



# فشار روانی، عملکرد شغلی

فردی چو<sup>۲</sup>

ترجمه: مریم فتح الله پور

مقدمه:

این نوشتار، به بررسی نتایج پژوهشی درباره عوامل موثر در حرفه حسابرسی و بازتاب فشار روانی بر حسابرسان می‌پردازد و به عکس پژوهشهای پیشین که بیشتر بر عوامل غیر شخصی توجه داشته‌اند، عوامل شخصی را مورد توجه قرار می‌دهد. افزون بر این مسئله را از دو سو بررسی می‌کند: از یک سو به سنخ شخصیت به عنوان عامل زمینه‌ساز فشار روانی می‌نگرد و ارتباطی مستقیم و چشمگیر بین فشار روانی و سنخ شخصیتی ویژه که از آن به گونه شخصیتی الف نام می‌برد پیدا می‌کند و نتیجه می‌گیرد که گونه‌های شخصیتی که از مکانیسم کنترل استفاده می‌کنند و خود را متعهد به انجام هر چه دقیقتر و وظایف محول می‌دانند و خلق و خویی هموار و جود دارند، در کار حسابرسی فشار روانی کمتری تحمل می‌کنند؛ به بیان دیگر وجود رابطه‌ای معکوس بین برخورداری از خلق و خوی یادشده و فشار روانی را گزارش می‌کند. از سویی دیگر نیز به بررسی ارتباط بین عملکرد شغلی و فشار روانی می‌پردازد. منتها به رغم آن که در بیشتر موارد، در حرفه حسابرسی رابطه‌ای معکوس بین فشار روانی، و عملکرد شغلی گزارش شده است و شواهد تجربی نیز این گونه گزارشها را تایید کرده است، این پژوهش بر آن است که به یافته‌های کافی و قطعی در این باره دست نیافته است.

1. Auditing: A Journal of Practice & Theory, Vol.5 No. 2, Spring 1986.
2. Freddie Choo

نقل از:

بر فشار روانی به طور معمول کاری دشوار است.

## ویژگی کنترل:

شخص دارای این ویژگی می‌تواند کنترل هر جریان را در دست داشته باشد. این پندار نه به آن معنی است که این گونه اشخاص ساده لوحانه انتظار دارند که اختیار امور و پیامدهای مربوط را در دست داشته باشند، بلکه بیشتر به تأثیر قطعی به کارگیری توانایی، تخیل، اطلاعات و مهارت خود و اختیار در راهبری امور اعتقاد دارند. کسی که توانایی مهار فشارهای روانی را داراست، به طور معمول می‌پندارد که پاسخها و واکنشهای او می‌تواند اموری را که سبب پدید آمدن فشار روانی می‌شود، مهار کند و از شدت و احتمال روی دادن آنها بکاهد، یا حتی جهت یا زمان روی داد نشان را

نمی‌رسد. افزون بر این، استقلال حسابرسان حرفه‌ای وجود ویژگیهای شخصیتی الف را ایجاد می‌کند و می‌توان گفت این گونه اشخاص، مناسبترین افراد برای فعالیت در رشته حسابرسی حرفه‌ای هستند. با این حال به نظر می‌رسد که تعیین میزان دقیق ارتباط بین فشار روانی و عملکرد شغلی امکانپذیر نیست. اگرچه دستیابی به شواهد تجربی فراوان در این باره عملی است و یکی از هدفهای این پژوهش را نیز در برمی‌گیرد و آشکار است که پژوهش در این باره در صورت اثبات فرضیه پیچیده رابطه معکوس فشار روانی با حرفه حسابرسی و عملکرد شغلی حسابرسان به سرانجام می‌رسد.

## سویه نخست پژوهش

چنانکه گفته شد این پژوهش، بویسی دوسویه

در سالهای نزدیک موضوع تأثیر فشار روانی شغلی بر حسابرسان حرفه‌ای به طور روزافزون مورد توجه قرار گرفته است. منتها بررسیهای پیشین در این زمینه بیشتر به عواملی مانند ویژگیهای کار نظارت و سرپرستی، مسائل مربوط به دستیابی به ارتقای شغلی، موقعیت شغلی و میزان حمایت‌های اجتماعی که از شمار عوامل غیر شخصی است توجه داشته‌اند. بررسیهای یاد شده این گونه عوامل را زمینه‌ساز فشار روانی فرض کرده‌اند. در حالی که روشهای کنونی بر آنند که متغیرهای شخصیت بطنه‌ای محکم با فشار روانی دارند. از این رو پژوهشی که در این نوشتار مورد بررسی قرار گرفته است در نخستین گام خلقیاتی را که در فرض

# ویژگیهای شخصیتی حسابرسان<sup>۱</sup>

تفسیر دهد. البته استفاده از مکانیسم کنترل برای دوری جستن از آثار نامطلوب فشار روانی در بیشتر مطالعات آزمایشگاهی و تخصصی توصیه شده است. کوهن<sup>۱</sup> نشان داده است که اشخاص تنها در صورت آگاهی از این که می‌توانند در هر موقعیتی کنترل اوضاع را در دست داشته باشند، قادر به کاهش فشار روانی خود در موقعیتهای فشارافزا خواهند بود.

## ویژگی متعهد بودن:

دارندگان این ویژگی حاضر به انجام هر کاری قبول هر مسئولیتی هستند. این گونه اشخاص همواره معنا و مفهوم کاری را که انجام می‌دهند جستجو و **ورق بزنند**

L. Cohen, S., "After - Effects of Stress on Human Performance and Social Behavior: A Review of Research and Theory," *Psychological Bulletin* (July 1980), pp. 82 - 108.

است که یک سویه آن تأثیر عوامل شخصیتی در ایجاد فشار روانی را برمی‌رسد. از این سوی، گونه شخصیتی الف در حوزه پژوهش قرار گرفته است.

## گونه شخصیتی الف:

دارندگان این گونه شخصیتی ممکن است نشانه‌های جسمانی و پزشکی سرچشمه یافته از تشویش و ناامیدی از خود آشکار سازند و با پیامدهای شغلی، مانند نارضایتی و تنش شغلی روبه‌رو باشند. این گونه اشخاص به طور معمول دارای واکنشها و رفتارهای افراطی و گرایشهایی شدید مانند تمایل افراطی به موفقیت، واکنش حساس به زمان، رفتارهای نه‌جاهی و خصمانه، هوشیاری چشمگیر و ناتوانی برای پاسخ به نشانه‌های جسمی فشار روانی، رفتارها و واکنشهای سریع و انجام هر کاری با سرعت هر چه تامل و رقابت شدیدند. آشکار است که این رفتارها، در آنها سبب ایجاد تشویش و هیجان بویژه در محیط کاری شود، بویژه آنکه چیرگی آنها

عنوان عوامل بنیادی فشار روانی سنگین و ویژه‌ای از شخصیت شناخته می‌شوند، در قالب الگوی شخصیتی گونه الف قرار می‌دهد، گونه‌ای که از مکانیسم کنترل استفاده می‌کند و خود را متعهد به انجام هر چه دقیقتر و وظایف محول می‌داند و خلقی را در وجود دارد. سپس رابطه بین این گونه شخصیت فشار روانی را در چارچوب روش‌شناسی روش‌های روانشناسی اجتماعی از راه مطالعه سیستمی متغیرهای شخصیتی و فشار روانی می‌رسد.

رویکرد ویژه این پژوهش از آن رو برگزیده شده است که پژوهشهای پیشین در این باره، هیچ یک گونه‌ای نظام یافته پیامدهای ناآشکار و نامطلوب راهای روانی بر عملکرد شغلی حسابرسان را آشکار کرده‌اند. در حالی که درک این واقعیت از جهات با گون درخور اعتناست. از جمله سنگ شخصیتی الف با ویژگیهای مربوط، از محرکهای کافی برای دستیابی به بازده چشمگیر شغلی برخوردار است. از رویکرد این گونه فشارهای روانی به عملکرد شغلی حسابرسان به دلیل ویژگی حرفه آنها آسیبی

می‌کنند. شخص متعهد با نیت ایجاد همبستگی درخور توجه و فعالانه به شغل خود می‌اندیشد. و از ارتباط غیرفعال و بازدارنده با شغل خود دوری می‌کند. آنتونوفسکی<sup>۲</sup>، جانسون و ساراسون<sup>۳</sup> نیز این احساس تعهد شخص نسبت به شغل را از شمار عاملهای اساسی غلبه بر فشار روانی می‌دانند. بویژه حسابرسی از این سنخ در زمانی که فشار روانی به بیشترین حد می‌رسد، قادر به تحمل آن هستند.

## ویژگی هم‌آوردجویی:

شخص هم‌آوردجویی بر آن است که زندگی شغلی باید همواره با تغییر و تحول روبه‌رو باشد و به‌علاوه خواستار است که این تغییر و تحولات در راستای رشد و تکامل روی دهد و برای شخص شاغل ایمنی افزا باشد. به این دلیل هم‌آوردجویی در شخص سبب دگرگونی در او می‌شود و به‌طور معمول پیامد آن رشد و تکامل است و این چگونگیها مکانیسمی را در شخص سامان می‌دهد که از بروز حالت‌های محافظه‌کارانه جلوگیری می‌کند. ماس<sup>۴</sup> اظهار داشته است که پرورش صراحت و انعطاف‌پذیری در شخص هم‌آوردجویی تواند ارزیابی مؤثر بسیاری از موقعیتهای فشارافزای پیشینی ناپذیر را امکان‌پذیر کند.

از مجموع یافته‌های برشمرده در بالا گزاره همبسته‌ای فراهم می‌آید که براساس آن از یک سو وجود حلیقات سنخ شخصیتی الف در حسابرسان

2. Antonovsky, A., "Conceptual and Methodological Problems in the Study of Resistance Resources and Stressful Life Events," in B.S. Dohrnwind and B.P. Dohrenwood (Eds.), *Stressful Life Events: Their Nature and Effects* (New York: John Wiley & Sons, 1974).

3. Johnson, J. H. and I. G. Sarason, "Life Stress, Depression, and Anxiety: Internal - External Control as a Moderator Variable," *Journal of Psychosomatic Research* (22, 1978), pp. 205 - 208.

4. Moss, G. E., *Illness, Community and Social Interaction* (New York: John Wiley & Sons, 1973).

می‌تواند ارتباط مستقیمی با میزان آگاهی آنان از فشار روانی شغلی داشته باشد (هر چه شخص بیشتر به ویژگیهای سنخ شخصیتی الف وابسته باشد، نسبت به فشار روانی شغلی آگاهتر خواهد بود). و از سوی دیگر وجود حلیقات نامبرده ارتباط وازگونه‌ای با میزان تحمل فشار روانی شغلی خواهد داشت (هر چه شخص بیشتر به ویژگیهای سنخ شخصیتی الف وابسته باشد با احساس فشار روانی شغلی کمتری روباروی خواهد بود).

## روش پژوهش

پژوهش درباره برداشتهای ارائه شده در بالا، با بررسی نخستین سویه پژوهش با ارسال پرسشنامه‌هایی برای ۳۱۵ نفر از حسابداران خبره همکار مؤسسه‌های بزرگ و کوچک حسابرسی (حسابداران رسمی) در مراکز شهرهای بزرگ و کوچک آغاز می‌شود و در آن از دریافت کنندگان پرسشنامه درخواست می‌شود در مدت چهار هفته به پرسشهای پرسشنامه‌ها پاسخ دهند و آنها را برگردانند. در مدت تعیین شده ۹۷ پرسشنامه (۳۰/۸ درصد از پرسشنامه‌ها) برمی‌گردد. پژوهشگر بار دیگر نامه‌ای با مضمون پیگیری و تاکید برای دریافت کنندگان پرسشنامه می‌فرستد و به دنبال این اقدام ۷۵ پرسشنامه دیگر پس از چهار هفته دوم باز پس فرستاده می‌شود.

بدین ترتیب پژوهشگر ۱۷۲ پرسشنامه (۵۴/۶ درصد از پرسشنامه‌ها) تکمیل شده دریافت می‌کند. میانگین سنی کسانی که پرسشنامه‌ها را تکمیل کرده

و باز پس فرستاده بودند ۳۴ سال و ۲ درصد آنها زن بودند. ۱۷ نفر از پاسخ دهندگان (۹/۹ درصد) را شرکای مؤسسه‌های حسابرسی، ۶۲ نفر (۳۶ درصد) از آنان را حسابرسان با تجربه بامدیران ارشد مؤسسه‌های حسابرسی و بقیه (۵۴/۱ درصد) را حسابرسان کم سابقه تشکیل می‌دادند و آئینه ۱۰۴ نفر (۶۰/۵ درصد) از آنان بیش از ۶ سال سابقه کار حسابرسی داشتند.

## ابزارهای پژوهش

هریک از کسانی که پرسشنامه برای آنها فرستاده شده بود، پاکتی حاوی پرسشنامه، نامه‌ای بیانگر

هدفهای پژوهش و نحوه تکمیل پرسشنامه را که محرمانه شمردن اطلاعات نیز در آن ذکر شده بود، دریافت می‌داشتند. پرسشنامه‌ها در برگزیده مقیاس رفتاری سنخ شخصیتی الف سیلز<sup>۵</sup>، مقیاس کنترل مکانی<sup>۶</sup> راتر<sup>۷</sup>، مقیاس تعهد پرتز<sup>۸</sup>، مقیاس ساختار شناختی جکسون<sup>۹</sup> و فهرست تنشهای شغلی کان<sup>۱۰</sup> و پرسشنامه‌ای کوچک مربوط به کسب اطلاعات آماری مورد نظر پژوهشگر بود. افزون بر آن بخشی نیز در پایان پرسشنامه به اظهارات داوطلبانه بررسی شدگان اختصاص داده شده بود تا ارائه نظریات آزاد درباره مسائل شغلی و فشار روانی در شغل حسابرسی امکان‌پذیر باشد.

## اندازه‌گیری

سنخ شخصیتی الف به وسیله مقیاس رفتاری سیلز<sup>۵</sup> سنجیده شده است. این مقیاس که در برگزیده ۹ ماده است، نخست به وسیله سیلز بی‌ریزی شد و سپس کاپلان<sup>۱۱</sup> در آن تجدیدنظر و اصلاح کرد و پس

5. Sales, S. M., "Differences Among Individuals in Affective, Behavioral, Biochemical, and Physiological Responses to Variations in Work Load," *Dissertation Abstracts International*, 30, 2407B (University Microfilms No. 69-18098, 1969).

6. Locus of Control Scale.

7. Rotter, J. B., "Generalized Expectancies for Internal Versus External Control of Reinforcement," *Psychological Monographs* (Vol. 80, No. 1, 1966).

8. Porter, L. W., R. M. Steers, R. T. Mowday, and P. V. Boulian, "Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians," *Journal of Applied Psychology* (October 1974), pp. 603-609.

9. Jackson, D.N., *Personality Research from Manual* (New York: Research Psychologists Press, 1974).

۱۰. ر. کت. به زیر نویس شماره ۱۶ همین مقاله.

1. Caplan, R., "Organizational Stress and Individual Strain: A Social Psychological Study of Risk Factors in Coronary Heart Disease among

آن جالی<sup>۱۲</sup> آن را تا حد مقیاس لیکرت<sup>۱۳</sup> که بند را در بر می‌گرفت تعدیل کرد. هدف این مقیاس ارزیابی ویژگی‌هایی مانند میزان حساسیت نسبت به زمان، شدت و کیفیت سرعت داشتن در انجام واکنشها، ارزیابی میزان بیقراری و برداشت دقیق از احساس هموردجویی با دامنه ضرایب پایانی درونی ۰/۷۵ تا ۰/۸۰ در سنخ شخصیتی الف است. اندازه اعتبار درونی در این پژوهش براساس ضریبهای آلفای کرونباخ<sup>۱۴</sup> ۰/۷۸ بود.

ویژگی کنترل به وسیله مقیاس کنترل مکانی سنجیده شد که ۲۹ ماده را در بر می‌گیرد و به صورت خودآزمای طراحی شده است و میزان عوامل محیطی را که به عقیده شخص در کنترل اوقرار دارد، سنجید. این مقیاس به وسیله راتر تکمیل شده و دامنه ضریبهای پایانی درونی آن ۰/۶۵ تا ۰/۷۹ است که اندازه اعتبار درونی آن در این پژوهش براساس ضریبهای آلفای کرونباخ ۰/۸۱ بود.

برای ارزیابی میزان تعهد در بررسی شدگان از مقیاس تعهد پُرترکه در سال ۱۹۷۴ برای سنجش تعهد سازمانی اشخاص فراهم آمده و اکنون نیز با بازآی مناسب در ارزیابی تعهد اشخاص حرفه‌ای کاربرد دارد، استفاده شد. این مقیاس که از ۱۵ ماده و ۷ بند تشکیل می‌شود جنبه‌های متفاوت تعهد حرفه‌ای را ارزیابی می‌کند که از آن میان می‌توان از رانایی تطابق فرد با حرفه‌اش، تمایل به ادامه فعالیت در حرفه، قبول اصول و موازین و هدفهای حرفه یاد کرد. دامنه ضریبهای پایانی درونی این مقیاس ۰/۸۸ تا ۰/۹۲ است. از این مقیاس نیز برای سنجش تعهد حرفه‌ای حسابرسان استفاده شد. اندازه اعتبار درونی در این پژوهش ۰/۸۶ بود.

Administrators, Engineers, and Scientists  
"Dissertation Abstracts International, 32, 6700  
(University Microfilms No. 72-14822, 1972).

12. Jolly, J.A., "Job Change: Its Relationship to Role Stresses and Stress Symptoms According to Personality and Environment," *Dissertation Abstracts International*, 32, 4518B (University Microfilms No. 79-25475, 1979).

13. Likert.  
14. Cronbach, L. J., "Coefficient Alpha and Internal Structure of Tests," *Psychometrika* (September 1951), pp. 297-334.

مقیاس ساختار شناختی جکسون نیز برای ارزیابی ویژگی هموردجویی بررسی شدگان به کار گرفته شد. به وسیله این مقیاس می‌توان میزان انعطاف‌ناپذیریهای شناختی و ناپردباریهای را که از وجود ابهام سرچشمه می‌گیرد، ارزیابی کرد. در این پژوهش آزمودنیهایی که نمره بالایی در مقیاس نامبرده به دست آورده بود، توانایی درک انعطاف‌پذیری و ابهام را به عنوان عامل محرک هموردجویی برای رشد نداشت. این مقیاس به میزان درخور توجهی از نظر پایایی ساختار و اعتبار مورد توجه قرار گرفته است.

در این پژوهش اندازه‌گیری فشار روانی شغلی با استفاده از فهرست تنشهای شغلی انجام شد. این مقیاس که به وسیله لیکرت تنظیم شده، از ۱۵ ماده تشکیل می‌شود و اندازه‌گیری کلی تنشهای روانشناختی یا فشار روانی شغلی را اندازه‌گیری می‌کند. فهرست تنشهای روانشناختی نخستین بار در مرکز زمینه‌یابی پژوهش دانشگاه میشیگان<sup>۱۵</sup> به وسیله کان<sup>۱۶</sup> در سال ۱۹۶۴ مورد استفاده قرار گرفت. دامنه ضرایب پایایی درونی این فهرست و متغیرهای وابسته به آن بین ۰/۷۳ تا ۰/۸۷ گزارش شده است. این فهرست براساس روند افزایشی فشار روانی سرچشمه گرفته از شغل شخص طراحی شده است. آلفای کرونباخ در این پژوهش ۰/۸۹ است.

## نتیجه‌گیری

از جمع‌بندی یافته‌های این پژوهش ارتباط معنی‌داری بین متغیرهای برشمرده در بالا به دست نیامد. افزون بر این، بررسیهایی نیز که با بهره‌گیری از روشهای آماری برای دستیابی به اعتماد بیشتر در زمینه نبود ارتباط معنی‌داری بین متغیرهای یاد شده انجام شد، آشکار کرد که ویژگیهای شخصیتی که از آنها یاد شده از یکدیگر مستقلند.

15. Survey Research Center at the University of Michigan.

16. Kahn, R.L., P.M. Wolfe. R.P. Quinn, J.E. Snoek, and R.A. Rosenthal, *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Role Ambiguity* (New York: John Wiley & Sons, 1964).

برای تحلیل ارتباط بین ویژگیهای متغیر وابسته، فشار روانی شغلی و متغیرهای غیروابسته در سنخ شخصیتی الف؛ دربرگیرنده کنترل، تعهد و هموردجویی، روشهای شناخته شده آماری به کار گرفته شد که نتیجه این بررسی نیز بیانگر پیچیدگی ارتباط متغیرهای غیروابسته با فشار روانی شغلی بود. به علاوه چون ۴۰ درصد از پاسخ دهندگان اظهار نظرهای آزاد خود را نیز ارائه کرده بودند، از این گونه اظهارات هم برای تفسیر یافته‌های هدفدار پژوهش استفاده شد. البته اظهارات آزاد پاسخ دهندگان بیشتر بر ارتباط بین رفتارهای مدیریت و ویژگیهای شغل؛ دربرگیرنده اهمیت آنها یا میزان اختیاری که شاغل برای انجام وظایف خود داراست و توجه به دستاوردهای شغلی شاغل، تأکید کرده بود.

جمع‌بندی تمامی یافته‌ها و تفسیر آنها بیانگر آن است که ویژگیهای سنخ شخصیتی الف؛ کنترل، تعهد و هموردجویی ۵۳ درصد کل متغیرهای فشار روانی شغل حسابرسان را به خود اختصاص می‌دهد که این نتیجه‌گیری، همسانی درخور توجهی را با نتایج پژوهشهای پیشین مانند پژوهشهای ایوانسویچ، مانه‌سون و پرستون در ۱۹۸۲؛ کی‌تان و مک‌باین در ۱۹۷۹؛ دیویدسون و کوپر ۱۹۸۰؛ چینی و روزن من ۱۹۸۰؛ که گویای وجود ارتباط و همبستگی بین فشار روانی شغلی و سنخ شخصیتی است، آشکار ساخت. جمع‌بندی پژوهش همچنین ارتباط بین سنخ شخصیتی الف و احساس فشار روانی شغلی در حسابرسان را تأیید کرد. بدین معنی که فشار روانی شغلی در حسابرسان متناسب با شدت ویژگیهای شخصیتی کنترل، تعهد و هموردجویی کاهش می‌یابد. از این رو پژوهشگر بر آن است که افزایش ویژگیهای یاد شده در حسابرسان از فشار روانی شغلی آنها می‌کاهد. و

## ورق بزنید

17. Ivancevich, J.M. and M.T. Matteson and C. Preston, "Occupational Stress, Type A Behavior, and Physical Well Being," *Academy of Management Journal* (No. 2, 1982), pp. 373-391.

18. Keenan, A. and G. D. M. McBain, "Effects of Type A Behavior, Intolerance of Ambiguity, and Locus of Control on the Relationship Between Stress and Work Related Outcomes," *Journal of Occupational Psychology* (52, 1979), pp. 277-285.



آشکار است این چگونگی عملکرد شغلی آنان را بالا خواهد برد.

## سویه دیگر پژوهش

بنا به نظریه‌های کنونی، عملکرد و فشار روانی با یکدیگر رابطه عکس دارند. این گونه ارتباط را قانون برکیز دادسون<sup>۱۹</sup> می‌خوانند. بر پایه این نظریه فشار روانی در محیط شغلی نخست تا اندازه‌ای عملکرد شغلی را افزایش می‌دهد، اما فزونی آن از اندازه‌ای نسبی به کاهش عملکرد شغلی می‌انجامد. اگرچه این چگونگی در مطالعه‌های آزمایشگاهی بيشماری بررسی شده است، تاکنون تنها سه پژوهش تجربی از این گونه، که به اثبات ارتباط یاد شده پرداخته، به چاپ رسیده است. منتها یافته‌های این پژوهشها را به دلیل آن که بررسی شدگان از بین گروههای مختلف شغلی انتخاب شده‌اند نمی‌توان به آسانی به حرفه حسابرسی تعمیم داد. به عنوان نمونه بررسی آندرسون در سال ۱۹۷۶<sup>۲۰</sup> در مورد مؤسسان شرکت‌های تجاری کوچک بود که دچار فشار روانی بودند. پژوهش لووه و مک گراس در سال ۱۹۷۱<sup>۲۱</sup> در مورد بازیکنان بیس بال انجام گرفته بود و سومین پژوهش نیز که در سال ۱۹۸۱ به وسیله بلو<sup>۲۲</sup> انجام شد، درباره رانندگان اتوبوس بود که به طور کلی با حرفه مورد بحث این پژوهش تفاوت آشکار دارند. با توجه به ناتمام یا ناکافی بودن پژوهشهای پیشین و نبود امکان تعمیم یافته‌های آنها به حرفه حسابرسی و

به‌رغم آشکار بودن تأثیر فشار روانی بر عملکرد شغلی، ضرورت انجام آزمونی تجربی درباره ماهیت ارتباط بین فشار روانی شغلی در عملکرد شغلی حساب‌برسان به گونه چشمگیری احساس می‌شد.

## روش پژوهش

پرسشنامه‌هایی به‌طور تصادفی برای ۴۳ نفر از حسابداران خبره همکار مؤسسه‌های بزرگ و کوچک حسابرسی در مراکز شهرهای بزرگ و کوچک فرستاده شد. و از آنان خواسته شد که پرسشنامه‌های دریافتی را در مدت ۴ هفته تکمیل کنند و بازگردانند. از این مقدار، ۲۱۱ پرسشنامه برگشت که تنها ۱۹۷ پرسشنامه برگشتی از آن میان می‌توانست مورد استفاده و بررسی قرار گیرد. بقیه پرسشنامه‌هایی بود که تکمیل کنندگان پاسخهای ناقص به پرسشها داده بودند. و البته با توجه به حساسیت اشخاص در زمینه ارائه اطلاعات در مورد عملکرد شغلی شان چنین رویدادی پیشبینی پذیر بود. میانگین سنی پاسخ‌دهندگان ۳۸ سال بود و ۴ درصد آنان را حساب‌برسان زن تشکیل می‌دادند. ۲۳ نفر (۱۳/۷ درصد) پاسخ‌دهندگان، شرکای مؤسسه‌های حسابرسی، ۸۹ نفر (۵۳/۲ درصد) حساب‌برسان باتجربه یا مدیران ارشد مؤسسه‌های حسابرسی و بقیه (۳۲/۹ درصد) حساب‌برسان کم سابقه بودند. البته ۱۱۹ (۷۱/۲ درصد) از پاسخ‌دهندگان بیش از ۶ سال سابقه کار حسابرسی داشتند.

## ابزارهای پژوهش

برای هریک از دریافت کنندگان پرسشنامه پاکتی حاوی پرسشنامه، نامه‌ای بیانگر هدفهای پژوهش و نحوه تکمیل پرسشنامه که بر محرمانه

Performance Relation Relationship," *Journal of Applied Psychology* (61, 1976), pp. 30 - 34.

23. Lowe, R. and J. E. McGrath, "Stress, Arousal and Performance: Some Findings Calling for a New Theory" (Project Report, AF 1161-67, AFOSR, 1971).

24. Blau, G., "Ac Empirical Investigation of Job Stress, Social Support, Service Length, and Job Strain," *Organizational Behavior and Human Performance* (27, 1981), pp. 279-302.

19. Davidson, M.J. and C.L. Cooper, "Type A Coronary Behavior in the Work Environment," *Journal of Occupational Medicine* (22, 1980), pp. 375-383.

20. Chesney, M.A., and H. Rosenman, "Type A Behavior in the Work Setting." in C.L. Cooper and R. Payne (Eds.), *Current Concerns in Occupational Stress* (London: John Wiley & Sons, 1980), pp. 187-212.

21. Yerkes - Dodson Law.

22. Anderson, C. R., "Coping Behaviors as Intervening Mechanisms in the Inverted U Stress -

شمردن اطلاعات مندرج در پرسشنامه تاکید داشت، فرستاده شد. پرسشنامه‌ها در برگزیده: فهرست تنشهای شغلی، دو نسخه فرم ارزشیابی عملکرد، یک نسخه پرسشنامه با هدف کسب اطلاعات آماری بود و از شرکت کنندگان خواسته شده بود که به سؤالیهای مربوط به فهرست تنش شغلی، یک نسخه از فرم ارزشیابی عملکرد شغلی و پرسشنامه اطلاعات آماری پاسخ دهند. افزون بر این از آنها خواسته شده بود که نسخه دوم فرم ارزشیابی عملکرد شغلی را جدا کنند و از همکاران فرادست یا یکی از هم‌ردیفان خود (در مورد مدیران) بخواهند که آن را تکمیل کنند<sup>۲۵</sup>. از اشخاص فرادست نیز خواسته شده بود که نسخه دوم فرم ارزشیابی عملکرد شغلی را در پاکتی جدا به نشانی پژوهشگر بفرستند. ارتباط نسخه دوم فرمها به وسیله رمزی با نسخه اول آن برقرار می‌شد. بدین ترتیب درباره عملکرد شغلی هر آزمودنی دوگونه اطلاعات دریافت می‌شد.

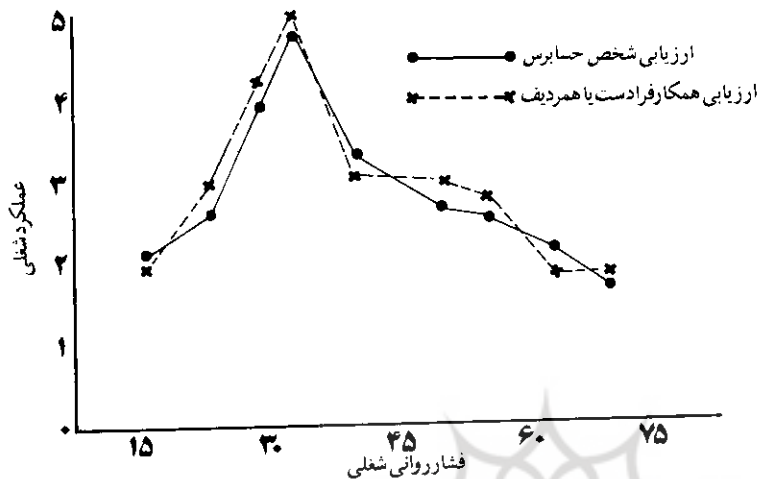
فشار روانی شغلی به وسیله فهرست تنشهای شغلی بررسی شده در بخش پیشین سنجیده شد.

از آنجا که هیچ گونه ابزار پژوهشی استاندارد برای سنجش میزان عملکرد وجود ندارد پژوهشگر با همراهی پنج نفر از همکاران خود که از میان حسابداران خبره برگزیده شده بودند فرمی را با نام فرم درجه‌بندی عملکرد طراحی کرد. در طراحی این فرم از همکارانی که پژوهشگر را در این باره یاری دادند خواسته شد که تمامی عاملهایی را که ممکن است بتوان در بررسی عملکرد حساب‌برسان مورد توجه قرار داد برشمارند و هر عامل یا متغیری که دست کم دونفر از همکاران آن را ذکر می‌کردند، در فرم نهایی درجه‌بندی عملکرد منظور می‌شد. بدین ترتیب در مجموع به ۱۲ متغیر دست یافته شد. این ۱۲ متغیر عبارتند از: تثبیت کمیت کارها، تثبیت کیفیت کارها، برقراری ارتباط کلامی، برقراری ارتباط نوشتاری، مسئولیت‌پذیری و ابتکار در کارها، بهره‌گیری از مهارت‌های حرفه‌ای و علاقه‌مندی به کار، پیروی از قوانین و مقررات، برنامه‌ریزی و سازماندهی کارها، توانایی هماهنگی با موقعیتهای شغلی جدید و موقعیتهای گوناگون، سلوک با دیگران در محیط کار، رفتار سنجیده با مشتریان، توانایی نظارت بر فرودستان.

متغیرهای برشمرده در بالا در چارچوب مقیاس

۲۵ - ۸۶/۳ درصد پاسخ‌دهندگان زیر نظر مدیر به سرپرست فعالیت می‌کردند.

## نمودار ارتباط بین فشار روانی شغلی حسابرسان و عملکرد شغلی آنها



برابر نمودار زیر به دست آمد:

نمودار بالا نشان می‌دهد که نظر به ای که قازین برکیزب دادسون خوانده می‌شود درباره جامعه مورد بررسی در پژوهش کنونی نیز صادق است. این پژوهش که می‌کوشید فرضیه ارتباط معکوس برکیزب دادسون را در محیط کار حسابرسی به اثبات برساند، چنانکه در نمودار یاد شده نیز نشان داده شده است، به این نتیجه دست یافت که تا پیش از رسیدن فشار روانی شغلی به حد معین نسبی عملکرد شغلی، افزایش می‌یابد، اقا پس از آن بتدریج از میزان عملکرد شغلی کاسته می‌شود. این یافته به این رهنمود دست می‌یابد که در شغل‌هایی که شخص شاغل از هر سو با فشار روانی رویاروست، کنترل این گونه فشارها برای دستیابی به عملکرد شغلی مطلوب امری حیاتی به شمار می‌رود، اگر چه برای رسیدن به عملکرد مطلوب وجود مقدار معین نسبی فشار روانی ضروری باشد. با در نظر گرفتن نتیجه‌های یاد شده، پرسشی که فراروی این پژوهش قرار می‌گیرد این است که حد مناسب فشار روانی برای دستیابی به بیشترین عملکرد ممکن چیست؟ به نظر می‌رسد که حد مناسب فشار روانی را باید در موقعیتی باز شناخت که حسابرس بیشترین عملکرد شغلی را به دست می‌دهد ورق بزینید

در زمانی مشخص گزارش دهند، تعبیر و تفسیر نتایج تا اندازه درخور توجهی دشوار بود. آشکار است چنانچه گزارش‌هایی که از کارهای مختلف پاسخ دهنده به دست پژوهشگر می‌رسد دارای فشار روانی همانندی نباشد و به عملکردی همسان نیاز نداشته باشد، اعتبار نتایج به دست آمده با ابهام روبرو می‌شود. بنابراین ارزیابی میانگین فشار روانی و عملکرد تنها راه دستیابی به نتایج به نسبت اطمینان بخش تر بود.

### نتیجه گیری

میانگین نمره ارزیابی آزمودنیها از عملکردشان (۳/۴) و پایینتر از میانگین نمره ارزیابی فرادستان یا همدیفان آنها (۳/۹) بود که از نظر آماری دارای اهمیت نیست. افزون بر این میانگین همبستگی پرسون<sup>۲۷</sup> بین دو گروه دامنه عملکرد ۰/۸۶ است. برای بررسی ماهیت ارتباط فشار روانی شغلی و عملکرد شغلی دو گونه آزمایش انجام گرفت. نخست پاسخ دهندگان بر حسب نمره ای که در فشار روانی شغلی داشتند (دامنه نمرات دست کم ۱۵ و دست بالا ۷۵ بود)، به گروه‌های مختلف تقسیم شدند و عملکرد شغلی هر گروه نیز محاسبه شد که نتیجه‌ای

۵ بندی لیکرت<sup>۲۶</sup> قرار داده شد و تفکیکی این گونه به دست آمد: ناخشنودی از کار، نیاز به پیشرفت، خشنودی از کار، برتری و عقب افتادگی. میزان عملکرد هر شخص، بر پایه میانگین میزانی که شخص و همکار فرادست یا همدیف او تعیین کرده بود محاسبه شد.

برخی ویژگیهای مثبت یا منفی (محدود کننده) فرم درجه بندی عملکرد حسابرسان از این فرار است: مجموع ۱۲ متغیر به طور ضمنی از اهمیتی یکسان برخوردار بود. اگر چه این ویژگی کارایی چندانی در پژوهش نداشت زیرا دستیابی به چگونگی تأثیر آنها بر یافته‌های پژوهش امکانپذیر نبود، صحت استفاده از یک فرم درجه بندی برای تمامی سطوح حسابرسان تردید آیز به نظر می‌رسید. و این دشواری از جمله کاستیهای پژوهش به نظر می‌آید و بیگمان پژوهشهای بعدی باید این کاستی را از میان بردارند. از جمله محدودیتهای کاربرد فرم درجه بندی عملکرد این بود که، زمانی که بررسی شدگان میزان فشار روانی یا عملکرد شغلی خود را درباره کار حسابرسی که چندی پیش از پاسخ گفتن به پرسشنامه به پایان رسیده بود، شرح می‌دادند، گزارش همکار فرادست یا همدیف آنها احتمالاً به زمان نظارت بر کار همکار فرودست یا همدیف در جریان انجام کار، مربوط می‌شد. در حالی که از نظر ضوابط پژوهش، شکل مطلوب آن است که دستیابی به گزارش آزمودنی و همکار فرادست یا همدیف در مورد موقعیتی واحد فراهم آید که تطابق دقیق فشار روانی و عملکرد شغلی را در موقعیت و زمان واحد امکانپذیر می‌سازد.

پژوهش حاضر به دو دلیل برای تطابق میانگین فشار روانی و میانگین عملکرد شغلی حسابرسان پاسخ دهنده در زمان واحد اهمیت قائل است. نخست آن که پرسشهای فهرست تنش شغلی و فرم درجه بندی عملکرد، هر دو به منظور دستیابی به میانگین فشار روانی و میانگین عملکرد در کارها و زمانهای معین طراحی شده است. افزون بر این فشار روانی ویژگی همیشگی زندگی حسابرس به شمار می‌آید، در حالی که برخی کارها یا پروژه‌ها ممکن است موجد فشار بیشتری باشد و آنچه مد نظر این پژوهش است، میانگین فشار روانی است. دیگر آن که چنانکه برای سنجش میانگین فشار روانی و عملکرد، از بررسی شدگان خواسته می‌شد که در مورد فشار روانی و عملکرد خود درباره کاری ویژه

26. Five - Point Likert Type Scale.

### آقای داورپناه:

هر دوی ما سعی می‌کنیم پویا باشیم و هر دو اعتقادات حرفه‌ای واحدی داریم البته گونه‌ای رقابت پنهانی هم بین ما وجود دارد.



نخست از خانم زنده‌دل می‌خواهیم که نظرشان را درباره زندگی مشترک با آقای داورپناه که هم حرفه و همکار نیز هستند بیان کنند. ایشان می‌گویند: «ما از سال ۱۳۵۵ باهم همکاری و سال ۱۳۶۳ ازدواج کردیم. قبل از ازدواج زندگی خصوصی و کار من از هم جدا بود. منتها بعد از ازدواج چون هم حرفه و همکار بودیم کار و حرفه‌مان به خانه کشیده شد و موضوع اصلی صحبت‌های ما در خانه برعکس دیگران به مسائل حرفه اختصاص پیدا کرد و این وضع بر تفریح و سرگرمی ما نیز تأثیر گذاشت و کار جای مسافرت و معاشرت‌های خانوادگی را هم گرفت. و اگر فرضاً ده روز مرخصی در سال داشته باشیم، چون همکاری و از تعهدات و مسئولیت‌های شغلی هم اطلاع داریم و در عین حال باید زمان استفاده از مرخصیمان باهم منطبق باشد، و چنین حالتی کمتر پیش می‌آید، در نتیجه آن استراحت حداقلی را که خانواده در سال دارند، ما معمولاً از آن محرومیم». درباره رابطه خانم زنده‌دل با حرفه‌شان سؤال می‌کنیم، در جواب می‌گویند: «هر روز که می‌گذرد علاقه‌ام به کارم بیشتر می‌شود. وجود فریدون هم به این مسئله دامن زده و دائماً درباره حرفه بحث و تبادل نظر می‌کنیم. اما فکر می‌کنم اگر همسر من کسی جز فریدون بود که هم حرفه‌ای هستیم، هیچ وقت اینقدر از کارم رضایت نداشتم. و فکر می‌کنم این بهترین حالت است که دو هم حرفه‌ای که باهم هم‌زمان هستند باهم ازدواج کنند. این وضع

وضعیت تلفیق فشار روانی و عملکرد شغلی ایفا می‌کند.

این پژوهش، آموزش و ارائه مشاوره به حساب‌برسان سنخ شخصیتی الف و یاری به آنان را برای شناسایی ویژگی‌های سنخ شخصیتی یاد شده توصیه می‌کند و راه‌یابی به روش‌های رفتاری و شناختی را برای امکان‌پذیر کردن تغییر و تعدیل ویژگی‌های این گونه شخصیت ضروری می‌داند.

پژوهشگر به رغم یافته‌های برشمرده در بالا، اعتقاد دارد برای سنجش سنخ شخصیتی مورد مطالعه، کار اعتباریابی بیشتری لازم است تا زمینه پژوهش‌های آینده در این باره فراهم شود و بر آن است که اگر سنجش‌گرهای پایا و معتبر برای بهره‌گیری در امر مشاوره شغلی و مدیریت سازمانی به کار گرفته شود، شناخت گرایش‌های سنخ شخصیتی الف در شغل حساب‌رسی امکان‌پذیر خواهد شد. باید کوشش‌های گسترده‌تری در زمینه آگاه کردن حساب‌برسان از ویژگی‌های گونه شخصیتی الف و روش‌های عملی برای ایجاد تغییر و تحول در آنها انجام گیرد. و به هر حال چون تنها راه تغییر این ویژگی‌ها آزمون‌های تجربی است، پس بیگمان هرگونه کوششی در این راه پای نهادن در راهی درست است.

سرانجام پرسشهایی از درون یافته‌های این پژوهش پدید می‌آید که: آیا فشار روانی در اثر متغیرهای شخصیتی افزایش می‌یابد یا کاسته می‌شود؟ چگونه حساب‌برسان می‌توانند درک و شناخت خود را از گرایش‌های شخصیتی خویش افزایش دهند تا جایی که سبب ایجاد تغییر در نگرش‌ها و رفتارهای ایشان شود و به طریقی بتوانند بر میزان فشار روانی شغلی و در پی آن بر عملکرد شغلی خود تأثیر مثبت بگذارند؟ مؤسسات حساب‌رسی در راه قهوت و ویژگی هم‌آوردجویی، تعهد و کنترل در شخص چه اقدامی می‌توانند انجام دهند تا از فشار روانی بیش از حد در همکاران خود بکاهند و از این رهگذر عملکرد شغلی آنان را افزایش دهند؟ چگونه می‌توان از وجود این گونه ویژگی‌ها در زمان انتخاب همکاران حساب‌برسان اطمینان پیدا کرد؟ و آیا می‌توان به روش‌های مشاوره مؤثری دست یافت که بتواند ویژگی‌های شخصیتی اشخاص را که سال‌های طولانی نایب بوده، تغییر دهد؟

تمامی این پرسش‌ها موضوع‌های پژوهش‌های آینده در زمینه فشار روانی و عملکرد شغلی حساب‌برسان است.

27. Pearson.

که این حد از فشار روانی شغلی را می‌توان آستانه کاهش عملکرد شغلی نیز دانست. پس از یافتن حد بهینه فشار روانی و عملکرد شغلی باید کوشید تا به شیوه‌هایی از بار فشارهای روانی اضافی کاست و عملکرد شغلی را در حد بهینه نگه داشت.

آشکار است که شناخت حد بهینه عملکرد، شناخت عوامل فشارافزا را ایجاد می‌کند. سوبه نخستین این پژوهش چهار ویژگی شخصیتی را که عامل‌های اصلی فشار روانی وارد به شخص به شمار آمدند، در گونه شخصیتی ویژه (الف) آشکار ساخت و به هر حال دریافتیم که ویژگی‌های شخصیتی شخص، عامل تعیین کننده‌ای در دستیابی به عملکرد شغلی است و پیداست چنانچه تمام عوامل دیگر ثابت باشند، هر چه ویژگی‌های سنخ شخصیتی الف در شخص بیشتر باشد، با فشار روانی افزون‌تری روبه‌رو خواهد بود و چنانکه گفته شد تا حد معینی می‌توان انتظار افزایش یکسان در عملکرد شغلی را داشت و آگاه بود که در صورت فرونی فشار

از آن حد معین، شخص در آستانه کاهش عملکرد شغلی قرار خواهد گرفت. به همین ترتیب، در صورت ثبات سایر عوامل، می‌توان پیشینی کرد که هر چه حساب‌رسی با شدت نسبی بیشتر ویژگی‌های کنترل، تعهد و هم‌آوردجویی روبه‌رو باشد، به عنوان حساب‌بر فشار روانی کمتری را تحمل خواهد کرد و تا زمانی که شدت فشار روانی چنین حساب‌رسی به آستانه کاهش عملکرد شغلی نرسیده باشد، کاهش شدت ویژگی‌های پیش‌گفته به افزایش عملکرد او تا رسیدن به حد بهینه خواهد انجامید. افزون بر این، چنانچه شخص حساب‌بر در زمان فعالیت شغلی تحت تأثیر فشار روانی بالاتر از آستانه یاد شده باشد، می‌توان با بهره‌گیری بیشتر از رفتارهای کنترل، تعهد و هم‌آوردجویی، فشار روانی را کاهش داد و عملکرد شغلی را به حد بهینه رساند.

### جمع‌بندی

برجسته‌ترین هدف پژوهش درباره فشار روانی شغلی، دستیابی به رهنمودهایی برای یاری دادن به اشخاص در زمینه غلبه بر فشار روانی شغلی است. یافته‌های این پژوهش بیانگر اثرات زیان‌بخش فشار روانی بر عملکرد شغلی حساب‌برسان است. افزون بر این نشاندهنده آن است که حالت‌های شخصی حساب‌برسان نقش مهمی در دستیابی آنان به مناسبترین