

وارسی استرس حسابرس

جواد سالاری اسکری

دانشجوی دکتری حسابداری، واحد سیرجان، دانشگاه آزاد اسلامی، سیرجان، ایران. (نویسنده مسئول).

Salarijavad65@yahoo.com

دکتر حسین شفیعی بافتی

استادیار گروه حسابداری، واحد سیرجان، دانشگاه آزاد اسلامی، سیرجان، ایران.

hossein.shafii@gmail.com

چکیده

استرس و فرسودگی شغلی از جمله خطرهای شغلی است که در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است. از این رو، پژوهش حاضر طبق نظریه های رفتار سازمانی با افزایش استرس نقش کارکنان، تمایل به ترک خدمت آنان افزایش و رضایت شغلی آنان کاهش می یابد. پژوهش جاری نیز با بررسی مفهوم و مولفه های مرتبط با استرس شغلی، موقعیت استرس زای کار حسابرس، عوامل ایجاد استرس، پیامد های استرس شغلی و راهکارهای درمان استرس در محیط کار سعی دارد دیدگاه تازه‌ای در ادبیات حسابداری کشور بگشاید و راه را برای حفظ حسابرسان در مؤسسات و افزایش رضایت شغلی آنان هموارتر سازد.

واژگان کلیدی: استرس شغلی، حرفه حسابداری، فرسودگی شغلی.

مقدمه

سلیه را می‌توان نخستین کسی دانست که در سال ۱۹۵۶ میلادی فشار روانی (استرس) را به عنوان مفهوم تازه ای شرح داد. وی فشار روانی را پاسخی می‌داند که بدن در برابر خواسته‌هایی نشان می‌دهد که بر آن وارد می‌شود. این پاسخ از نظر سلیه پاسخی غیر اختصاصی است. به این معنی که عامل فشار زا هرچه باشد (بیرونی و یا درونی) و فرد در معرض فشار روانی نیز هر که باشد، بدن انسان در واکنشی که نشان می‌دهد، همواره از الگوی عام و یکسانی پیروی می‌کند (خواجه پور، ۱۳۹۷). در تعریفی دیگر، فرهنگ آکسفورد از استرس با عنوان فشار روانی یاد می‌کند. طبق این تعریف، فشار روانی چیزی است که از خارج بر فرد تحمیل می‌شود و ناراحتی‌های جسمانی و روانی را در پی دارد. وقتی مسائل وارده بر سازمانی فراتر از قدرت مقابله ای و انطباقی ارگانسیم افراد آن باشد، در آن حالت فرد دچار فشار روانی و تنش خواهد شد اما آنچه حائز اهمیت است آن است که استرس شغلی به دلیل این که در رابطه با سازمان است با استرس متفاوت است (پارکر و دکوتیس^۱، ۱۹۸۳). موسسه ملی و امنیت و سلامت شغلی، استرس شغلی را ناشی از مشکلات فراوان موجود در محیط کار، تغییرات مداوم خارج از کنترل، جابه جایی مداوم، اضافه کار، ساعت کار زیاد و بی نظمی ساعت کار می‌داند (ادواردز و همکاران^۲، ۲۰۰۰). کاظمی و همکاران نیز استرس شغلی را به عنوان تغییری در وضعیت فیزیکی یا ذهنی

¹ Parker & Decotiis

² Edwards et al

تعریف می‌کنند که ممکن است اثر مثبت یا منفی بر عملکرد شغلی کارکنان داشته باشد که در آن، استرس به خاطر رویدادهای استرس زا در محیط کار ایجاد شده است (کازمی و همکاران^۱، ۲۰۰۸).

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

مولفه‌های مرتبط با استرس شغل

پژوهشگران با استفاده از نظریه نقش، مسائل مربوط به استرس نقش را شناسایی نموده و به چهار مولفه (ابهام نقش، تضاد نقش، گرانباری نقش و کم باری نقش) برای استرس نقش دست یافته اند (خواجه پور، ۱۳۸۱).

ابهام نقش

وضعیتی است که فرد برای انجام مطلوب شغل، برخی از اطلاعات لازم را در اختیار ندارد و نمی‌داند برای انجام شغلش چه انتظاری از او می‌رود (ارشدی، ۱۳۸۶). عدم اطمینان نسبت به چگونگی ارزشیابی، مسیر پیشرفت، حیطه مسئولیت و انتظارات دیگران از عملکرد فرد چهار مورد غالب ابهام نقش در موقعیت‌های کاری است. از مزایای شرح شغلی کارکنان آن است که ابهام نقش را کاهش می‌دهد، متاسفانه شرح شغل به ندرت تعریف کاملی از نقش کارکنان ارائه می‌دهد. مطالعه نورمن مایر نشان داد مدیر و کارمند از شرح نقش کارمند تنها ۳۵٪ برداشت یکسانی دارند یعنی برای کارمند ۶۵٪ ابهام نقش وجود دارد این ابهام نقش زیاد در زیردستان است که بسیار برای کارکنان خطرناک است. از نظر کارکنان، فقدان وضوح نقش مدیر می‌تواند موجب عدم امنیت، خشم و بی اعتمادی در بین آنها شود یک مدیر نقش‌های همانند مدیر اجرایی، برنامه ریز، خط مشی گذار، متخصص، کنترل کننده پاداش‌ها، تنبیه‌ها، میانجی مشاجرات، نماینده گروه مشاور، دوست، سپر بلا، معلم را می‌تواند داشته باشد. اگر برای زیردستان روشن نباشد که مدیر در حال حاضر کدام نقش را ایفا می‌کند این مسئله باعث عدم امنیت و استرس در آنها خواهد شد.

تضاد نقش

تضاد نقش هنگامی رخ می‌دهد که تن دادن به مجموعه ای از الزام‌های شغلی با پذیرش مجموعه دیگری از الزام‌های شغلی، مغایر و یا به کلی ناممکن است. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که ابهام نقش و تضاد نقش از جمله مهم ترین عوامل ایجاد کننده استرس شغلی و کاهش دلبستگی و خشنودی شغلی به شمار می‌آیند (مهرابی زاده هنرمند و طالب زاده، ۱۳۸۰؛ ارشدی و شکر کن، ۱۳۸۶) که علاوه بر ایجاد نارضایتی شغلی، عملکرد شغلی فرد را نیز تحت تاثیر قرار می‌دهند (گاجندران و هریسون^۲، ۲۰۰۷).

تاثیر کیفیت روابط کارکنان بر سطح استرس

پژوهشگران اظهار داشته اند کیفیت روابط کارکنان در محیط کار، همواره رابطه موثری با استرس نقش (ابهام، تضاد، گرانباری و سبک باری) دارند که می‌توان به حمایت همکار و سرپرست اشاره کرد:

¹ Kazmi et al

² Gajenddran & Harrison

حمایت همکار

در صورتی که فرد رابطه خوبی با همکار داشته باشد و همکار از او در مواقعی که فرد درک روشنی از وظایفی که به او محول شده نداشته باشد یاری و مشورت برساند فرد در چنین موقعیت‌هایی کمتر دچار استرس خواهد شد. نتایج پژوهش‌ها (کارلسون و پریو^۱، ۱۹۹۱) نشان می‌دهد حمایت همکار رابطه منفی با ابهام نقش دارد.

حمایت سرپرست

در شرایطی که کارکنان سرپرست خود را فردی با فکر و ملاحظه کار احساس کنند بین آن‌ها روابط دوستانه‌ای براساس اعتماد متقابل، احترام و صمیمیت ایجاد می‌شود که موجب عدم بروز استرس بر کارکنان خواهد شد. کارکنانی که احساس کنند رئیس مراعات آنان را نمی‌کند و نسبت به منافع آنان بی تفاوت است تحت استرس بوده و بیشتر در معرض اختلال روانی هستند طبق پژوهش‌های انجام شده (کارلسون و پریو، ۱۹۹۹) حمایت سرپرست موجب کاهش تضاد نقش می‌شود.

پیامدهای فردی و سازمانی استرس

استرس نقش طبعاً دارای پیامدهای است که معمولاً به سه دسته روانی، جسمی و رفتاری تقسیم می‌شود. پیامدهای روانی آن دسته از مشکلات عاطفی و شناختی است که بر اثر ناراحتی ناشی از استرس نقش بروز می‌کند. نارضایتی شغلی یکی از رایج‌ترین پیامدهای استرس نقش است یعنی کارمند با بی میلی و با تاخیر به سرکار خود می‌آید و برای آنکه کارش را به خوبی انجام دهد دلیل چندانی نمی‌بیند. سایر پیامدهای روانی نیز شامل افسردگی، اضطراب، احساس ناکامی، انزوا و بی‌زاری است.

پیامدهای جسمی را مشکل‌تر می‌توان تشخیص داد اما یکی از عمومی‌ترین پیامدهای جسمی استرس نقش، بیماری‌های قلبی و عروقی است.

پیامدهای رفتاری به فردی و سازمانی قابل تفکیک است. پیامدهای رفتاری فردی شامل رفتارهایی همانند پرخوری یا بی‌اشتهایی و رفتارهای ستیزه‌جویانه در برابر همکاران یا اعضای خانواده است و پیامدهای رفتاری سازمانی نیز شامل غیبت، ترک خدمت، افزایش حوادث کاری و فقدان بهره‌وری است. در بین پیامدهای ذکر شده شاید نارضایتی شغلی و ترک خدمت از بقیه مورد توجه بررسی پژوهشگران قرار گرفته‌اند:

رضایت شغلی

مهم‌ترین متغیر در حیطه رفتار سازمانی است و عامل افزایش کارایی؛ توانمندی و تعهد سازمانی کارکنان محسوب می‌شود. محسوب می‌شود. رضایت شغلی در یک مفهوم، خشنودی و ارضای نیازهای اصلی در محیط کار عنوان شده است و زاینده عواملی نظیر شرایط محیط کار، نظام سازمانی و روابط حاکم بر محیط کار است. نتیجه پژوهش‌های به عمل آمده نشان می‌دهد افرادی که از شغل خود رضایت دارند کمتر غیبت می‌کنند و یا سازمان خود را برای پیدا کردن شغلی بهتر ترک نمی‌کنند، برخورد نامناسب با ارباب رجوع ندارند، برای خود و سازمان، مشکل ایجاد نمی‌کنند، با دلگرمی و رغبت بیشتری وظایف خود را انجام می‌دهند و از سلامت جسمی خوبی برخوردارند (خلیفه سلطانی و براری، ۱۳۹۴).

¹ Carlson

ترک خدمت

جمله پیامدهای استرس نقش است که اثر مستقیم بر سازمان دارد. یکی از معضلات و مشکلات اساسی سازمان‌ها، ترک خدمت کارکنان و به ویژه کارکنان متخصص و ارزشمند است. مدیران و محققان، کناره‌گیری از کار را پرهزینه، مشکل‌آفرین و همراه با عواقب تهدیدکننده برای کارایی سازمان می‌دانند. ترک خدمت می‌تواند نشان‌دهنده از دست دادن هزینه زیادی در زمینه تامین، آموزش سرمایه‌گذاری‌های اجتماعی، خرابکاری، جایگزینی نیروی انسانی و صرف هزینه‌های غیر مستقیم بسیاری گردد و به دنبال آن تأثیرات منفی هم در روحیه و بازدهی کار افرادی که در سازمان باقی مانده اند، داشته باشد. لذا سازمان‌هایی که بتوانند دلایل و عوامل موثر در ترک خدمت کارکنان را درک کنند می‌توانند با به کارگیری اطلاعات صحیح و با پیش‌بینی‌های لازم و به موقع قبل از کناره‌گیری کارکنان با آگاهی از میزان تمایلات به ترک خدمت و با استفاده از سیاست‌ها و روش‌های مطمئن، مدیریت موثری را در فرایند حفظ و نگهداری نیروی انسانی کار به کار گیرند. در کشورهای پیشرو در حسابرسی با انجام پژوهش‌های رفتاری مستمر بر جامعه حساب‌برسان، علل و جهت روابط مفاهیمی همانند تعهد سازمانی، تعهد حرفه‌ای، استرس نقش، رضایت شغلی، فرسودگی شغلی، تمایل به ترک خدمت حساب‌برسان با استفاده از نظریه‌های روانشناسی و مدیریت رفتار سازمانی در قالب مدل‌ها علی (همانند معادلات ساختاری) بررسی شده و اقدامات بایسته برای حفظ سلامت روانی و جسمی آن‌ها صورت گرفته و تا حدودی از هزینه‌های سازمانی که موسسات حسابرسی از این بابت محتمل می‌شوند جلوگیری می‌شود (خلیفه سلطانی و براری، ۱۳۹۴).

مفهوم استرس شغلی

در زندگی افراد، استرس ممکن است از منابع متعددی ناشی شود. یکی از این منابع، شغل فرد است. استرس شغلی را می‌توان روی هم جمع شدن عامل‌های استرس‌زا و وضعیت‌های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد در فشارزا بودن آنها اتفاق نظر دارند. به بیان دیگر، استرس ناشی از شغل، استرسی است که فرد معین بر سر شغل معینی، دست خوش آن می‌شود (آزاد مرزآبادی و طرخورانی، ۱۳۸۶). استرس شغلی را می‌توان روی هم جمع شدن عامل‌های استرس‌زا و وضعیت‌های مرتبط با شغلی دانست که اکثر افراد نسبت به استرس‌زا بودن آن اتفاق نظر دارند. استرس شغلی می‌تواند به عنوان پاسخ‌های فیزیکی و احساسی مضر تعریف شود و زمانی رخ می‌دهد که الزامات شغلی با توانایی‌ها، منابع یا نیازهای کارمندان مطابقت نداشته باشد. استرس شغلی می‌تواند به ضعف و سلامت و حتی آسیب دیدن افراد منجر شود. هم‌چنین استرس شغلی به عنوان کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل، میزان بیش از حد خواست‌های محیط کار و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن است که فرد بتواند از عهده آن برآید. در بعضی موارد به کارگیری فرد در کاری که با توانایی‌ها و اطلاعات او هم‌خوانی ندارد و یا تغییر در فعالیت کاری او، می‌تواند باعث ایجاد استرس در فرد شود (سازگار گرای، ۱۳۹۵).

تشریح موقعیت استرس‌زای کار حسابرسان

موسسه ملی امنیت و سلامت شغلی، استرس شغلی را ناشی از مشکلات فراوان موجود در محیط کار، تغییرات مداوم خارج از کنترل، جابه‌جایی مداوم، اضافه کار، ساعت کار زیاد و بی‌نظمی ساعت کار می‌داند (ادواردز و همکاران^۱، ۲۰۰۰). کاظمی و همکاران^۲ (۲۰۰۸) نیز استرس شغلی را به عنوان تغییری در وضعیت فیزیکی یا ذهنی تعریف می‌کنند که ممکن

¹ Edwards et al

² Kazmi et al

است اثر مثبت یا منفی بر عملکرد شغلی کارکنان داشته باشد که در آن، استرس به خاطر رویدادهای استرس زا در محیط کار ایجاد شده است. شغل حسابرسی به طور معمول با حجم بالای کاری، ضرب عجل‌های زیاد و فشار زمانی بیش از حد توصیف می‌شود. افزون بر این، حسابرسان، به دلیل تضاد منافی که ممکن است در انجام حسابرسی‌هایشان وجود داشته باشد و نیز قرار گرفتن در بین مدیریت به عنوان مسئول تهیه صورت‌های مالی و نتایج حاصل از عملیات شرکت سرمایه گذاران و یا سایر اشخاص ذینفع به عنوان استفاده کنندگان از گزارش حسابرسی برای تصمیم گیری و رسیدن به هدف‌های شخصی مدنظر همواره به نحوی نقش واسطه یا رابطه را ایفا می‌کنند. از این رو، آن‌ها با تعداد زیادی از افراد درون سازمانی و برون سازمانی روبه رواند که خواهان طیف وسیعی از نیازها و انتظارات هستند که به طبع برآورده کردن این انتظارات و تقاضاهای متنوع از سوی صاحب کاران، آن هم در محیط کاری که خود صاحب کار مشخص می‌کند، برای حسابرسان موقعیت‌های استرس زایی را ایجاد می‌کند که در صورت شناسایی نشدن به موقع، کنترل نکردن و برخورد نامناسب این استرس‌های شغلی می‌تواند تاثیر بسزایی در کیفیت کار حسابرسی داشته باشد (مرویان حسینی و لاری دشت بیاض، ۱۳۹۴). سوباروین و چنگابرویون^۱ (۲۰۰۶) و آگولیا و همکاران^۲ (۲۰۱۰) نشان دادند که استرس ناشی از کار یا برنامه زمان بندی حسابرسی، ممکن است به کارایی و کیفیت حسابرسی آسیب وارد کند. لئو^۳ (۲۰۰۸) بیان کرد که فشار ناشی از زمان حسابرسی می‌تواند مانع از اجرای خوب روش‌های حسابرسی گردد و در نتیجه کیفیت حسابرسی را مخدوش نماید. لوپز و پیترز^۴ (۲۰۱۲) نشان دادند که بالا رفتن فشار ناشی از حجم کار می‌تواند به کیفیت حسابرسی در شرکت حسابرسی لطمه وارد کند. تحقیقات قبلی نشان داده اند که استرس کار رابطه مثبتی با شدت موارد استرس زا در محیط کار و رابطه منفی با کنترل کار دارند (لندسبریگز^۵، ۱۹۹۸، فلچر و جونز^۶، ۱۹۹۳). علاوه بر این، کنترل کار به بهبود رضایت شغلی و عملکرد شغل کمک می‌کند (گرین برگ و همکاران^۷؛ ۱۹۸۹ و دیر و گانستر^۸، ۱۹۹۱).

تحلیل رابطه استرس و کیفیت حسابرسی

حسابرسان، به دلیل تضاد منافی که بین مدیران و سرمایه گذاران وجود دارد، با طیف وسیعی از نیازها و انتظارات روبرو هستند که برآورده کردن این انتظارات در محیط کار صاحبکاران، موجب ایجاد فشار و استرس در کار حسابرسی می‌گردد و ممکن است روی کیفیت حسابرسی تاثیر بسزایی داشته باشد. بنابراین هرچه قدر کیفیت حسابرسی تاثیر بسزایی داشته باشد. بنابراین هرچه قدر کیفیت حسابرسی بالاتر باشد مشخصا استرس شغلی از طریق فعالیت‌های واقعی نیز کاهش می‌یابد و انتظار می‌رود حسابرسی با کیفیت بالاتر را افزایش دهد (عالی پور و صالحی، ۱۳۹۷). یان و اکس^۹ (۲۰۱۶) در تحقیقی به تاثیر استرس کار حسابرسان بر حسابرسی با استفاده از یک نمونه از شرکت‌های چینی در فاصله زمانی ۲۰۰۹ الی ۲۰۱۳ پرداختند. نتایج نشان می‌دهد که: (۱) بطور کلی کاهش آنچنانی در کیفیت حسابرسی ناشی از استرس کار حسابرسان وجود ندارد (۲) در حسابرسی اولیه با صاحبکار جدید، بین استرس کار و کیفیت حسابرسی رابطه معنادار منفی وجود دارد (۳) درک استرس کار به ویژگی‌های فردی حسابرسان بستگی دارد. همچنین حسابرسان شرکت‌های حسابرسی بین المللی و کسانی که در نقش شرکای آنها هستند نسبت به متخصصین صنعت حسابرسی، واکنش بیشتری به استرس

¹ Soobaroyen & Chengabroyan

² Agoglia et al

³ Liu

⁴ Lo'pez & Peters

⁵ Landsbergis

⁶ Fletcher & Jones

⁷ Greenberger et al

⁸ Dwyer & Ganster

⁹ Yan & Xie

کار حسابرسی دارند. چونگ و مانرو (۲۰۱۵) به بررسی تاثیر پیامدهای فرسودگی شغلی بر تمایل به جابجایی حسابداران پرداختند. داده‌ها با استفاده از پرسش نامه تکمیل شده به وسیله ۳۶۸ حسابدار، که جدیداً در موسسات حسابداری استخدام شده بودند، جمع آوری شد. نتایج حاصل از بکارگیری روش معادلات ساختاری نشان داد که ابهام نقش، تعارض نقش و تنش‌های مربوط به شغل، عوامل ایجاد فرسودگی شغلی است. به این صورت که ابهام و تعارض نقش، سطوح درک شده کارکنان از تنش‌ها مربوط به شغل را تحت تاثیر قرار می‌دهد و تنش‌های مربوط به شغل با فرسودگی شغلی رابطه دارد که این امر به نوبه خود، باعث کاهش سطح رضایت شغلی و تعهد سازمانی می‌شود. هم چنین، رضایت نداشتن کارکنان بیشتر می‌تواند ناشی از این باشد که آن‌ها به دنبال یک شغل جایگزین هستند. یارسی و همکاران^۱ (۲۰۱۴) به بررسی تاثیر عوامل استرس زای شغلی شامل ابهام نقش، تعارض نقش و ازدیاد نقش بر کارایی شغلی حسابرسان از طریق متغیر مداخله گر هوش هیجانی پرداختند. داده‌ها با استفاده از پرسش نامه‌ای جمع‌آوری شد که به وسیله ۱۰۵ حسابرس در تمام موسسات حسابداری اندونزیایی تکمیل شده بود. به این نتیجه دست یافتند که رابطه منفی میان استرس شغلی و کارایی حسابرس وجود دارد. لارسون و همکاران^۲ (۲۰۰۴) در پژوهشی با عنوان مفاهیم و پیامدهای استرس شغلی در حسابرسان حسابرسان داخلی بررسی چگونگی تاثیرگذاری استرس شغلی بر فرسودگی شغلی و رضایت شغلی حسابرسان داخلی پرداختند. یافته‌های پژوهش آنان نشان داد که عوامل استرس زای سازمانی (پاداش، ساختار سازمانی و سبک نظارت) نسبت به عوامل استرس زای فردی فشار زمانی، ابهام نقش، تعارض نقش و گران باری نقش برای حسابرسان داخلی منبع استرس بیشتری است. افزون بر این، در این پژوهش متغیرهای استرس در الگوی رگرسیون شامل دو عامل محیط و حجم کار معرفی شد و نتیجه آن نشان داد که عامل محیط با هر دو عامل فرسودگی شغلی و نارضایتی شغلی رابطه مثبت دارد. هم چنین، حجم کار به عنوان عامل استرس زای دیگر، با افزایش در کیفیت حسابرسی رابطه مثبت و با نارضایتی شغلی رابطه منفی دارد. سلطانی و براری (۱۳۹۴) در پژوهشی به بررسی اثر حمایت سرپرست و حمایت همکار در حرفه حسابرسی بر تضاد نقش و ابهام نقش که از اجزای استرس نقش می‌باشند و متعاقب آن تاثیر تضاد نقش و ابهام نقش بر افزایش تمایل به ترک خدمت و کاهش رضایت شغلی حسابرسان پرداختند. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه حسابرسان از رده کمک حسابرس تا حسابرس ارشد که در موسسات عضو جامعه حسابداران رسمی و سازمان حسابرسی کشور تا پایان شش ماه اول سال ۱۳۹۲ مشغول به فعالیت بوده اند می‌باشد. برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از روش مدل روابط ساختارخطی-لیزر استفاده شد. تحلیل‌های آماری صورت گرفته نشان داد که بین متغیرهای مدل علی پژوهش به استثنای رابطه بین تضاد نقش و تمایل به ترک خدمت، روابط معنی داری در جهت‌های تعیین شده وجود دارد. مرویان حسینی و لاری دشت بیاض (۱۳۹۴) در پژوهشی به بررسی بررسی نقش فرسودگی شغلی در رابطه بین استرس و عملکرد شغلی حسابرسان پرداختند. یافته‌های پژوهش نشان دهنده وجود رابطه بین استرس شغلی، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی است. به عبارت دیگر، نتایج حاکی از تایید ارتباطی مثبت و معنادار میان استرس شغلی با فرسودگی شغلی و تایید رابطه منفی و معنادار میان فرسودگی شغلی با عملکرد شغلی حسابرسان است. هم چنین، رابطه منفی استرس شغلی با عملکرد شغلی از طریق متغیر میانجی فرسودگی شغلی مورد تایید قرار گرفت. حاجی‌ها و زارعی (۱۳۹۳) در پژوهشی به بررسی عوامل استرس زا بر رضایت شغلی و عملکرد شغلی در بین حسابداران بخش عمومی پرداختند. پژوهش آنان شامل کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان سیستان و بلوچستان بود. نتایج پژوهش نشان داد که رابطه منفی و معناداری بین ابهام نقش، تعارض نقش و گران باری نقش با رضایت شغلی و عملکرد شغلی وجود دارد. محمدی پورو غلامی (۱۳۹۱) در پژوهشی با عنوان فشارهای روانی و فرسودگی شغلی حسابرسان مستقل به این نتیجه رسیدند که

¹ Wiryathi et al

² Larson et al

اظهار نظر تحت استرس بالا و فرسودگی شغلی باعث اختلال در عملکرد حسابرسان می‌شود و اظهار نظر حرفه ای آن‌ها را تحت تاثیر قرار می‌دهد. عالی پور و صالحی (۱۳۹۷) پس از بررسی تاثیر استرس کار حسابرس بر کیفیت حسابرس به این نتیجه رسیدند که بین استرس کار حسابرس و کیفیت حسابرسی، رابطه منفی و معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر چنانچه استرس کار حسابرس افزایش یابد، میزان اقلام تعهدی اختیاری نیز افزایش می‌یابد، در نتیجه منجر به کاهش کیفیت حسابرسی می‌گردد. همچنین نتایج نشان داد که این رابطه منفی در کار حسابرسی اولیه بیشتر می‌باشد (عالی پور و صالحی، ۱۳۹۷).

عوامل ایجاد استرس

عوامل ایجاد استرس را به سه دسته ی عوامل فردی، سازمانی و برون سازمانی می‌توان تقسیم کرد که از این میان، عوامل سازمانی خود به دو گروه عمده ی عوامل مربوط به خود سازمان، و عوامل مربوط به شغل تقسیم می‌شود.

عوامل فردی

منابع گوناگون فشار در افراد مختلف به بروز واکنش‌های متفاوت منجر می‌شود. برخی از مردم بهتر از سایرین می‌توانند با این عوامل مقابله کنند و از عهده ی مبارز طلبی‌های محیط برآیند؛ درحالی که بسیاری از مردم با توجه به صفات و خصوصیات فردی، مستعد فشارهای روانی هستند و در برابر آن‌ها کاملاً بی مقاومت اند؛ بدین معنا که اگر در موقعیت‌های فشارزا قرار می‌گیرند، از عهده ی مقابله با عوامل فشار بر نمی‌آیند و دچار مشکل می‌شوند. در یک آزمون روانی شخصیتی افراد به دو گروه (الف) و (ب) تقسیم شده اند و هر کدام از این گونه‌ها خصوصیات روانی ویژه ای دارند. واکنش‌های مربوط به رویدادهای فشارآور نیز اغلب به گونه ای (الف) و (ب) در افراد مربوط می‌شود. افراد گونه الف دارای صفاتی به شرح زیرند:

- بیش از اندازه ی لازم کار می‌کنند و روزهای تعطیل نیز به جای استراحت، وقت خود را به کار می‌گذرانند.
 - پرخاش گردند و کارها را به گونه ای خشن انجام می‌دهند.
 - به خود فشار می‌آورند که هر کاری به موقع انجام گیرد.
 - به وقت و زمان بسیار اهمیت می‌دهند.
 - آرامش و سکون ندارند و اغلب بی قرارند.
 - اغلب چند هدف را با هم انتخاب می‌کنند و می‌کوشند همه ی کارها را یکجا انجام دهند.
 - از کمی وقت نگران اند و اغلب شتاب زده به نظر می‌رسند.
 - به طور کلی، این گروه از مردم، پرخاش گر، رقابت طلب و دارای معیارهای برترند.
- افراد گروه ب خصوصیات روانی زیر را دارند:
- آرام و بردبارند.
 - صبر و شکیبایی دارند.
 - کارهایشان همراه با تفریح است و از کار لذت می‌برند.
 - در برخورد با دیگران ملایم و آرام اند.
 - نسبت به وعده‌های خود خیلی نگران نیستند.

- با دیگران به رقابت نمی‌پردازند.
 - بدون احساس گناه استراحت می‌کنند و از اوقات فراغت خود لذت می‌برند.
 - کارها را به ترتیب انجام می‌دهند و در یک زمان، چند کار نمی‌کنند.
 - از لاف زدن و گزافه‌گویی خوششان نمی‌آید.
- به طور کلی، افراد گروه ب شخصیت‌هایی آرام و آسان گیرند، موقعیت‌ها را همان گونه که هست می‌پذیرند؛ در برابر حوادث و وقایع خون سردند و کم‌تر از فشار عصبی رنج می‌برند. همانطور که، مطالعه‌ی دو گروه یاد شده نشان می‌دهد، مدیرانی که دارای شخصیت گونه الف باشند، بیش‌تر از مدیران گونه ب استعداد درگیر شدن با مسائل روانی و ابتلا به فشار روانی و عصبی را دارند. مدیران گروه الف از لحاظ شخصیت استرس پذیرترند و در نتیجه، آسیب پذیرتر از مدیران گونه ی ب هستند.

عوامل سازمانی

این عوامل از روابط جمعی در سازمان، بین افراد و محیط سازمان حاصل می‌شود که آن‌ها را می‌توان در دو گروه عوامل مربوط به ساختار و فضای ساختمان، و عوامل مربوط به شغل جای داد.

عوامل مربوط به ساختار و جو سازمانی

صرف مسئله‌ی کار کردن در یک سازمان و این که فرد چگونه کار را با استقلال فردی و آزادی‌های خود تطبیق می‌دهد و هم چنین موقعیت، خود مبنی برای فشار روانی بر افراد به شمار می‌آید: در این زمینه، موارد زیر نقش عمده ای دارند.

- خط مشی‌های سازمانی،
- ساخت سازمانی،
- فرایندهای سازمانی،
- مناسبات میان افراد،
- مسئولیت،
- مسئولیت به خاطر بعضی چیزها.

عوامل مربوط به شغل

رسیدگی به امور مربوط به شغل، بخش عمده ای از فعالیت‌های روزمره ی افراد را تشکیل می‌دهد و در هر شغل نیز تعداد متنابهی از پیامدهای فشار روانی وجود دارد. این منابع تا هنگامی که فرد درگیر فعالیت‌های شغلی است، آرامش او را بر هم می‌زنند. مهم‌ترین عوامل شغلی ایجاد استرس عبارت‌اند از:

- ماهیت شغل
- شرایط کاری
- نقش فرد

عوامل برون سازمانی

این دسته از عوامل، یعنی منابع بیرونی موجد فشار روانی در کار، فراگیرتر از سایر منابع اند و تمامی آن چه را که در کنش متقابل میان زندگی فرد در درون و بیرون سازمان کاری او مطرح می‌شود، پوشش می‌دهند. عواملی نظیر شرایط و مشکلات خانوادگی، اتفاقات غیر منتظره در زندگی شخصی مثل جدایی از همسر یا مرگ نزدیکان و عزیزان، بیماری‌های سخت و لاعلاج، مشکلات مالی، اختلاف عقیده ی فرد و افراد محل کارش، تضاد میان خواسته‌ها و نیازهای خانواده و محل کار، از جمله عوامل برون سازمانی هستند که می‌تواند بر فرد فشار وارد کنند (حسینی قمی، ۱۳۸۹).

پیامدهای استرس شغلی

به طور کلی عوارض ناشی از استرس شغلی قابل تقسیم به دو دسته می‌باشد.

الف - عوارض جسمانی و روانی:

بیماری‌های قلبی - عروقی: در مطالعات متعدد ارتباط بین وجود استرس شغلی و افزایش شیوع اختلالات قلبی - عروقی بخصوص تنگی عروق کرونر مشخص شده است بگونه ای که در برخی از مطالعات شیوع این بیماری‌ها در مشاغل پر استرس دوبرابر مشاغل دارای سطوح پایین تر استرس بوده اند. از طرفی بروز استرس موجب افزایش فشار خون نیز می‌گردد و هم چنین سطح کلسترول خود در افراد مواجهه یافته با استرس مشاهده شده است.

بیماری‌های گوارشی: زخم معده و هم چنین سوءهاضمه افزایش شیوع نشان می‌دهند.

اختلالات روانی: طیفی از اختلالات از صرفا علائم روانی خلقی گرفته تا بیماری‌های روانپزشکی در افراد مواجهه یافته با استرس شغلی مشاهده شده است. در ارتباط با علائم می‌توان به اضطراب، تنش، عصبانیت، افسردگی، کاهش تمرکز و تحریک پذیری اشاره نمود. درمورد بیماری‌ها نیز بیماری‌های تطابقی، اختلالات خلقی مثل افسردگی اساسی و اضطراب و هم چنین سوء مصرف داروها و اعتیاد مشاهده می‌شود.

ب - اثرات منفی سازمانی:

افزایش شیوع غیبت از محل کار: در محیط‌های کاری دارای سطوح بالای استرس شغلی افزایش غیبت پرسنل بصورت غیبت‌های ناشی از بیماری Sickness Absence و همچنین غیبت‌های غیرموجه مشاهده می‌شود. در مورد علل اول هم بیماری‌های ناشی از استرس می‌تواند مطرح باشند و هم سایر بیماری‌ها و دلیل آن این طور بیان می‌شود که به دنبال بروز بیماری آستانه فرد جهت حضور در محیط کاری مربوط وابسته به تمایل فرد بوده و صرفا وجود ناتوانی‌های منتسب به بیماری عامل تعیین کننده نمی‌باشد.

افزایش میزان حوادث در محیط کار: کاهش تمرکز یکی از عوارض استرس شغلی محسوب می‌گردد. با عنایت به اینکه شایع ترین علت حوادث محیط کار مربوط به اشتباه انسانی می‌باشد، دور از انتظار نیست که افزایش میزان حوادث را در محیط‌های کاری پر استرس شاهد باشیم. از طرفی برخی از بیماری‌های منتسب به استرس شغلی مانند بیماری‌های قلبی - عروقی دارای عوارض حاد می‌باشند که می‌توانند به طور ناگهانی بخشی یا تمام ظرفیت کاری فرد را مختل نمایند.

افت کمی و کیفی در ارائه خدمات به ارباب رجوع: با توجه به اینکه در روندهای خدماتی معمولا برخورد چهره به چهره مطرح می‌باشد. هرگونه عدم تمرکز یا کم توجهی در رفتار فرد ارائه کننده خدمت به سرعت توسط فرد دریافت کننده خدمت احساس می‌گردد. بدیهی است وجود استرس به خصوص شغلی آن می‌تواند موجب بروز و بیان نارضایتی توسط فرد ارائه کننده خدمت گردد. این مسئله حتی در صورت ارائه کمی خدمات موجب افت کیفی قابل توجه آن می‌گردد.

افزایش مقاومت در برابر تغییرات سازمانی: وجود استرس شغلی موجب می‌گردد که نیروهای کاری تحت استرس سازگاری و همکاری لازم جهت انجام اصلاحات را از خود نشان ندهند. با عنایت به اینکه یکی از ضروریات هر سازمان کاری پویا انجام تغییرات سازمانی مناسب حسب نیاز شرایط موجود می‌باشد، وجود استرس در بین کارکنان موجب عدم مشارکت آنها و بروز رکود و تحلیل تدریجی سازمان کاری می‌گردد. افزایش میزان بازنشستگی پیش از مورد و از کارافتادگی: همان طور که قبلا اشاره گردید استرس شغلی به صورت مستقیم تمایل فرد جهت ادامه همکاری را کاهش می‌دهد. با عنایت به تاثیر و ارزش تجربه کاری این قبیل افراد در سازمان‌ها شرایط فوق می‌تواند عوارض قابل توجهی را به همراه داشته باشد. کاهش مشارکت کارکنان در ارتقاء کمی و کیفی خدمات (دارستانی فراهانی، ۱۳۸۲).

راه حل‌های استرس زدا

- ✓ حل مشکل با برنامه ریزی
- تحلیل موقعیت برای رسیدن به یک راه حل و انجام دادن اقدام‌های مستقیم برای اصلاح مشکل
- ✓ مقابله کردن
- قاطعانه عمل کردن، اغلب شامل عصبانیت یا خطر کردن برای موقعیت می‌شود.
- ✓ کسب حمایت اجتماعی
- کسب حمایت اطلاعاتی یا عاطفی
- ✓ فاصله گرفتن
- تلاش‌های فکری برای کنار کشیدن از موقعیت یا ایجاد نگرش مثبت.
- ✓ فرار- اجتناب
- خوش خیال بودن در مورد موقعیت پیش آمده یا انجام دادن اقداماتی برای فرار یا اجتناب از آن.
- ✓ مهار فردی
- تلاش برای تعدیل احساسات یا اقدامات مرتبط با مشکل.
- ✓ پذیرش مسئولیت
- پذیرفتن نقش خود را در ایجاد مشکل و در عین حال سعی برای سروسامان بخشیدن به کارها.
- ✓ ارزیابی مجدد
- تلاش برای بخشیدن معنایی مثبت به موقعیت از نظر فردی، و گاهی اوقات با رنگ مایه ای مذهبی (خنیفر، ۱۳۸۷).

راهکارهای درمان استرس در محیط کار

اگرچه ممکن نیست که یک توصیه واحد برای پیشگیری استرس در کار، ارائه داد اما ارائه دستورالعمل‌هایی بر فرایند پیشگیری استرس در سازمان‌ها ممکن است. در تمام موقعیت‌ها، فرایندی برای برنامه‌های پیشگیری استرس شامل سه مرحله متمایز می‌شود: تعیین مشکل، مداخله و ارزیابی. برای موفقیت در این فرآیند، سازمان‌ها نیاز دارند که به طور کامل آماده شوند.

حداقل آمادگی برای برنامه جلوگیری از استرس شامل موارد زیر می‌باشد:

- ایجاد آگاهی عمومی درباره استرس شغلی (دلایل، هزینه‌ها و کنترل).
- اطمینان از تعهد و حمایت مدیران مافوق از برنامه.

- مشارکت کارمندان و درگیر شدن در تمام مراحل برنامه.
- ایجاد ظرفیت فنی برای هدایت برنامه (آموزش تخصصی برای کارمندان یا استفاده از مشاوران استرس شغلی)، سازگاری گرای، (۱۳۹۵).

نتیجه گیری

استرس و فرسودگی شغلی از جمله خطرهای شغلی است که در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است. از این رو، پژوهش حاضر با هدف پوشش این بُعد از دانش حسابرسی به بررسی اثرات ناشی از استرس شغلی پرداخته است. استرس چیزی است که از خارج بر فرد تحمیل می‌شود و ناراحتی‌های جسمانی و روانی را در پی دارد. وقتی مسائل وارده بر سازمان، فراتر از قدرت مقابله و انطباق ارگانیزم افراد آن باشد، در آن حالت فرد دچار فشار روانی و تنش خواهد شد. مؤسسه ملی امنیت و سلامت شغلی، استرس شغلی را ناشی از مشکلات فراوان موجود در محیط کار، تغییرات مداوم خارج از کنترل، جابه جایی مداوم، ساعات کار زیاد و بی‌نظمی ساعات کار می‌داند. از لحاظ نظری انتظار می‌رود هنگامی که فرد دچار تضاد نقش می‌شود تمایل به ترک خدمت او افزایش و رضایت شغلی او کاهش یابد. هرچند یافته‌ها نشان می‌دهد که تضاد نقش تأثیر منفی بر رضایت شغلی حسابرس دارد.

منابع

- ✓ ارشدی، نسرين، شکر کن، حسین، (۱۳۸۶)، طراحی و آزمودن الگویی از پیشایندها و پیامدهای مهم انگیزش شغلی مهم انگیزش شغلی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب- منطقه اهواز، علوم تربیتی و روان شناسی، دوره ۴، شماره ۳، صص ۱۲۹-۱۴۸.
- ✓ آزاد مرزآبادی، اسفندیار، طرخورانی، حمید، (۱۳۸۶)، بررسی ارتباط بین استرس‌های شغلی و رضایت مندی شغلی کارکنان، فصلنامه علوم رفتاری، دوره یک، شماره ۲، صص ۱۲۱-۱۲۹.
- ✓ حاجیه‌ها، زهره، زارعی، محمد عارف، (۱۳۹۳)، بررسی تاثیر سبک زندگی سالم بر استرس شغلی در حسابرسان بخش عمومی (مطالعه موردی: کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان سیستان و بلوچستان)، دو فصلنامه حسابداری دولتی، سال اول، شماره ۱، صص ۷۱-۸۰.
- ✓ حسینی قمی، طاهره، (۱۳۸۹)، استرس شغلی، رشد آموزش مشاور مدرسه، دوره ۶، شماره ۲، صص ۱۹-۲۴.
- ✓ خلیفه سلطانی، سید احمد، براری، سمانه، (۱۳۹۴)، بررسی علل و پیامدهای استرس نقش حسابرس، حسابداری مالی، سال هفتم، شماره ۲۸، صص ۳۲-۵۵.
- ✓ خنیفر، حسین، (۱۳۸۷)، استرس شغلی و محیط‌های حرفه‌ای؛ عوامل، نظریه‌ها، اثرات، فصلنامه تخصصی راهبرد، سال اول، شماره دوم، صص ۱-۳۸.
- ✓ خواجه پور، غلامرضا، (۱۳۹۷)، استرس شغلی، تهران، انتشارات بازتاب.
- ✓ خلیفه سلطانی، سیداحمد، براری، سمانه، (۱۳۹۴)، بررسی علل و پیامدهای استرس نقش حسابرس، حسابداری مالی، سال هفتم، شماره ۲۸، صص ۳۲-۵۵.
- ✓ دارستانی فراهانی، سعید، (۱۳۸۲)، استرس شغلی، فصلنامه ارتقا و رشد کیفیت خدمات هوایی، تهران.
- ✓ راس، راند، آلتمایر، الیزابت، (۱۳۸۱)، استرس شغلی، مترجم غلامرضا خواجه پور، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
- ✓ سازگار گرای، نوشین، (۱۳۹۵)، استرس شغلی در محیط کار، همایش ملی پژوهش‌های مدیریت و علوم انسانی در ایران.

- ✓ طباطبایی جبلی، زهرا، دلاور، علی، برجلی، احمد، (۱۳۹۳)، بررسی رابطه متغیرهای سازمانی و استرس شغلی به شیوه فراتحلیل، فصلنامه اندازه گیری تربیتی، دوره پنجم، شماره هفدهم، صص ۱۷۲-۱۹۳.
- ✓ عالی پور، مرید، صالحی، اله کرم، (۱۳۹۷)، بررسی تاثیر استرس کار حسابرس بر کیفیت حسابرسی، دانش حسابرسی، سال هجدهم، شماره ۷۲، صص ۱۷۱-۱۹۲.
- ✓ محمدی پور، رحمت اله، غلامی، صفورا، (۱۳۹۱)، اثر فشارهای روانی و فرسودگی شغلی حسابرسان مستقل بر کیفیت گزارش های حسابرسی، کنفرانس ملی حسابداری، مدیریت مالی سرمایه گذاری، گرگان، دانشگاه جامع علمی کاربردی استان گلستان.
- ✓ مرویان حسینی، زهرا، لاری دشت بیاض، محمود، (۱۳۹۴)، بررسی نقش فرسودگی شغلی در رابطه بین استرس و عملکرد شغلی حسابرسان، فصلنامه حسابداری سلامت، سال چهارم، شماره اول، صص ۵۷-۸۰.
- ✓ مهرابی زاده هنرمند، مهناز، طالب زاده، علیرضا، (۱۳۸۰)، بررسی رابطه ابهام و تعارض نقش با خشنودی و دلبستگی شغلی، مجله روان شناسی، دوره ۵، شماره ۱۷، صص ۴۴-۵۵.
- ✓ Agoglia, C.P., Brazel, J.F., Hatfield, R.C., Jackson, S.B. (2010). How do audit workpaper reviewers cope with the conflicting pressures of detecting misstatements and balancing client workloads? *Auditing: J. Practice Theory* 29 (2): 27-43.
- ✓ Carlson, D. S. (1999). Personality and Role Variables as Predictors of Three Forms of Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 55: p.p. 236-253
- ✓ Dwyer, D.J., Ganster, D.W. (1991). The effects of job demands and control on employee attendance and satisfaction. *J. Org. Behav.* 12 (7):595-608.
- ✓ Edwards, D.; Bumard, P.; Coyle, D.; Fothergill, A.; and B. Hannigan (2000). "Stress and Burnout in Community Mental Health Nursing: A Review of the Literature", *Journal Psychiatr Ment Health Nurs*, Vol. 7, No.1, pp. 7-14.
- ✓ Fletcher, B.C., Jones, F. (1993). A refutation of Karasek's demand-discretion model of occupational stress with a range of dependent measures. *J. Org. Behav.* 14 (4): 319-330
- ✓ Gajendran, R, Harrison. D.A. (2007). The good, the bad, and the unknown about Telecommuting, *Meta Analysis of Psychological Mediators and Individual Consequences*, *journal of Applied psychology*, 92(6): p.p. 1524-1541.
- ✓ Greenberger, D.B., Strasser, S., Cummings, L.L., Dunham, R.B. (1989). The impact of personal control on performance and satisfaction. *Org. Behav. Hum. Decis. Process.* 43 (1):29-51.
- ✓ Kazmi, R.; Amjad, S.; and D. Khan (2008). "Occupational Stress and its Effect on Job Performance: A Case Study of Medical House Officers of District Abbotabad", *Journal of Ayub Medical College*, Vol. 20, No. 3, pp.135-139.
- ✓ Landsbergis, P.L., (1988). Occupational stress among health care workers: a test of the job demand-control model. *J. Org. Behav.* 9 (3):217-239.
- ✓ Larson, L.; Meier, H; and P.Poznanski (2004). Concepts and Consequences of Internal Auditor Job Stress", *Journal of Accounting and Finance Research*, Vol. 12, No. 16, pp. 35-46.
- ✓ Liu, C. (2008). CPA behavior under time pressure: evidence from a large firm. *Auditing Res.* 2: 79-85 (in Chinese).
- ✓ Lo'pez, D.M., Peters, G.F., (2012). The effect of workload compression on audit quality. *Auditing: J. Practice Theory* 31 (4): 139-165.
- ✓ Parker, D. E. and T. A. Decotiis (1983). "Organizational Determinants of Job Stress", *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 32, No. 2, pp.160-177.
- ✓ Soobaroyen, T., Chengabroyan, C., (2006). Auditors' perceptions of time budget pressure, premature sign offs and under-reporting of chargeable time: evidence from a developing country. *Int. J. Auditing* 10 (3): 201-218.

- ✓ Wiryathi, N. M.; Rasmini, N. K.; and M. G. Wirakusuma (2014). Influence of Role Stressors on Auditor's Burnout With Emotional Intelligence As Moderating Variables", E-Journal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana, Vol. 5, No. 3: 227-244.
- ✓ Yan Huanmin, Xie Shengwen (2016). How does auditors' work stress affect audit quality? Empirical evidence from the Chinese stock market, China Journal of Accounting Research: 305-319.