



دانشگاه پیام نور

مرکز تهران

دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی

گروه مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت دولتی

(گرایش منابع انسانی)

عنوان پایان نامه:

## **بررسی ارتباط فشارهای روانی (استرس) با کیفیت زندگی کاری کارکنان دیوان محاسبات کشور (واحد مرکزی)**

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر رضا رسولی

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر حسن درویش

پژوهشگر:

اکبر حیدری

بهمن ماه ۱۳۸۹

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه پیام نور

مرکز تهران

دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی

گروه مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت دولتی

(گرایش منابع انسانی)

عنوان پایان نامه:

## **بررسی ارتباط فشارهای روانی (استرس) با کیفیت زندگی کاری کارکنان دیوان محاسبات کشور (واحد مرکزی)**

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر رضا رسولی

استاد مشاور:

جناب آقای دکتر حسن درویش

پژوهشگر:

اکبر حیدری

بهمن ماه ۱۳۸۹



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری



دانشگاه پیام نور  
دانشگاه پیام نور استان تهران

شماره: .....  
تاریخ: .....  
پوسته: .....

## تصویب نامه

پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی

تحت عنوان:

"پ بررسی ارتباط فشارهای روانی (استرس) با کیفیت زندگی  
کاری کارکنان دیوان محاسبات کشور (واحد مرکزی)"




ساعت: ۱۶-۱۷

تاریخ دفاع: ۸۹/۱۱/۲۶

درجه ارزشیابی: عالی

شماره: ۱۹۰۵۵

هیات داوران:

اعضاء	مرتبه علمی	نام و نام خانوادگی	اساتید
	رئیس هیات	دکتر رسولی	استاد راهنما
	د	دکتر فروشی	استاد مشاور
	د	دکتر امیرانی	استاد داور

تهران، خیابان کریمخان  
زند، خیابان ایرانشهر،  
کرچه نوشهر، پلاک ۲۳  
تلفن: ۸۸۶۹۱۰۵۷ - ۶۲  
پست الکترونیک: ۸۸۶۹۱۰۶۲  
www.tpnu.ac.ir  
info@tpnu.ac.ir

**تقديم:**

**به او كه منتظریم تا بیاید**

## تقدیر و تشکر :

بدین وسیله از کلیه کسانی که مددکار این جانب بوده‌اند، سپاسگزاری کرده و بهترین دروده‌هایم را نثارشان می‌کنم؛ به خصوص جناب آقای دکتر رضا رسولی (استاد راهنما) به خاطر زحمتهای فراوان و تلاش دلسوزانه و بی دریغی که داشتند و جناب آقای دکتر حسن درویش (استاد مشاور) به خاطر راهنمایی و نظرات ارزشمندی که داشتند.

همچنین از کلیه عزیزانی که با همراهی و کمک خود، از جمله کارکنان دیوان محاسبات کشور که با همدلی و تکمیل پرسشنامه های پژوهش امکان انجام این تحقیق را فراهم آوردند و خصوصاً همسر فداکار و مهربانم و فرزند دلبندم که در طول دوره این پژوهش حامی و یاور من بوده اند کمال تشکر و قدردانی را دارم و آرزومند سعادت، شادکامی و عاقبت به خیریشان می باشم.

انشاء.. خداوند متعال به همه این عزیزان توفیق عنایت فرماید.

## چکیده :

با عنایت به زیانهای بسیار مادی و معنوی فشارهای روانی (استرس) بر افراد، سازمان ها و جامعه و ضرورت ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان که ضامن ارتقای بهره وری، اثربخشی و پویایی سازمانها می باشد، می بایست نسبت به شناخت ابعاد و عوامل ایجاد کننده این فشارها و تاثیرات آنها خصوصاً در زمینه کیفیت زندگی کاری کارکنان اقدام مقتضی و دقیق صورت گیرد، این امر در خصوص سازمانها و مؤسساتی که سرمایه اصلی و کلیدی آنها افراد و منابع انسانی می باشد (از جمله دیوان محاسبات کشور که سازمانی تخصصی و بالاترین رکن نظارتی در امور مالی کشور می باشد و به جهت نوع وظایف و مسئولیتهای سنگین آن مستعد ایجاد فشارهای روانی بر کارکنانش می باشد) از اهمیت بیشتری برخوردار می باشد.

به منظور دستیابی به اهداف پژوهش حاضر و گردآوری اطلاعات از روش میدانی - پیمایشی و برای تدوین نظری آن از روش مطالعات کتابخانه ای استفاده شده است. این تحقیق از نوع توصیفی (پیمایشی و همبستگی) بوده، همچنین از حیث هدف کاربردی می باشد. در این پژوهش یک فرضیه اصلی و سه فرضیه فرعی تعیین گردیده است که فرضیه اصلی آن عبارت است از: عوامل موثر بر ایجاد فشارهای روانی (استرس) با کیفیت زندگی کاری کارکنان دیوان محاسبات کشور (واحد مرکزی) رابطه معنا داری دارند. در این تحقیق از مدل استرس استیفن رابینز جهت سنجش فشارهای روانی و مدل ریچارد والتون در رابطه با سنجش و بررسی کیفیت زندگی کارکنان استفاده شده است. پرسشنامه تحقیق شامل ۵۵ سوال می باشد که پایایی آن با توجه به ضریب آلفای کرونباخ و روایی آن طبق نظر خبرگان و اساتید تامین شده است، پرسشنامه موصوف با توجه به فرمول آماری کوکران و با ضریب خطای ۵٪ درصد به تعداد ۳۴۰ عدد بین کارکنان حاضر در ستاد سازمان توزیع و از این تعداد پس از بازبینی و پالایش آن دسته از پاسخ های ناقص دریافتی نهایتاً تعداد ۲۱۰ نمونه جهت انجام تحقیق باقی مانده است؛ که با استفاده از روشهای آماری توصیفی و استنباطی منجمله روشهای آماری پارامتری و ناپارامتری (ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون خطی (تحلیل مسیر)، و...) با استفاده از نرم افزار SPSS داده ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

نتایج بدست آمده نشان می دهد که فرضیه اصلی تحقیق و فرضیات فرعی دوم و سوم تحقیق مورد تایید قرار گرفته اند و ارتباط معناداری میان آنها وجود دارد. بنابراین در دیوان محاسبات کشور، کلیه کارکنان، مدیران و مسئولان آن می بایست در خصوص فشارهای روانی موجود و کاهش آنها و ارتقای کیفیت زندگی کاری توجه و تمرکز لازم را داشته باشند؛ که در این رابطه پیشنهاداتی در سطوح فردی و سازمانی در این تحقیق ارائه گردیده و نهایتاً نیز پیشنهاداتی به منظور ایجاد ارتباط بین این پژوهش با تحقیقات آینده داده شده است.

## واژگان کلیدی:

فشارهای روانی (استرس)، کیفیت زندگی کاری، شخصیت، تنیدگی (استرس) شغلی

فصل اول: کلیات تحقیق.....	۱
مقدمه :	۲
۱-۱- بیان مساله و سوالهای تحقیق:	۲
۲-۱- اهمیت موضوع:	۳
۳-۱- اهداف تحقیق:	۴
۴-۱- فرضیات تحقیق:	۴
۵-۱- مدل‌های مورد استفاده تحقیق:	۵
۶-۱- قلمرو تحقیق:	۶
۷-۱- جامعه آماری تحقیق:	۶
۸-۱- روش نمونه گیری:	۷
۹-۱- روش تحقیق:	۷
۱۰-۱- ابزار گردآوری اطلاعات:	۷
۱-۱۰-۱- تنظیم و توزیع پرسشنامه:	۸
۱۱-۱- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات:	۸
۱-۱۱-۱- آمار توصیفی :	۹
۲-۱۱-۱- آمار استنباطی:	۹
۱۲-۱- تعریف واژگان تحقیق:	۱۰
فصل دوم: ادبیات تحقیق.....	۱۱
بخش اول : مروری بر ادبیات فشارهای روانی (استرس) :	۱۲
مقدمه :	۱۲
۱-۱-۲- مروری بر تاریخچه موضوع تحقیق:	۱۳
۲-۱-۲- تعاریفی از فشارهای روانی (استرس) :	۱۶
۳-۱-۲- ماهیت فشار روانی (استرس):	۱۹
۱-۳-۱-۲- ماهیت دوگانه فشار روانی (استرس):	۲۰



- ۲-۳-۱-۲- رفتار مقابله ای (واکنشی): ..... ۲۱
- ۴-۱-۲- واکنش‌های افراد به فشار روانی (استرس): ..... ۲۲
- ۵-۱-۲- معیارهای اندازه‌گیری فشار روانی(استرس): ..... ۲۵
- ۶-۱-۲- مدل‌های مفهومی فشارهای روانی(استرس): ..... ۲۷
- ۱-۶-۱-۲- الگوی سایکوسوماتیک(روانی - بدنی) استرس : ..... ۲۸
- ۲-۶-۱-۲- مدل دورنوند: ..... ۲۹
- ۳-۶-۱-۲- مدل لاجمن: ..... ۳۰
- ۴-۶-۱-۲- مدل استرن باچ: ..... ۳۰
- ۵-۶-۱-۲- مدل مبنی بر محرک: ..... ۳۱
- ۶-۶-۱-۲- مدل پراگماتیسم: ..... ۳۴
- ۷-۶-۱-۲- مدل استرس(فشار روانی) استیفن پی رابینز: ..... ۳۴
- ۷-۱-۲- عوامل ایجاد کننده فشارهای روانی (استرس): ..... ۳۵
- ۱-۷-۱-۲- عوامل فردی فشار روانی(استرس): ..... ۳۶
- ۲-۷-۱-۲- عوامل فشار روانی (استرس) سازمانی: ..... ۴۳
- ۱-۲-۷-۱-۲- مهمترین عوامل سازمانی فشار روانی(استرس): ..... ۴۷
- ۳-۷-۱-۲- عوامل محیطی فشار عصبی و روانی: ..... ۶۳
- ۸-۱-۲- ادراک نقش: ..... ۶۴
- ۹-۱-۲- عوارض (پیامدهای) فشار روانی(استرس) : ..... ۶۵
- ۱-۹-۱-۲- عوارض فیزیولوژیکی فشار روانی: ..... ۶۶
- ۱-۱-۹-۱-۲- بیماری فشار روانی در دستگاه اعصاب: ..... ۶۷
- ۲-۱-۹-۱-۲- بیماری‌های فشار روانی در دستگاه گردش خون: ..... ۶۷
- ۳-۱-۹-۱-۲- بیماری‌های فشار روانی در دستگاه گوارش: ..... ۶۷
- ۴-۱-۹-۱-۲- بیماری‌های فشار روانی در دستگاه تنفس: ..... ۶۸
- ۵-۱-۹-۱-۲- بیماری‌های فشار روانی در سوخت و ساز بدن: ..... ۶۸
- ۶-۱-۹-۱-۲- اختلال و نقصان در مقاومت کلی بدن و دفاع‌سازی آن: ..... ۶۸
- ۷-۱-۹-۱-۲- ایجاد اتوایمون: ..... ۶۸

- ۶۹ ..... ۲-۱-۹-۱-۸- بیماری‌های فشار روانی روی پوست:
- ۶۹ ..... ۲-۹-۱-۲- عوارض روانی فشار روانی (استرس):
- ۷۰ ..... ۱-۲-۹-۱-۲- اضطراب:
- ۷۱ ..... ۲-۲-۹-۱-۲- ناکامی:
- ۷۱ ..... ۳-۹-۱-۲- عوارض رفتاری فشار روانی:
- ۷۲ ..... ۱۰-۱-۲- مدیریت (تعدیل و از بین بردن) فشارهای روانی:
- ۷۲ ..... ۱-۱۰-۱-۲- روش‌های کاهش فشارهای روانی (استرس):
- ۸۱ ..... بخش دوم: مروری بر ادبیات کیفیت زندگی کاری (QWL)
- ۸۱ ..... ۱-۲-۲- مبانی سرچشمه‌های نهضت کیفیت زندگی کاری:
- ۸۲ ..... ۲-۲-۲- سیر تحول در مفاهیم و تعاریف کیفیت زندگی کاری:
- ۸۵ ..... ۳-۲-۲- تعاریف و مفاهیم کیفیت زندگی کاری:
- ۸۸ ..... ۴-۲-۲- مدل‌های کیفیت زندگی کاری از دید تنورسین‌های مدیریت:
- ۸۸ ..... ۱-۴-۲-۲- نظریه کاست:
- ۸۹ ..... ۲-۴-۲-۲- نظریه هارولد کتتز:
- ۹۰ ..... ۳-۴-۲-۲- نظریه میتزبرگ:
- ۹۰ ..... ۴-۴-۲-۲- نظریه استیفن رابینز:
- ۹۱ ..... ۵-۴-۲-۲- نظریه لاولر:
- ۹۲ ..... ۶-۴-۲-۲- نظریه میلز:
- ۹۲ ..... ۷-۴-۲-۲- نظریه لوین:
- ۹۳ ..... ۸-۴-۲-۲- نظریه دوبرین:
- ۹۴ ..... ۹-۴-۲-۲- نظریه گانینگهام و ابرل:
- ۹۴ ..... ۱۰-۴-۲-۲- نظریه فریدمن و آرنولد:
- ۹۵ ..... ۱۱-۴-۲-۲- نظریه ورتز:
- ۹۶ ..... ۱۲-۴-۲-۲- نظریه دسلر:
- ۹۷ ..... ۱۳-۴-۲-۲- نظریه والتون:
- ۹۹ ..... ۵-۲-۲- بررسی نظریه‌های مطرح شده:

- ۱۰۰ ..... ۶-۲-۲ چالش های علمی در مورد کیفیت زندگی کاری:
- ۱۰۰ ..... ۱-۶-۲-۲ اقتصاد و کیفیت زندگی کاری:
- ۱۰۰ ..... ۲-۶-۲-۲ روانشناسی و کیفیت زندگی کاری:
- ۱۰۰ ..... ۳-۶-۲-۲ جامعه شناسی و کیفیت زندگی کاری:
- ۱۰۱ ..... ۴-۶-۲-۲ روابط صنعتی و کیفیت زندگی کاری:
- ۱۰۱ ..... ۵-۶-۲-۲ تئوری سیستم ها و کیفیت زندگی کاری:
- ۱۰۱ ..... ۶-۶-۲-۲ مهندسی صنایع و کیفیت زندگی کاری:
- ۱۰۱ ..... ۷-۲-۲ کیفیت زندگی کاری و رویکرد های دیگر:
- ۱۰۲ ..... ۸-۲-۲ نقش فرآیند مدیریت منابع انسانی در ارتقاء کیفیت زندگی کاری:
- ۱۰۳ ..... ۹-۲-۲ آموزش و بالندگی و برنامه ریزی منابع انسانی:
- ۱۰۳ ..... ۱۰-۲-۲ اهمیت کیفیت زندگی کاری:
- ۱۰۴ ..... ۱۱-۲-۲ تاثیر متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری:
- ۱۰۶ ..... ۱۲-۲-۲ ارتباط بین عملکرد سازمان و کیفیت زندگی کاری:
- ۱۰۷ ..... ۱۳-۲-۲ نظام مشارکت کارکنان و کیفیت زندگی کاری:
- ۱۰۷ ..... ۱-۱۳-۲-۲ مشارکت چیست؟:
- ۱۰۸ ..... ۱-۱-۱۳-۲-۲ درگیری ذهنی و عاطفی:
- ۱۰۸ ..... ۲-۱-۱۳-۲-۲ انگیزش برای یاری دادن:
- ۱۰۸ ..... ۳-۱-۱۳-۲-۲ پذیرش مسئولیت:
- ۱۰۹ ..... ۲-۱۳-۲-۲ ارتباط بین نظام مشارکت و بهبود کیفیت زندگی کاری:
- ۱۱۰ ..... ۱۴-۲-۲ بهبود کیفیت زندگی کاری:
- ۱۱۱ ..... ۱-۱۴-۲-۲ راهبردهای بهبود کیفیت زندگی کاری:
- ۱۱۱ ..... ۱-۱-۱۴-۲-۲ رهبری موثر و رفتار سرپرستی:
- ۱۱۲ ..... ۲-۱-۱۴-۲-۲ توسعه مسیر ترقی:
- ۱۱۲ ..... ۳-۱-۱۴-۲-۲ جداول کاری منعطف:
- ۱۱۳ ..... ۴-۱-۱۴-۲-۲ ارتباط با کارکنان:
- ۱۱۴ ..... ۵-۱-۱۴-۲-۲ نوسازی سبک سازمانی:

- ۱۱۵ ..... اهداف کیفیت زندگی کاری: ۱۵-۲-۲
- ۱۱۶ ..... کیفیت زندگی کاری: فلسفه اساسی تخصص زدائی: ۱۶-۲-۲
- ۱۱۷ ..... مدیریت و کیفیت زندگی کاری: ۱۷-۲-۲
- ۱۱۷ ..... نتایج و محدودیت‌های برنامه‌های QWL : ۱۸-۲-۲
- ۱۱۹ ..... ویژگی‌های یک محیط برخوردار از کیفیت زندگی کاری بالا: ۱۹-۲-۲
- ۱۲۰ ..... تأثیر عوامل فردی و سازمانی بر کیفیت زندگی کاری: ۲۰-۲-۲
- ۱۲۰ ..... عوامل فردی: ۱-۲۰-۲-۲
- ۱۲۰ ..... عوامل سازمانی (مدیریتی): ۲-۲۰-۲-۲
- ۱۲۱ ..... عوامل مؤثر در اجرای برنامه‌های کیفیت زندگی کاری: ۲۱-۲-۲
- ۱۲۳ ..... ارتباط استرس و کیفیت زندگی کاری: ۲۲-۲-۲
- ۱۲۵ ..... بخش سوم: مروری بر مطالعات انجام شده در زمینه موضوع تحقیق ..... ۱۲۵
- ۱۲۵-۱-۳-۲ ..... پژوهش‌های انجام شده در خارج از کشور در زمینه فشارهای روانی (استرس): ۱۲۵
- ۱۲۷-۲-۳-۲ ..... پژوهش‌های انجام شده در داخل کشور در زمینه فشارهای روانی (استرس): ۱۲۷
- ۱۲۸-۳-۳-۲ ..... پژوهش‌های انجام شده در خارج از کشور در زمینه کیفیت زندگی کاری: ۱۲۸
- ۱۳۱-۴-۳-۲ ..... پژوهش‌های انجام شده در داخل کشور در زمینه کیفیت زندگی کاری: ۱۳۱
- ۱۳۲ ..... بخش چهارم: معرفی دیوان محاسبات کشور ..... ۱۳۲
- ۱۳۲-۱-۴-۲ ..... تاریخچه دیوان محاسبات کشور: ۱۳۲
- ۱۳۳-۲-۴-۲ ..... آشنایی با دیوان محاسبات کشور: ۱۳۳
- ۱۳۵-۳-۴-۲ ..... اهداف، وظایف و اختیارات دیوان محاسبات کشور: ۱۳۵
- ۱۳۷-۴-۴-۲ ..... ساختار و تشکیلات دیوان محاسبات کشور (با توجه به متن قانون دیوان محاسبات): ۱۳۷
- ۱۴۰ ..... فصل سوم: روش شناسی تحقیق ..... ۱۴۰
- ۱۴۱ ..... مقدمه : ۱۴۱
- ۱۴۲-۱-۳ ..... روش و نوع تحقیق: ۱۴۲
- ۱۴۴-۲-۳ ..... مدل مفهومی تحقیق: ۱۴۴
- ۱۴۵-۳-۳ ..... جامعه آماری و نمونه آماری: ۱۴۵

- ۱۴۵ ..... ۱-۳-۳- جامعه آماری:
- ۱۴۲ ..... ۲-۳-۳- نمونه آماری:
- ۱۴۵ ..... ۴-۳- روش نمونه گیری:
- ۱۴۶ ..... ۵-۳- تعیین حجم نمونه:
- ۱۴۷ ..... ۶-۳- ابزارهای گردآوری داده‌ها:
- ۱۴۸ ..... ۱-۶-۳- روشهای مورد استفاده:
- ۱۴۸ ..... ۱-۱-۶-۳- پرسش نامه:
- ۱۴۹ ..... ۲-۱-۶-۳- نحوه امتیازبندی پرسشنامه:
- ۱۵۰ ..... ۷-۳- روایی (اعتبار) پرسشنامه:
- ۱۵۰ ..... ۸-۳- پایایی پرسشنامه:
- ۱۵۲ ..... ۱-۸-۳- آزمون آلفای کرونباخ برای پایایی پرسشنامه :
- ۱۵۳ ..... ۹-۳- روشهای آماری مورد استفاده:
- ۱۵۳ ..... ۱-۹-۳- آمار توصیفی:
- ۱۵۳ ..... ۲-۹-۳- آمار استنباطی:

## ۱۵۴ ..... فصل چهارم: جمع آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات

- ۱۵۵ ..... مقدمه :
- ۱۵۵ ..... ۱-۴- بررسی اطلاعات جمعیت شناختی:
- ۱۵۶ ..... ۱-۱-۴- جنسیت:
- ۱۵۶ ..... ۲-۱-۴- وضعیت تاهل:
- ۱۵۷ ..... ۳-۱-۴- سطح تحصیلات:
- ۱۵۸ ..... ۴-۱-۴- رشته تحصیلی:
- ۱۵۹ ..... ۵-۱-۴- سابقه کار:
- ۱۶۰ ..... ۶-۱-۴- وضعیت استخدام :
- ۱۶۱ ..... ۷-۱-۴- سمت سازمانی:
- ۱۶۲ ..... ۲-۴- فراوانی، میانگین و میانه در مورد سوالات پرسشنامه:

- ۱۶۲ ..... ۱-۲-۴- فراوانی، میانگین و میانه در مورد سوالات عوامل ایجاد کننده فشارهای روانی: .....
- ۱۶۵ ..... ۲-۲-۴- فراوانی، میانگین و میانه در مورد سوالات مرتبط با کیفیت زندگی کاری: .....
- ۱۶۹ ..... ۳-۴- آزمون KMO و بارتلت برای سوالات پرسشنامه: .....
- ۱۶۹ ..... ۱-۳-۴- آزمون نرمال بودن برای شاخص عوامل فردی موثر بر ایجاد فشارهای روانی: .....
- ۱۷۰ ..... ۲-۳-۴- آزمون نرمال بودن برای شاخص عوامل سازمانی موثر بر ایجاد فشارهای روانی: .....
- ۱۷۰ ..... ۳-۳-۴- آزمون نرمال بودن برای شاخص عوامل محیطی موثر بر ایجاد فشارهای روانی: .....
- ۱۷۱ ..... ۴-۳-۴- آزمون نرمال بودن برای شاخص عوامل موثر بر ایجاد فشارهای روانی: .....
- ۱۷۱ ..... ۵-۳-۴- آزمون نرمال بودن برای شاخص کیفیت زندگی کاری کارکنان: .....
- ۱۷۳ ..... ۴-۴- بررسی فرضیات: .....
- ۱۷۳ ..... ۱-۴-۴- فرضیه اصلی: .....
- ۱۷۴ ..... ۲-۴-۴- فرضیات فرعی: .....
- ۱۷۴ ..... ۱-۲-۴-۴- فرضیه فرعی (۱): .....
- ۱۷۵ ..... ۲-۲-۴-۴- فرضیه فرعی (۲): .....
- ۱۷۶ ..... ۳-۲-۴-۴- فرضیه فرعی (۳): .....
- ۱۷۷ ..... ۵-۴- رگرسیون خطی: .....
- ۱۷۸ ..... ۱-۵-۴- بررسی خطی بودن رگرسیون: .....
- ۱۷۸ ..... ۶-۴- آزمون خود همبستگی جملات اخلاص: .....
- ۱۷۹ ..... ۷-۴- آزمون نرمال بودن (کولموگروف اسمیرنوف) برای باقیمانده ها: .....
- ۱۷۹ ..... ۸-۴- تولرانس و رابطه خطی مشترک چندگانه: .....
- ۱۸۰ ..... ۹-۴- آزمون معنادار بودن ضرایب: .....
- ۱۸۱ ..... ۱-۹-۴- آزمون (۱): .....
- ۱۸۲ ..... ۲-۹-۴- آزمون (۲): .....
- ۱۸۳ ..... ۳-۹-۴- آزمون (۳): .....
- ۱۸۵ ..... ۱۰-۴- آزمون تی تک نمونه ای: .....
- ۱۸۵ ..... ۱-۱۰-۴- آزمون (۱): .....
- ۱۸۶ ..... ۲-۱۰-۴- آزمون (۲): .....

- ۱۸۷ ..... ۳-۱۰-۴-آزمون (۳):
- ۱۸۸ ..... ۴-۱۰-۴-آزمون (۴):
- ۱۸۹ ..... ۵-۱۰-۴-آزمون (۵):
- ۱۹۰ ..... ۱۱-۴-آزمون repeated measure برای مقایسه سه شاخص (رتبه بندی):
- ۱۹۱ ..... ۱۱-۴-۱-آزمونهای تی زوجی برای بررسی تساوی شاخصها:
- ۱۹۲ ..... ۱۲-۴-آماره های توصیفی برای کلیه شاخصهای پرسشنامه:
- ۱۹۳ ..... فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات:
- ۱۹۴ ..... مقدمه:
- ۱۹۴ ..... ۱-۵- مرور موضوع تحقیق و روش اجرای آن:
- ۱۹۵ ..... ۲-۵- نتایج فرضیه های تحقیق و تفسیر یافته های آن:
- ۱۹۵ ..... ۱-۲-۵- فرضیه اصلی تحقیق:
- ۱۹۶ ..... ۲-۲-۵- فرضیات فرعی:
- ۱۹۶ ..... ۱-۲-۲-۵- فرضیه اول:
- ۱۹۷ ..... ۲-۲-۲-۵- فرضیه دوم:
- ۱۹۷ ..... ۳-۲-۲-۵- فرضیه سوم:
- ۱۹۸ ..... ۳-۵- نتایج سایر یافته های تحقیق:
- ۲۰۰ ..... ۴-۵- محدودیت های تحقیق:
- ۲۰۰ ..... ۵-۵- پیشنهادهای حاصل از نتایج تحقیق:
- ۲۰۱ ..... ۱-۵-۵- فنون شخصی مقابله با فشار روانی (استرس):
- ۲۰۴ ..... ۲-۵-۵- روش های سازمانی جهت مقابله با فشارهای روانی (استرس):
- ۲۰۹ ..... ۶-۵- پیشنهاد به محققان برای تحقیقات بعدی:

## فهرست نمودارها

شماره نمودار	شماره صفحه
نمودار شماره ۱-۱: مدل استرس (فشار روانی) استیفن پی رابینز.....	۵
نمودار شماره ۱-۲: ماهیت دوگانه فشار روانی (استرس).....	۲۱
نمودار شماره ۲-۲: تعارض در هدف.....	۵۶
نمودار شماره ۳-۲: رابطه متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری.....	۱۰۴
نمودار شماره ۴-۲: نقش مدیریت در ایجاد رابطه متقابل بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری.....	۱۰۵
نمودار شماره ۵-۲: ارتباط بین عملکرد سازمان و کیفیت زندگی کاری.....	۱۰۶
نمودار شماره ۶-۲: روابط کیفیت زندگی کاری با شرایط و محیط کار.....	۱۰۷
نمودار شماره ۷-۲: چگونگی تاثیر مشارکت بر بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری.....	۱۰۹
نمودار شماره ۸-۲: چارت سازمانی دیوان محاسبات کشور.....	۱۳۸
نمودار شماره ۱-۴: مقدار آماره تی در مدل.....	۱۸۴
نمودار شماره ۲-۴: تاثیر هر کدام از متغیرهای مستقل بر روی متغیر وابسته در مدل.....	۱۸۴

## فهرست اشکال

شماره شکل	شماره صفحه
شکل شماره ۱-۲: اثر رفتار واکنشی به منابع ایجاد کننده استرس.....	۲۲
شکل شماره ۲-۲: مراحل در معرض فشار روانی (عصبی) واقع شدن.....	۲۴
شکل شماره ۳-۲: مدل استرس (فشار روانی) استیفن پی رابینز.....	۳۵
شکل شماره ۴-۲: مدل فشار شغلی.....	۴۸
شکل شماره ۵-۲: مدل شماتیک افراط و تفریط نقش.....	۵۵
شکل شماره ۶-۲: مدل حمایت اجتماعی و فشار روانی.....	۵۹
شکل شماره ۷-۲: مدل شماتیک ادراک نقش.....	۶۵
شکل شماره ۱-۳: مدل مفهومی تحقیق.....	۱۴۴



- شکل شماره ۴-۱: فراوانی و توزیع پاسخ دهندگان بر حسب جنسیت ..... ۱۵۶
- شکل شماره ۴-۲: فراوانی و توزیع پاسخ دهندگان بر حسب وضعیت تاهل ..... ۱۵۷
- شکل شماره ۴-۳: فراوانی و توزیع پاسخ دهندگان بر حسب سطح تحصیلات ..... ۱۵۸
- شکل شماره ۴-۴: فراوانی و توزیع پاسخ دهندگان بر حسب رشته تحصیلی ..... ۱۵۹
- شکل شماره ۴-۵: فراوانی و توزیع پاسخ دهندگان بر حسب سابقه کار ..... ۱۶۰
- شکل شماره ۴-۶: فراوانی و توزیع پاسخ دهندگان بر حسب وضعیت استخدام ..... ۱۶۱
- شکل شماره ۴-۷: فراوانی و توزیع پاسخ دهندگان بر حسب سمت سازمانی ..... ۱۶۲

## فهرست جداول

شماره صفحه

شماره جدول

- جدول شماره ۲-۱: مرحله سه گانه واکنش به فشار روانی (استرس) ..... ۲۵
- جدول شماره ۲-۲: ارزشهای مورد مطالعه روس و هلمز ..... ۳۹
- جدول شماره ۲-۳: نوع مشاجرات ..... ۴۰
- جدول شماره ۲-۴: جدول خصوصیات افراد با شخصیت نوع "الف" و نوع "ب" ..... ۴۲
- جدول شماره ۲-۵: عوامل سازمانی فشار روانی (استرس) ..... ۴۶
- جدول شماره ۲-۶: عوامل محیطی فشار روانی (استرس) ..... ۶۴
- جدول شماره ۲-۷: عوارض (پیامدهای) فشار عصبی و روانی ..... ۶۶
- جدول شماره ۳-۱: فهرست متغیرها و گویه های متناظر در رابطه با فشارهای روانی (استرس) ..... ۱۴۹
- جدول شماره ۳-۲: فهرست متغیرها و گویه های متناظر در رابطه با کیفیت زندگی کاری ..... ۱۴۹
- جدول شماره ۴-۱: فراوانی و توزیع پاسخ دهندگان بر حسب جنسیت ..... ۱۵۶
- جدول شماره ۴-۲: فراوانی و توزیع پاسخ دهندگان بر حسب وضعیت تاهل ..... ۱۵۶
- جدول شماره ۴-۳: فراوانی و توزیع پاسخ دهندگان بر حسب سطح تحصیلات ..... ۱۵۷
- جدول شماره ۴-۴: فراوانی و توزیع پاسخ دهندگان بر حسب رشته تحصیلی ..... ۱۵۸
- جدول شماره ۴-۵: فراوانی و توزیع پاسخ دهندگان بر حسب سابقه کار ..... ۱۵۹
- جدول شماره ۴-۶: فراوانی و توزیع پاسخ دهندگان بر حسب وضعیت استخدام ..... ۱۶۰

- جدول شماره ۴-۷: فراوانی و توزیع پاسخ دهندگان بر حسب سمت سازمانی ..... ۱۶۱
- جدول شماره ۴-۸: فراوانی، میانگین و میانه برای سوالات ۱ تا ۷، عوامل فردی فشار روانی..... ۱۶۲
- جدول شماره ۴-۹: فراوانی، میانگین و میانه برای سوالات ۸ تا ۲۰، عوامل سازمانی فشار روانی..... ۱۶۳
- جدول شماره ۴-۱۰: فراوانی، میانگین و میانه برای سوالات ۲۱ تا ۲۷، عوامل محیطی فشار روانی..... ۱۶۴
- جدول شماره ۴-۱۱: فراوانی، میانگین و میانه برای سوالات ۱ تا ۳، پرسشنامه کیفیت زندگی کاری..... ۱۶۵
- جدول شماره ۴-۱۲: فراوانی، میانگین و میانه برای سوالات ۴ تا ۶، پرسشنامه کیفیت زندگی کاری..... ۱۶۵
- جدول شماره ۴-۱۳: فراوانی، میانگین و میانه برای سوالات ۷ تا ۱۰، پرسشنامه کیفیت زندگی کاری..... ۱۶۶
- جدول شماره ۴-۱۴: فراوانی، میانگین و میانه برای سوالات ۱۱ تا ۱۳، پرسشنامه کیفیت زندگی کاری..... ۱۶۶
- جدول شماره ۴-۱۵: فراوانی، میانگین و میانه برای سوالات ۱۴ تا ۱۶، پرسشنامه کیفیت زندگی کاری..... ۱۶۷
- جدول شماره ۴-۱۶: فراوانی، میانگین و میانه برای سوالات ۱۷ تا ۱۹، پرسشنامه کیفیت زندگی کاری..... ۱۶۷
- جدول شماره ۴-۱۷: فراوانی، میانگین و میانه برای سوالات ۲۰ تا ۲۴، پرسشنامه کیفیت زندگی کاری..... ۱۶۸
- جدول شماره ۴-۱۸: فراوانی، میانگین و میانه برای سوالات ۲۵ تا ۲۸، پرسشنامه کیفیت زندگی کاری..... ۱۶۸
- جدول شماره ۴-۱۹: رگرسیون خطی..... ۱۷۷
- جدول شماره ۴-۲۰: تولرانس و رابطه خطی مشترک چندگانه..... ۱۸۰
- جدول شماره ۴-۲۱: آزمون **repeated measure** برای مقایسه سه شاخص (رتبه بندی)..... ۱۹۰
- جدول شماره ۴-۲۲: رتبه بندی عوامل ایجاد کننده فشارهای روانی..... ۱۹۱
- جدول شماره ۴-۲۳: آماره های توصیفی برای کلیه شاخصهای پرسشنامه..... ۱۹۲

## فصل اول

کلیات  
تحقیق

## مقدمه

در این فصل به دنبال ارائه و بیان کلیات و چارچوب تحقیق هستیم. ابتدا به بیان مساله و لزوم بررسی آن در دیوان محاسبات کشور می پردازیم و بعد اهمیت و ضرورت انجام تحقیق را مورد بحث قرار می دهیم، سپس فرضیات، اهداف، کاربردها، قلمرو و روش انجام تحقیق را مورد بررسی قرار می دهیم و در ادامه روش و ابزار گردآوری اطلاعات را بیان می کنیم و با بیان جامعه آماری و تعداد نمونه، روش نمونه گیری و روش تجزیه و تحلیل اطلاعات بحث را ادامه می دهیم و در پایان تعاریف، مفاهیم و واژگان اختصاصی تحقیق ارائه می گردد.

### ۱-۱- بیان مساله و سوالهای تحقیق

عصر حاضر را علاوه بر عناوین مختلفی که به آن اختصاص یافته است، می توان عصر فشارهای روانی و استرس نیز دانست. امروزه پیچیده تر شدن فناوری، روابط اجتماعی و بسیاری از مسائل ناشی از آن باعث شده که آرامش و آسایش از زندگی انسانها رخت بر بسته و اضطراب و به تبع آن استرس و فشار روانی، بسیاری از جنبه های زندگی انسانها را متأثر سازد تا جاییکه کمتر جنبه ای از زندگی را می توان یافت که تحت تأثیر این پدیده روانی قرار نگرفته باشد. دوره ای که در آن انسان بیش از هر زمان دیگری در معرض عوامل موجد فشارهای روانی (عصبی) قرار گرفته و مسائل و مشکلات بیشماری از هر طرف او را احاطه کرده است (الوانی، سید مهدی، ۱۳۷۶: ۳۷۳)

آنچه به وضوح نمایان است اینکه؛ پیشرفت صنعت و تکنولوژی، قدرت و ثروت را افزایش داده ولی امکان زندگی با آرامش و صلح و اطمینان را از انسان سلب کرده و در حقیقت "کیفیت فدای کمیت" شده و اعتدال و تناسب کنار رفته و بیماری های روانی (عصبی) و روان تنی، جانشین آن شده است. از دیگر سو، موضوع کیفیت زندگی کاری<sup>۱</sup> و عوامل موثر بر آن و رابطه آن با متغیرهای دیگر یکی از مقوله های مهم و حیاتی در سازمان های امروزی بوده و کیفیت زندگی کاری کلید موفقیت در هر سازمان می باشد.

از آنجا که سلامت روانی یک ضرورت مهم و اساسی در زندگی انسانها می باشد و مراقبت روانی از افرادی که در سازمانها کار می کنند امری بسیار خطیر می باشد. تاثیر عوامل ایجاد کننده فشارهای روانی، محیط شغلی و برخورد مدیران برای سلامت روانی، آرامش، رفاه و رضایت کارکنان از

---

۱ - quality of work life.