط اجتماعی بخصوص زندگی در شهرهای بزرگ و پر جنجال، فشارهای جسمی و روحی ناشی از ترافیک و آلودگی هوا و صدا و اثرات آن بر روان و رفتار انسان موجبات تشدید استرس را فراهم می‌کنند (ساعتچی، ۱۳۸۹).

از آنجائیکه استرس به میزان کم ممکن است موجب انگیزه شود ولی بر حسب قبول و پذیرش نسبی و منطقی و یا سازگاری فرد با محیط و میزان استرس و استمرار و شدت آن و همچنین وضعیت

سیستم ایمنی شخص ایجاد فرسودگی نموده و عوارض ناشی از آنها که زمینه بیماری جسمی و روانی را هموار می نماید (فرجاد، ۱۳۸۸).

فرسودگی شغلی اصطلاحی است که گاهی به جای آن از معادل هایی چون تنیدگی، تحلیل رفتگی، بی رمقی، از توان افتادگی، زدگی از کار، خستگی مفرط، تهی شدگی و فرسایش روانی نیز استفاده می شود. بنابر این می توان 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 از برخورد فشرده و دراز مدت با مراجعان به وجود می آید یا ممکن است در مراتب اداری و یا اوامر غیرمنطقی در ارتباطات بین رئیس و مرئوس و ضرورت انجام شدن بموقع کارها و عملیات در زمان غیرمتعارف رخ می دهد که با شناخت پیشگیری و غلبه بر فرسودگی شغلی در ارتقای بهره وری بهداشت روانی و سلامت جسمی افراد و ارتقای سطح کیفیت خدمات نقش بسزایی خواهد داشت (جوادی نیا آذری؛ مجد تیموری، ۱۳۹۱).

سلامت عمومی کارکنان در صنایع با تحمیل استرس و در پی آن عارضه فرسودگی شغلی که تاحدودی نشأت گرفته از عواملی نظیر مدیریت ناکارآمد، حاکم بودن بایسته سالاری به جای شایسته سالاری، پرخاشگری برخی از مدیران یا کارکنان و عدم اجرای عدالت، ذهنیت و دید ناصحیح و غیرمنطقی کارکنان به اوضاع سازمان و محیط کار و بسیاری عوامل دیگر مخاطرات جدی برای تندرستی را ایجاد می نماید. نظر به اینکه استرس در تمامی رشته های پزشکی و روان پزشکی مورد توجه قرار گرفته و تحقیقات و مقالات بسیار قابل توجهی به شناخت، سبب شناسی، درمان، کاهش یا مقابله با آن صورت می گیرد (اشرفی، ۱۳۸۶).

پژوهش های متعدد نشان داده اند که فشارهای روانی ناشی از شغل به واکنش های روانی، جسمی و رفتاری مختلف مانند فرسودگی عاطفی، افسردگی، بیماریهای روان تنی و کاهش در

انگیزش شغلی منجر می شوند (شاوفلی، مسلج و مارک، ۱۹۹۳) که در نهایت می توانند به غیت، ترک شغل و ناتوانی در انجام کار بینجامد (کوپر^۵، ۱۹۸۸؛ پارکر و وال^۶، ۱۹۹۸).

فردی که دچار فرسودگی می شود از نظر عاطفی مبتلا به درماندگی است و انگیزه زیادی برای کار کردن ندارد. در واقع حالتی شبیه افسردگی ناشی از کار است که در اثر آن، فرد نیرو و اشتیاق زیادی برای کار کردن ندارد. اساساً این اصطلاح برای توضیح واکنش های کارکنان حرفه هایی مانند روان درمانگران و مددکاران اجتماعی مورد استفاده قرار گرفت. محققان تحلیل قوای روانی معتقد بودند که این حالت، پیامد فشار کار کردن با دیگران است و پژوهش هایی وجود دارند که از این ایده حمایت کرده اند. برای مثال، باکر^۷ و همکاران (۲۰۰۰) دریافتند که در بیمارستانهای روانی، تقاضاهای بیماران با فرسودگی همبستگی دارد، اما اخیراً این ایده به تمام مشاغل، حتی آنها که با مردم سروکار ندارند، گسترش یافته است (اسپکتور^۸، ۲۰۰۶؛ ترجمه محمدی، ۱۳۸۷).

با توجه به اهمیت ابعاد فشارهای روانی ناشی از شغل و فرسودگی شغلی در هر سازمان و مشخص بودن فواید و مضرات آن برای تولید و چرخه صنعتی کشور و نیز با در نظر گرفتن اثرات سوء فشارزاهای شغلی بر روی کارکنان و کارگران هر سازمان و مراکز صنعتی، پژوهش حاضر بدنبال این شناخت است که چه رابطه ای بین استرس شغلی با فرسودگی شغلی و سلامت عمومی در محیط کار صنعتی وجود دارد؟ به عبارت دیگر آیا استرس شغلی با فرسودگی شغلی دارای رابطه معناداری می باشد؟ و آیا میزان سلامت عمومی با استرس شغلی رابطه معناداری دارد؟ پژوهشگر با این انگیزه به بررسی فشارهای روانی ناشی از کار و فرسودگی شغلی و سلامت عمومی در جامعه صنعتی پرداخته تا با استفاده از نتایج بدست آمده، به رابطه های بین متغیرهای ذکر شده در کار پی

⁵ - Cooper

⁶ - Parker, S., & Wall

⁷ - Baker

⁸ - Spector

برده و با ارائه راهکارهایی در جهت کاهش فشارهای روانی ناشی از شغل و فرسودگی شغلی در کار به کارکنان کمک نماید.

اهمیت و ضرورت پژوهش

منابع انسانی اصلی ترین و باارزش ترین عامل در عملکرد سازمان ها بشمار می روند. البته این ارزشمندی زمانی مشخص تر می شود که سازمان ها نیازهای واقعی خود، منابع انسانی مشخص و علاقه مند بکار را جذب کرده و برای حفظ، نگهداری و پرورش آنها تلاش ورزد، در غیر اینصورت همین منبع یا ارزش به عنوان سربازی زائد و مخل نظم در خواهد آمد (میرسپاسی طبری، ۱۳۸۷).

در این خصوص سازمان ها باید بتوانند میزان تحمل کارکنان را افزایش داده و تأثیر عواملی که باعث ایجاد استرس و فرسودگی شغلی می شوند را کاهش دهند تا بهره وری فردی و سازمانی افزایش یابد (آلیگار، ۱۳۷۹).

تحقیق در زمینه فشارهای روانی ناشی از شغل و تأثیرات آن بر دیگر متغیرهای سازمانی به دو دلیل از اهمیت ویژه ای برخوردار است. نخست اینکه فشار روانی ناشی از شغل منجر به بیماری می گردد. بیماری زخم معده، فشار خون بالا، بیماریهای انسداد عروق، میگرن و حملات تنفسی مانند آسم تاحدودی، ناشی از تجربه فشار روانی است. در سطوح روانشناختی، فشارهای روانی ناشی از شغل می تواند به احساس فرسودگی، اضطراب و افسردگی منجر گردیده و نهایتاً میزان غیبت از کار را افزایش و بهره وری و کیفیت کار را کاهش دهد. اگر شغلی بیش از اندازه فشارزا شود، ممکن است کارگر مجبور به ترک شغل شده و در جستجوی شغلی با فشار روانی کمتر باشد. بنابراین فشار روانی ناشی از شغل ممکن است روی جابجایی کارگر هم تأثیر بگذارد (ریجو^۹، ۱۹۵۵).

^۹ - Riggio

دلیل دوم، هزینه های مربوط به فشار روانی است که مدیریت سازمان نمی تواند به سادگی از کنار آن بگذرد. در هر سال در ایالات متحده، کل هزینه های مربوط به سوانح به ۳۲ میلیارد دلار می رسد. چنین برآورد شده است که حداقل سه چهارم سوانح صنعتی، بدان علت است که افراد و اعضای سازمان ها تحت فشار روانی قرار دارند. غیبت هایی که کارکنان و اعضای سازمان به سبب فشار روانی مرتکب می شوند و هزینه های بیمارستانی که سازمان ها باید از این بابت پردازند، در سال به ۱۵۰ میلیارد دلار می رسد که بطور متوسط سازمان ها در ازای هر کارگر حدود ۱۵۰۰ دلار می پردازند. هزینه هایی که هر ساله سازمان های آمریکایی از بابت بیماریهای قلبی پرداخت می کنند، به بیش از ۱۳۵ میلیون روزکاری می رسد. از دست دادن کارمندان ارزشمند (پیش از اینکه به سن بازنشستگی برسند) تنها به این معنی است که سازمان عضو با تجربه خود را از دست می دهد و باید هزینه های مربوط به جایگزینی وی را متحمل شود (رایبزر، ۱۹۹۷؛ ترجمه پارسائیان، ۱۳۸۴).

با توجه به صنعتی شدن، افزایش پیچیدگی، اندازه سازمان و در نتیجه تخصصی شدن بیش از پیش کارها، که می تواند سبب ایجاد فشارهای روانی گردد و هزینه های سنگین را بر سازمان تحمیل گرداند و با در نظر گرفتن نقش کاهش هزینه ها در امکان بقای یک سازمان صنعتی در اقتصاد، ضرورت فزاینده پرداختن به تأثیرات مخرب عوامل روانی - اجتماعی محیط کار بر کارکنان از اهمیت بیشتری برخوردار می گردد.

نتایج حاصل از این پژوهش کمک می کند تا به فاکتورها و متغیرهای مهم اثرگذار بر فرسودگی شغلی کارکنان دست پیدا کنیم. براساس یافته ها و نتایج حاصل از این پژوهش می توان توصیه ها و راهکارهایی جهت کاهش فرسودگی شغلی کارکنان استخراج کرد که می توانند مدیران را