



دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

گروه کارشناسی ارشد روانشناسی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M,A)  
گرایش: صنعتی و سازمانی

عنوان:

بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و  
کنترل شغلی و استرس شغلی با تعداد، شدت،  
فراوانی بیماریهای جسمی در کارکنان  
صنایع شیمیایی فارس

استاد راهنما:  
دکتر نوشاد قاسمی

استاد مشاور:  
دکتر حجت اله جاویدی

نگارش:  
معصومه فلاحی

تابستان ۱۳۸۹



## دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

صورتجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد (M,A)

نام و نام خانوادگی دانشجو: معصومه فلاحی در تاریخ: ۸۹/۶/۲۹ رشته: روانشناسی صنعتی و سازمانی از پایان نامه خود با عنوان: بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و کنترل شغلی و استرس شغلی با تعداد، شدت، فراوانی بیماریهای جسمی در کارکنان صنایع شیمیایی فارس با درجه عالی و نمره ۱۹/۵ دفاع کرده است.

نام و نام خانوادگی اعضای هیات سمت امضاء اعضای هیات داوری

- ۱- دکتر نوشاد قاسمی (استاد راهنما)
- ۲- دکتر حجت اله جاویدی (استاد مشاور)
- ۳- دکتر نادره سهرابی سهرابی (استاد داور داخلی)
- ۴- دکتر تابع بردبار (استاد داور خارجی)

مراتب فوق مورد تأیید است.

مدیر/معاونت پژوهشی

امضاء

سلام افلا

## تقدیم به

پدر و مادر مهربانم ، خواهر عزیزو  
برادران گرامیم که همواره در طول  
زندگی ، حمایت های بی دریغ آنها  
بهره مند بوده ام و تقدیم به همه آنها  
که مرا علم آموختند.

## سپاسگزارى

سپاس خداى مهربان را كه نعمت عقل و قلب عطا فرمود تا با همكارى و راهنمايى فرهيختگانى از خطه علم و دانش اين پايان نامه را به پايان برسانم. بدون شك كمك و يارى افراد بسيارى در نگارش اين پايان نامه موثر بوده كه تلاش هريك از آنان سزاوار تشكر و امتنان وافر است.

از پدر ، مادر، خواهر و برادران عزيزم كه هميشه مشوق من در زندگى بودند تشكر و قدردانى مى نمايم.

استاد بزرگوار جناب آقاى دكتور نوشاد قاسمى كه راهنمايى اين پايان نامه را به عهده داشتند و در طى انجام مراحل مختلف پژوهش با ارائه راهكارهاي مناسب و بسيار سودمند، هدايت گر بسيار شايسته اى بودند كمال تشكر و سپاس را دارم.

استاد گرانقدر جناب آقاى حجت اله جاويدى كه مشاوره اين پايان نامه را به عهده داشته و در تمام مراحل تحقيق راهنمايىهاي لازم و راهگشايى را ارائه فرمودند كمال تشكر و قدردانى را دارم.

از استاد محترم خانم دكتور بردبار و دكتور سهرابى كه عليرغم مشكلات فراوان شغلى قبول زحمت فرموده داوري اين پايان نامه را به عهده گرفتند كمال تشكر و امتنان را دارم.

از ساير اساتيد محترم دانشگاه آزاد مرودشت كه همچگاه اطلاعات ارزشمند خود را از اينجانب دريغ نفرمودند كمال سپاس و تشكر را دارم.

در نهايت از كلييه كاركنان صنايع شيميايى فارس به خاطر همكارى صميمانه شان در امر جمع آوري داده ها كمال تشكر را دارم.

## چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و کنترل شغل و استرس شغلی با تعداد، شدت و فراوانی بیماری‌های جسمی در صنایع شیمیایی فارس بوده است. جامعه آماری این پژوهش تمامی کارکنان صنایع شیمیایی فارس بوده اند، روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی ساده بوده و برای تعیین حجم نمونه از جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) استفاده شد که حجم نمونه ۱۶۰ نفر به دست آمد. جهت جمع‌آوری داده‌ها در این پژوهش از پرسشنامه کیفیت زندگی کاری، پرسشنامه کنترل شغل، پرسشنامه استرس شغلی استاینمتر و مقیاس درجه بندی شدت بیماری‌های جسمی استفاده شد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌های بدست آمده از روش آماری همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج زیر بدست آمد:

- ۱- ابعاد کیفیت زندگی کاری، روابط انسانی در محیط کاری، امنیت شغلی، رعایت حقوق و منزلت انسانی، پیشرفت شغلی، مشارکت، توازن بین کار زندگی، تعهد کاری در تعیین ابعاد کنترل شغل، کنترل زمان، کنترل روش، درخواست نظارت، درخواست حل مسئله، مسئولیت تولید رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲- بین ابعاد کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی رابطه معناداری وجود دارد.
- ۳- بین ابعاد کنترل شغل و استرس شغلی رابطه معناداری وجود دارد.
- ۴- بین ابعاد کیفیت زندگی کاری و تعداد، شدت و فراوانی بیماری‌های جسمی رابطه معناداری وجود دارد.
- ۵- بین ابعاد کنترل شغل و تعداد، شدت و فراوانی بیماری‌های جسمی رابطه معناداری وجود دارد.
- ۶- بین استرس شغلی و تعداد، شدت و فراوانی بیماری‌های جسمی رابطه معناداری وجود دارد.

کلید واژه ها: کیفیت زندگی کاری، کنترل شغلی، استرس شغلی، بیماری‌های جسمی

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول کلیات .....
۲	مقدمه .....
۶	بیان مسئله .....
۸	اهمیت و ضرورت پژوهش .....
۱۲	اهداف پژوهش .....
۱۲	اهداف کلی .....
۱۲	اهداف فرعی .....
۱۱	فرضیه ها .....
۱۳	تعاریف واژه‌ها و اصطلاحات .....
۱۳	تعاریف نظری .....
۱۴	تعاریف عملیاتی .....
۱۵	فصل دوم: ادبیات و پیشینه پژوهش .....
۱۷	مبانی نظری پژوهش .....
۱۷	مبانی نظری کیفیت زندگی کاری .....
۱۷	کیفیت زندگی چیست ؟ .....
۱۸	کیفیت زندگی کاری چیست ؟ .....
۲۰	تاریخچه کیفیت زندگی کاری: .....
۲۴	ابعاد کیفیت زندگی کاری .....
۲۵	الگوی والتون .....
۲۷	الگوی کاسیو .....
۲۸	الگوی هریک و مک بوی .....

- ۲۸.....الگوی ارائه شده توسط انجمن مدیریت آمریکا
- ۲۸.....الگوی ارائه شده در شرکت جنرال موتورز
- ۲۹.....اهداف و برنامه‌های بهبود کیفیت زندگی کاری
- ۳۱.....*مبانی نظری کنترل شغلی*
- ۳۱.....مفهوم کنترل
- ۳۲.....کنترل در روانشناسی صنعتی
- ۳۳.....سیر تاریخی توجه به موضوع کنترل شغلی
- ۳۵.....مفهوم کنترل شغلی
- ۳۸.....الگوهای مرتبط باکنترل شغلی
- ۴۲.....*مبانی نظری استرس شغلی*
- ۴۲.....- مفهوم استرس شغلی
- ۴۳.....رویکردهای مهم در زمینه استرس:
- ۵۱.....عوامل موثر در استرس شغلی:
- ۵۳.....عوامل موثر در استرس شغلی در محیط کار:
- ۵۶.....ابعاد استرس شغلی
- ۵۷.....منابع استرس شغلی
- ۵۹.....نشانه‌های فشار روانی در شغل
- ۶۰.....چه شیوه‌هایی از استرس شغلی می‌کاهد:
- ۶۵.....*مبانی نظری بیماری‌های جسمی*
- ۶۵.....مفهوم بیماری
- ۶۶.....تعریف فرهنگ از بیماری
- ۶۶.....تعریف فرهنگ



- تعریف بیماری از دیدگاه اکولوژی..... ۶۶
- میزان های ابتلاء: میزان هایی که در ارتباط با بیماری هستند..... ۶۷
- طیف تندرستی و بیماری: ..... ۶۸
- عوامل موثر بر بیماری ..... ۶۸
- سیر طبیعی بیماری ها ..... ۷۰
- سردرد..... ۷۱
- آسم و آلرژی ..... ۷۳
- فشار خون بالا ..... ۷۴
- کمر درد..... ۷۶
- استرس و بیماری های جسمی ..... ۷۷
- ارتباط بیماری روانی و جسمانی ..... ۷۸
- اثرات روحی بیماری شدید جسمی ..... ۷۹
- چرا احتمال بروز افسردگی و اضطراب، وقتی که بیماری شدید جسمی دارید، بیشتر است؟..... ۷۹
- (ب) تحقیقات انجام شده مربوط به پژوهش ..... ۸۱
- تحقیقات خارجی ..... ۸۱
- تحقیقات داخلی ..... ۹۴
- جمع بندی ..... ۹۹
- فصل سوم روش شناسی پژوهش ..... ۱۰۲**
- طرح پژوهش ..... ۱۰۳
- جامعه آماری ..... ۱۰۳
- حجم نمونه و روش نمونه گیری ..... ۱۰۳
- ابزارهای جمع آوری اطلاعات ..... ۱۱۰
- پرسشنامه کیفیت زندگی کاری ..... ۱۱۰

۱۱۰	اعتبار و پایایی پرسشنامه کیفیت زندگی کاری
۱۱۱	- پرسشنامه کنترل شغلی
۱۱۱	پایایی وروایی پرسشنامه کنترل شغلی
۱۱۲	- پرسشنامه استرس شغلی
۱۱۳	پایایی وروایی پرسشنامه استرس شغلی
۱۱۳	پرسشنامه بیماری‌های جسمی
۱۱۳	پایایی و اعتبار پرسشنامه بیماری‌های جسمی
۱۱۵	شیوه اجرای پژوهش
۱۱۶	روش تجزیه و تحلیل آماری
۱۱۷	<b>فصل چهارم: تحلیل یافته ها</b>
۱۱۹	یافته های توصیفی:
۱۲۱	- یافته های استنباطی:
۱۳۰	<b>فصل پنجم بحث و نتیجه گیری</b>
۱۳۱	خلاصه پژوهش
۱۳۱	بحث و نتیجه گیری
۱۳۸	محدودیت های تحقیق
۱۳۸	محدودیت های تحت اختیار پژوهشگر
۱۳۸	محدودیت های خارج از اختیار پژوهشگر
۱۳۹	پیشنهادهات
۱۳۹	پیشنهاد های پژوهشی
۱۳۹	پیشنهاد های کاربردی
۱۴۱	<b>فهرست منابع</b>
۱۴۱	الف) منابع فارسی

١٤٧..... (ب) منابع غیر فارسی

١٥٤..... پیوست

## فهرست جداول عنوان

- ۱۱۴ جدول ۳-۱: پایایی مقیاس درجه بندی شدت بیماری‌های جسمی
- ۱۱۴ جدول ۳-۲: ضریب همبستگی مقیاس درجه بندی شدت بیماری‌های جسمی و خرده مقیاس‌های آزمون MMPI
- ۱۰۴ جدول ۳-۳: فراوانی و درصد گروه نمونه به تفکیک وضعیت تأهل
- ۱۰۵ جدول ۳-۴: فراوانی و درصد گروه نمونه به تفکیک پایه تحصیلی
- ۱۰۶ جدول ۳-۵: فراوانی و درصد گروه نمونه به تفکیک سن
- ۱۰۷ جدول ۳-۶: فراوانی و درصد گروه نمونه به تفکیک نوع استخدام
- ۱۰۸ جدول ۳-۷: فراوانی و درصد گروه نمونه به تفکیک میزان حقوق
- ۱۱۹ جدول ۴-۱: میانگین، انحراف معیار، حداکثر و حداقل نمره کسب شده در مولفه‌های کیفیت زندگی کاری
- ۱۲۰ جدول ۴-۲: میانگین، انحراف معیار، حداکثر و حداقل نمره کسب شده در مولفه‌های کنترل شغل
- ۱۲۱ جدول ۴-۳: ضریب همبستگی بین مولفه‌های کیفیت زندگی کاری و مولفه‌های کنترل شغل
- ۱۲۴ جدول ۴-۴: ضریب همبستگی بین ابعاد کیفیت زندگی کاری با استرس شغلی
- ۱۲۵ جدول ۴-۵: ضریب همبستگی بین ابعاد کنترل شغل با استرس شغلی
- ۱۲۶ جدول ۴-۶: ضریب همبستگی بین ابعاد کیفیت زندگی کاری و تعداد، شدت بیماری‌های جسمی
- ۱۲۷ جدول ۴-۷: ضریب همبستگی بین ابعاد کنترل شغل و تعداد، شدت بیماری‌های جسمی
- ۱۲۸ جدول ۴-۸: ضریب همبستگی بین استرس شغلی و تعداد بیماری‌های جسمی
- ۱۲۹ جدول ۴-۹: ضریب همبستگی بین استرس شغلی و شدت بیماری‌های جسمی

## فهرست نمودار

صفحه	عنوان
۱۰۴.....	نمودار ۱-۳: گروه نمونه به تفکیک وضعیت تأهل
۱۰۵.....	نمودار ۲-۳: گروه نمونه به تفکیک تحصیلات
۱۰۶.....	نمودار ۳-۳: گروه نمونه به تفکیک گروه سنی
۱۰۷.....	نمودار ۴-۳: گروه نمونه به تفکیک نوع استخدام
۱۰۸.....	نمودار ۵-۳: گروه نمونه به تفکیک میزان حقوق
	نمودار ۶-۳: توزیع فراوانی آزمودنیها در بیماریهای که
۱۰۹.....	بالاترین فراوانی ابتلا را داشته است.

# فصل اول کلیات

## مقدمه

کیفیت زندگی کاری به عنوان بخش مهمی از تجربیات کارکنان در محیط کار از سال ۱۹۷۰ وارد ادبیات شد و در طول چند دهه ای که از پیدایش آن مفهوم می گذرد، از آن به عنوان یک متغیر که بتواند رضایت مندی کارکنان را تأمین کند یاد شده است و عمدتاً در پاسخ به کمبود نیروی کار و مشکل جذب کارکنان جوان در کارهای دفتری و تولیدی عادی شکل گرفت. بنابراین دهه ی ۱۹۸۰ کیفیت زندگی کاری مجدداً به طور عمده مورد توجه قرار گرفت و افراد می کوشیدند درک کنند که کیفیت زندگی کاری واقعا و دقیقاً چیست و مفاهیم آن چگونه می تواند به منظور بهبود سازمان های آنها مورد استفاده قرار گیرد (لاولر<sup>۱</sup>، ۱۹۸۳).

در حالی که در گذشته فقط تأکید بر زندگی شخصی (غیرکاری) بوده است. در جامعه امروزی بهبود کیفیت زندگی کاری به صورت یکی از مهمترین اهداف سازمان و کارکنان آن درآمده است (محب علی، ۱۳۷۳).

در ۳۰ سال اخیر روانشناسان، جامعه شناسان و دیگر دانشمندان علوم اجتماعی آرام آرام به نیازهای انسانی کارمندان توجه کرده اند. این توجه باعث شده است که علاوه بر شخصی کردن کارها به مسائل انسانی مهم در محتوا و هم در فرایند مشاغل نیز توجه شود. امروزه این شقوق را برنامه کیفیت زندگی کاری نامیده اند (فرجوند، ۱۳۷۶).

یک افسانه شایع وجود دارد که کشمکش برای دستیابی به اهداف تجاری از طریق کار دارای کیفیت بالا و زندگی خانوادگی همساز نیستند. اما تحقیقات دانشگاه هاروارد<sup>۲</sup> نشان داد که توجه به موضوعات کیفیت زندگی کاری، نتایج سودمندی برای یک سازمان می تواند داشته باشد، پژوهش دیگری، نیز نشان داده است "کیفیت زندگی کاری" بر زندگی فردی و زندگی خانوادگی تأثیر دارد و هم بر عملکرد و بهره وری سازمانی (گوست<sup>۳</sup>، ۲۰۰۱؛ به نقل از غفارزاده، ۱۳۸۰).

کیفیت زندگی کاری مشتمل بر محورهای گوناگون است که این شاخصها از دیدگاه "جان بلچر"<sup>۴</sup> عبارتند از:

۱. نقش کارکنان در تصمیم گیریها: هنگامی که به کارکنان فرصت دخالت و اعمال نفوذ در تصمیم

<sup>1</sup> Lawler

<sup>2</sup> Harvard

<sup>3</sup> Gost

<sup>4</sup> Jon Belger

- گیریهایی که در شغل آنها موثر است، داده می‌شود، احساس می‌کنند برسرنوشت خود کنترل بیشتری داشته، کمتر به اجزای کوچک یک ماشین عظیم شباهت دارند.
۲. سهم شدن در اطلاعات: هنگامی افراد نسبت به سازمان احساس تعلق بیشتری می‌کنند که از پیشرفت‌ها و نیروهای شکل دهنده سازمان کاملاً مطلع باشند. ارائه گزارش‌های سالانه و فصلی به کارکنان به تنهایی کافی نیست. سهم شدن در اطلاعات یعنی مطلع ساختن کارکنان از پیشرفت‌هایی که در سازمان تأثیری گذراد و توضیح دلایل منطقی تصمیم‌های متخذه توسط مدیریت، کارکنان مطلع، همچنین بهتر می‌توانند به حل مشکلات کمک کنند و در مقابل شرایط متغیر واکنش مثبتی داشته باشند.
۳. مشارکت کارکنان در حل مشکلات: بهره‌گیری مستمر از نظرات کارکنان و مشارکت آنها در فرایند حل مشکلات، تا حد زیادی توانایی کارکنان را در سهم شدن در امور سازمان و دستیابی به حس پیشرفت و ارزش ارتقاء می‌بخشد.
۴. بازخورد سازنده: نیاز به آگاهی از اینکه چطور عمل می‌کنیم و چطور ممکن است عملکرد خود را بهبود بخشیم از خصوصیات طبیعی ما انسانها می‌باشد. بازخورد مرتب و منظم، تقویت‌کننده عملکرد خوب و مشوق تعالی شخصی است.
۵. کار گروهی و تشریک مساعی: اکثر افراد از اینکه عضوی از یک گروه باشند و برای رسیدن به هدف‌های مشترک با دیگر اعضای سازمان کار کنند لذت می‌برند. آگاهی و احساس تعهد نسبت به آرمان و اهداف شرکت این احساس را در کارکنان پدید می‌آورد که جهت و اهداف مشترکی دارند.
۶. مفهوم داشتن و مبارزه طلبی کار: کارکنانی که مسئولیت‌پذیری از وظایف رابرعهد دارند و از استقلال و آزادی عمل نسبی برخوردارند نسبت به کسانی که کارشان تکراری و خسته‌کننده است از کار خود احساس رضایت بیشتری می‌کنند.
۷. امنیت شغلی: به دشواری می‌توان کسی را که نگران از دست دادن شغلش می‌باشد متقاعد ساخت که از کیفیت زندگی بالایی برخوردار باشد. بدون اسنثناء در هر نوع فعالیت بهبود بهره‌وری مساله امنیت شغلی برای کارکنان مطرح می‌شود زیرا آنها نمی‌دانند که آیا کمک



به فرآیند بهبود موجب از دست دادن شغل همکاران (یا خودشان) خواهد شد یا خیر (قنبری بناب، ۱۳۸۸)

کنترل شغلی از جمله متغیرهای سازمانی مهمی است که اخیراً مورد توجه روانشناسان صنعتی و سازمانی قرار گرفته است. کنترل فردی یکی از متغیرهایی است که نقش مهمی در رفتار فرد دارد. کنترل شغلی اشاره به باور افراد در مورد اثرگذاری بر محیط کار دارد و لذا ادراکات افراد از محیط کار تأثیر قابل توجهی بر کنترل شغلی اعمال می نمایند و واکنش‌های آنها به محیط کار را تحت تأثیر قرار می‌دهد (اسپکتور<sup>۱</sup>، ۱۹۸۶).

در دهه اخیر موضوع استرس و آثار آن در سازمانها مورد توجه بسیار واقع گردیده است اگر چه در علم پزشکی مساله فشار عصبی و علل و عوارض آن مدتهاست مورد بررسی و تحقیق قرار دارد اما باب این بحث در رفتار سازمانی تازه گشوده شده است. علیرغم این نظر که استرسهای مفید نیز وجود دارد و مقداری از فشارهای عصبی برای ایجاد تحرک و تلاش در انسان ضروری است، زمانی که بحث استرس مطرح می‌شود بیشتر به عوارض و ضایعات آن توجه شده و استرس مضر و مخل مد نظر قرار نمی‌گیرد. به هر حال استرس اثرات فراوانی بر عملکرد و فعالیت‌های اعضای سازمان دارد. مدیران، کارکنان و ارباب رجوع سازمان تحت تأثیر فشارهای عصبی دچار حالات روانی خاصی می‌شوند و دست به اعمالی می‌زنند که مستقیماً در بازدهی سازمان منعکس می‌گردد. فشارهای عصبی دارای آثار جسمانی نیز هست و از این طریق هم به سازمان لطمعات شدیدی می‌آورد. استرسهای حاد نیروی انسانی سازمان را هم ضایع می‌کند و هدف سازمان را دستخوش تزلزل می‌سازد (الوانی، ۱۳۸۸).

اطلاعات و حقایق موجود درباره ی استرس بسیار شگفت آورند. امروزه، ناراحتی‌های مربوط به استرس حتی از سرماخوردگی هم که زمانی شایع ترین مشکل سلامتی در آمریکا بود، شایع تر هستند.

بین ۸۰ تا ۹۰ درصد از سوانح شغلی به دلیل مشکلات فکری - احساسی به وجود می‌آیند. صدمات مربوط به استرس عامل ۷۰ درصد از تمام غیبت‌ها (غیبت در سرکار) می‌باشد و برآورد شده است که این مسأله ۱۰ درصد از تولید ناخالص ملی را کاهش می‌دهد. طبق گزارش مؤسسه تحقیقات مربوط به استرس (در آمریکا) درمان ناراحتی‌های مربوط به استرس، سالانه یک

---

<sup>۱</sup> Aspktor

صد میلیارد دلار برای دولت آمریکا خرج بر می دارد و زیان هایی که از این راه به تولید کشور وارد می شود، حدود هفده میلیارد دلار در سال برآورد شده است. همه ساله ۶.۷ میلیون روز کاری در انگلیس به دلیل استرس از بین می رود. مهم تر از این آمار و ارقام و ضررهای اقتصادی، اثری است که استرس بر سلامت فکری و جسمی افراد و روابط آنها با دیگران و در کل بر زندگی انسان دارد (الوانی، ۱۳۸۸).

پژوهشگران معتقدند عوامل تعدیل کننده ای در رابطه بین استرس و بیماری دخالت می کنند. بعضی از افراد دارای خصایص هستند که توان مقاومت درونی آنها را در برابر استرس افزایش می دهد از بروز پیامدهای استرس و بیمار شدن جلوگیری می کند. علاوه بر این، انسان تسلیم بی چون و چرای استرس، منابع و پیامدهای آن نیست، بلکه برای کسب سازش و تعادل مجدد، پیشگیری، رفع استرس و مهار آن به راههای گوناگون دست یافته است (شکرکن، ۱۳۷۴).

با توجه به مسائل شرح داده شده پژوهش حاضر در پی آن است که دریابد آیا میان متغیرهای کیفیت زندگی کاری و کنترل شغل و استرس شغلی با تعداد، شدت و فراوانی بیماریها جسمی کارکنان رابطه وجود دارد؟

## بیان مسئله

در طی سالهای اخیر برنامه‌های کیفیت زندگی کاری نقش اساسی و مهمی در افزایش بهره‌وری نیروی انسانی و در نتیجه کارایی و اثربخشی سازمانها و شرکتهای بزرگ بر عهده داشته است. برنامه‌های استراتژیک ارتقای کیفیت زندگی کاری منابع انسانی در سازمانها یک رویکرد درونگر و گسترده می‌باشد این بدین معنی است که نیروی انسانی کارآمد نقش محوری در تحول سازمان ایفا می‌کند. در گذشته صرفاً زندگی غیر کاری مدنظر و تأکید بوده ولی در جامعه امروزی بهبود کیفیت زندگی کاری یک برنامه جامع و وسیعی است که به منظور جلب رضایت و توجه کارکنان، کمک به آنان جهت مدیریت تغییرات و حفظ کارکنان در سازمان طراحی می‌شود. نارضایتی از کیفیت زندگی کاری یک مشکل اساسی است که بدون توجه به پست و موقعیت، همه کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (قدیری بنات، ۱۳۸۸).

رابینز معتقد است که کیفیت زندگی کاری در برگیرنده برنامه‌های متعددی است که با هدف ایجاد تغییر در سازمان به اجرا در می‌آید (قدیری بنات، ۱۳۸۸).

کیفیت زندگی کاری یعنی نوع نگرش افراد نسبت به شغل خود. یعنی این که تا چه میزان اعتماد متقابل، توجه، قدرشناسی، کار جالب و فرصت‌های مناسب برای سرمایه‌گذاری (مادی و معنوی) در محیط کار، توسط مدیران برای کارکنان فراهم شده است. درجه کیفیت زندگی کاری درون سازمان از طریق اندازه‌گیری رضایت، غیبت کم؛ و انگیزه بالا در کارکنان برآورد می‌شود (رضایی، نجیب نیا، ۱۳۸۸).

وقتی در حال استرس هستیم، بدن تعداد زیادی تغییرات فیزیولوژیک کوچک و بزرگ را متحمل می‌شود. مهمترین این تغییرات که می‌تواند مقاومت بدن را در مقابل بیماری‌ها، تضعیف کند، آنهایی است که بوسیله دستگاه عصبی خودکار (سمپاتیک و پاراسمپاتیک) تنظیم می‌شود (گنجی، ۱۳۸۰).

تقریباً هر نوع استرس، اعم از فیزیکی و یا روانی، موجب یک افزایش فوری و بارز در ترشح هورمون محرک فوق کلیوی، توسط غده هیپوفیز قدامی، و به دنبال آن ظرف چند دقیقه منجر به افزایش شدید در ترشح کورتیزول از چند قشری غدد فوق کلیوی می‌شود (گایتون. هال<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰).

همچنین تحقیقات نشان داده است که فشار روانی می‌تواند کارایی سیستم ایمنی را کم کرده، و بدین سان آمادگی موجود

<sup>۱</sup> Hall, Gayton

زنده جهت ابتلا به بیماری‌های مختلف را افزایش دهد (میلر، راجرز، دبی، ریچ<sup>۱</sup>، ۱۹۷۹).

از بین انواع استرس، استرس ناشی از کار و محیط کار، بسیار شایع است، زیرا محیطی که در آن فشار جسمی و روانی زیاد حاکم باشد، علاوه بر اینکه دستیابی به اهداف شغلی مشکل می‌شود، کارکنان نیز دچار معضلات جسمی و روانی خواهند شد (کلاگری، ثناگو، میرکریمی، بهنام پور، ۱۳۸۱).

مطالعات متعدد نشان داده‌است که استرس بر سلامت جسمی و روانی افراد اثر می‌گذارد. اختلالات قلبی عروقی، زخم معده، فشار خون و اختلالات غدد تیروئید از جمله بیماری‌های مربوط به استرس هستند (زنس<sup>۲</sup>، ۱۹۹۴).

کنترل متغیری است که نشان داده‌است در رفتار افراد نقش معنی داری بازی می‌کند. میزانی که فرد باور دارد که می‌تواند مستقیماً بر محیط اثر بگذارد، تأثیر قابل توجهی بر ادراکاتی که از محیط دارد و واکنش‌هایی که به آن نشان می‌دهد، دارد. به عنوان مثال تحقیقات قابل توجهی در مورد ارائه محرک آزارنده (مانند شوک الکتریکی) نشان داده‌اند که واکنش‌های افراد به واسطه باورشان مبنی بر اینکه می‌توانند محرک‌ها را کنترل کنند، تغییر بسیار زیادی نموده‌است، حتی هنگامی که آن‌ها به صورت واقعی بر مرک کنترل نداشتند (اسپکتور، ۱۹۸۶؛ به نقل از افلاکی فر، ۱۳۸۸).

هر چه فرد کنترل بیشتری بر روی رویدادها داشته باشد، از میزان استرس وی کاسته خواهد شد و کارایی وی افزایش خواهد یافت که این امر به باورها و قصاوت‌های فرد، و به توانایی‌های خود در انجام وظایف و مسئولیت بستگی دارد، در این میان نوع نگرش فرد به شغل خود نیز تأثیرگذار بوده، یعنی هرچه اعتماد متقابل، توجه، قدرشناسی بیشتر بود، و هرچه فرصت‌های مناسب برای سرمایه‌گذاری در محیط کار توسط مدیران برای کارکنان فراهم شود، باور به انجام بهتر کارها در افراد ایجاد گشته که این امر نیز به نوبه خود در کاهش استرس ناشی از شغل تأثیرگذار خواهد بود.

با توجه به اهمیت نقش استرس در سازمان‌ها و احساس کنترل شغلی اعضا پژوهش حاضر به دنبال کشف رابطه ای بین متغیرهای کیفیت زندگی کاری و کنترل شغل و استرس شغلی با تعداد، شدت و فراوانی بیماری‌های جسمی کارکنان می‌باشد.

<sup>۱</sup> Miller, Rogers., Debey., Reich

<sup>۲</sup> Zns