

## عوامل ایجاد فشار عصبی در حساب‌رسان و نقش آن بر عملکرد آن‌ها

فرزین خوشکار<sup>۱</sup>، مسعود جدیری<sup>۲</sup>، رضا لویمی<sup>۳</sup>

کد مقاله: ۱۷۵۴۳

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی عوامل ایجاد فشار عصبی در حساب‌رسان و نقش آن بر عملکرد آن‌ها انجام شد. پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نوع پیمایشی می‌باشد. اطلاعات لازم برای تحقیق، از طریق مطالعه مبانی نظری و تدوین پرسشنامه به حجم ۳۲۰ نفر و به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، از حساب‌رسان شاغل در سازمان حسابرسی و مؤسسات حسابرسی عضو جامعه حسابداران رسمی، در سال ۱۳۹۶ جمع‌آوری شد. جهت دستیابی به اطلاعات آماری تحقیق حاضر از پرسشنامه محقق ساخته ۲۰ گویه‌ای که از روایی محتوایی، سازه و پایایی بالایی برخوردار می‌باشد استفاده شد. نتایج به‌دست‌آمده از آزمون فرضیه‌ها نشان می‌دهد که بین ساختار نامناسب سازمان، عوامل فشارزای فردی، شرایط مادی و سیاست سازمان در ایجاد فشار عصبی در حساب‌رسان و عملکرد آن‌ها رابطه معناداری وجود دارد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

واژگان کلیدی: فشار عصبی، عملکرد حساب‌رسان، ساختار نامناسب سازمان، شرایط مادی، سیاست سازمان.

۱- مدرس گروه حسابداری مدیریت، موسسه آموزش عالی ناصر خسرو، ساوه

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری، موسسه آموزش عالی ناصر خسرو، ساوه (مسئول مکاتبات) [masoud.jodeiry@gmail.com](mailto:masoud.jodeiry@gmail.com)

۳- دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری، موسسه آموزش عالی ناصر خسرو، ساوه

مسئله فشارهای عصبی و علل و عوارض آن در بحث رفتار سازمانی به تازگی گشوده شده است و علمای این دانش مدت کوتاهی است که به تحلیل فشار روانی و آثار آن در سازمان و عملکرد اعضای آن پرداخته‌اند (پورعمادی و همکاران، ۱۳۸۷). در دنیای صنعتی امروز که مدام در حال تغییر و پیشرفت است، هرروز تغییر و تحولی جدید رخ می‌دهد که به تبع این تغییرات نیازهایی برای نیروی انسانی به وجود می‌آید تا بتواند به همراه این تغییرات و برای رفع این نیازها، تغییر نماید. این تحولات در انسان ایجاد فشار عصبی می‌کند که با توجه به اهمیت آن برای حساب‌رسان<sup>۱</sup> این مسئله از اهمیت بیشتری برخوردار می‌شود. این فشارهای عصبی به دلیل عوارض مختلف جسمی و روانی که تأثیر به‌سزایی در تصمیم‌گیری و تعیین خط‌مشی‌های سازمان‌ها دارد، موردتوجه قرار می‌گیرند و باید راه‌هایی برای کاهش یا کنترل این فشارهای عصبی اندیشید (خلیفه سلطانی و همکاران، ۱۳۹۴). در این میان استرس<sup>۲</sup> به یکی از رایج‌ترین و پرهزینه‌ترین مشکلات محیط‌های کاری تبدیل شده است. سازمان ملل متحد، تنش شغلی را بیماری قرن بیستم دانست و چندی بعد سازمان بهداشت جهانی نیز آن را مشکلی همه‌گیر در جهان اعلام نمود (وثوقی نیری و همکاران، ۱۳۹۵). یکی از مهم‌ترین عوامل استرس‌زا در جامعه کنونی شغل می‌باشد (جانگوی<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷). استرسی که افراد شاغل در محیط‌های شغلی با آن روبرو می‌شوند علل و منابع مختلفی دارد که از آن جمله می‌توان به شرایط بد شغلی، حجم بسیار زیاد کار (بار کاری زیاد)، انجام کار به‌صورت شیفیتی، زمان کاری طولانی، تضاد نقش، ارتباطات ضعیف بین همکاران و مدیران و کارکنان رده پایین‌تر، وجود ریسک فاکتورها و عوامل آسیب‌زا و نیز توجه کم به کارکنان اشاره کرد (موجونولا<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸). اهمیت استرس نه فقط به خاطر خسارت‌های اقتصادی آن، بلکه اثرات منفی آن بر سلامت جسم و روان افراد است (کاسیدی<sup>۵</sup>، ۱۹۹۹). امروزه، مشخص شده است که استرس با بسیاری از بیماری‌های جسمی و روانی ارتباط داشته و یا در ایجاد، تحول و گسترش آن نقش دارد (رودس<sup>۶</sup>، ۲۰۰۰). در این بین شواهد نشان داده نوع شغل در ابتلای کارکنان به فشارهای عصبی نقش اساسی داشته است. تحولات شغلی مانند تغییرات سازمانی، حقوق و دستمزد و ترفیع شغلی است که به شکلی به افراد فشار می‌آورد و آنان را دچار آشفتگی، نگرانی، تشویش و اضطراب می‌نماید (خاتونی و همکاران، ۱۳۹۰). حسابداری و به‌ویژه حسابرسی از دیرباز به‌عنوان حرفه‌ای با سطوح بالای استرس شناخته شده است. (کمپل<sup>۷</sup>، ۱۹۸۸)؛ چراکه حسابرسان با تعداد زیادی از افراد درون‌سازمانی و برون‌سازمانی روبه‌روند که خواهان طیف وسیعی از نیازها و انتظارات هستند که به طبع برآورده کردن این انتظارات و تقاضاهای متنوع از سوی صاحب‌کاران، آن‌هم در محیط کاری که خود صاحب‌کار مشخص می‌کند، برای حسابرسان موقعیت‌های استرس‌زایی را ایجاد می‌کند (گولسبای<sup>۸</sup>، ۱۹۹۲). استرس در سطوح بالا نیز می‌تواند تأثیر منفی بر عملکرد شغلی حسابرسان داشته باشد. بر اساس نتایج برخی از پژوهش‌ها، استرس بالای ناشی از کار یکی از دلایل اصلی بروز فرسودگی شغلی، نارضایتی شغلی و عملکرد شغلی ضعیف است (اسماعیل<sup>۹</sup>، ۲۰۱۱). نتایج پژوهش پارک<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۷) نیز نشان داد زمانی که حسابرسان سطح متوسطی از استرس یا فشار را در محیط کار خود احساس می‌کنند، عملکرد آنها در حد مطلوب است. باین‌حال، اگر حسابرسان سطح شدیدتری از استرس را دریافت کنند عملکرد آنها به‌طور قابل‌توجهی کاهش می‌یابد از این‌رو، می‌توان مخرب‌ترین نتیجه استرس شغلی بر عملکرد حسابرسان را، کیفیت نامطلوب کار انجام‌شده (گزارش حسابرسی تهیه‌شده) به‌وسیله آنها دانست (آلمر و کاپلن<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۲)؛ و این‌طور نتیجه گرفت که اختلال عملکرد رفتار حسابرسان بیانگر اعمال مشخص حسابرسان است که فرصت حسابرسی غیراستاندارد را فراهم می‌کند (براتن<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۳).

با توجه به حساسیت شغل حسابرسی و با در نظر گرفتن اثرات شناخته شده استرس بر سلامت عمومی افراد و اهمیت سلامت جسمی و روانی کارکنان، تحقیق حاضر با هدف بررسی عوامل ایجاد فشار عصبی در حسابرسان و نقش آن بر عملکرد آنها انجام خواهد شد. اهمیت و ضرورت این تحقیق از آنجا افزایش می‌یابد که بررسی و کشف تأثیر فشارهای عصبی ناشی از کار (استرس) و تأثیر آن بر بهره‌وری سازمانی و همچنین عملکرد کارکنان می‌تواند به مدیران کمک کند تا با شناخت هرچه بهتر و بیشتر فشارهای عصبی و میزان استرس موجود در محیط‌های کاری خود با یک برنامه‌ریزی دقیق در جهت استفاده از تمام ظرفیت‌های سازمانی و بهبود عملکرد کارکنان بهره‌ی لازم را ببرند.

- 1 auditors
- 2 stress
- 3 Jungwee
- 4 Mojovinola
- 5 Cassidy
- 6 Rhodes
- 7 Campbell
- 8 Goolsby
- 9 Ismail
- 10 Park
- 11 Almer., and. Kaplan
- 12 Bratten

## ۲- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

### ۱-۱- عملکرد

عملکرد یکی از مفاهیم بنیادین در مدیریت به شمار می‌رود؛ چراکه بسیاری از وظایف مدیریت بر اساس آن شکل می‌گیرد؛ به عبارتی، موفقیت سازمان‌ها را می‌توان در آینه عملکردشان مشاهده کرد (ابزری، ۱۳۸۸). فرهنگ انگلیسی آکسفورد عملکرد را به‌عنوان "اجرا، به کار بستن، انجام دادن هر کار منظم یا تعهد شده" تعریف می‌کند. این تعریف علاوه بر اینکه با ستاد‌ها و برونداها مرتبط است، نشان می‌دهد که عملکرد با کار و نتایج آن ارتباط تنگاتنگ دارد. بنابراین عملکرد را می‌توان به‌عنوان "رفتار" تلقی کرد (روشی که سازمان‌ها، گروه‌ها و افراد برای کاری استفاده می‌کنند). کمپل<sup>۱</sup> (۱۹۹۵) بر باور است که در عملکرد، رفتار وجود دارد و باید از نتایج متمایز باشد؛ زیرا برخی از عوامل سامانه‌ها می‌توانند نتایج را از بین ببرند (باسی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶). متناسب با عملکرد که از دریچه‌های مختلف مورد مطالعه قرار می‌گیرد، اهداف نیز از دریچه‌های مختلفی بروز می‌کند. عملکرد را مطابق با تعریف یادشده می‌توان این‌گونه بیان کرد که توانایی سامانه سنجش در دستیابی به نتایج مرتبط با اهداف سنجش است (راس و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲).

### ۲-۲- استرس و فشارهای عصبی

استرس از کلمه لاتین استرینگر مشتق شده است که به معنای در آغوش گرفتن، فشردن و باز فشردن است. در علم پزشکی امروز، برداشتهای مختلفی از استرس صورت گرفته است. اجبار و اضطراب نسبت به محرک‌ها، هیجان نسبت به واکنش‌های روانی که ایجاد می‌گردد و اضطراب نسبت به تغییرات فیزیولوژیک ناشی از آن، از جمله این برداشتها هستند (سجادی جاغرق و همکاران، ۱۳۹۳). معنی اصلی استرس یا فشار از سال ۱۹۳۶ دچاگر دگرگونی شده و از این سال بود که کلمه استرس را به معنای فشارهای عصبی که مدیران و افراد دیگر با آن مواجه می‌شوند به کار بردند (سینایی، ۱۳۸۳). در تعریفی مشخص، استرس، افسردگی بدنی یا عاطفی است که بر اثر مسائل یا مشکلات واقعی یا تصویری پدید می‌آید و گاه سبب رسیدن آسیب‌های فراوانی به فرد و سازمان می‌شود. همچنین به عکس‌العمل افراد در برابر ویژگی‌های محیط که تهدید به شمار می‌آید نیز اطلاق می‌شود (سرفرازی و همکاران، ۱۳۹۲). در تعریف دیگری، استرس به مجموعه واکنش‌های عمومی انسان نسبت به عوامل ناسازگار و پیش‌بینی‌نشده داخلی و خارجی اطلاق شده، بدین گونه که هرگاه تعادل داخلی یا خارجی از میان برود، پدید می‌آید. هرچند فشار عصبی به شکل‌های مختلف تعریف شده است؛ اما زمینه مشترک همه آن تعاریف این است که علت ایجاد فشار عصبی وجود محرکی به‌صورت فیزیکی یا روانی است و فرد به طریقی خاص نسبت به آن عکس‌العمل نشان می‌دهد. (مورهد گریفین، ۱۳۸۴) منشأ فشارهای عصبی در سازمان از نظر مک‌گراث (۱۹۷۳) شش نوع است. فشارهای مربوط به خود شغل، فشارهای مربوط به نقش، فشارهای مربوط به مجموعه‌های رفتاری، فشارهایی که از محیط فیزیکی نشأت می‌گیرد، فشارهایی که منشأ آن محیط اجتماعی است و بالاخره فشارهای درون شخصی. (سینایی، ۱۳۸۳) همچنین استرس شغلی<sup>۴</sup> را عبارت از پاسخ‌های هیجانی آزاردهنده‌ای می‌دانند که در صورت عدم تناسب بین خواسته‌ها و الزامات شغل با استعداد، منابع یا نیازهای کارکنان بروز می‌کند. استرس شغلی را می‌توان روی هم جمع شدن عامل‌های استرس‌زا و آن‌گونه وضعیت‌های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد نسبت به استرس‌زا بودن آن اتفاق نظر دارند در تعریفی دیگر که از استرس شغلی ارائه شده است چنین آمده است: کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شایع به‌گونه‌ای است که خواسته‌های محیط کار (و در نتیجه، فشارهای مرتبط با آن) بیش از آن است که فرد به‌تواند از عهده آنها برآید (و ثوقی نیری و همکاران، ۱۳۹۵)

### ۲-۳- رابطه فشارهای عصبی با عملکرد حساب‌رسان

یکی از عواملی که باعث علاقه‌مندی دانشمندان به مطالعه استرس شده است، ارتباط بین استرس و عملکرد است. از این‌رو استرس یکی از موضوعاتی است که در حوزه مدیریت و رفتار سازمانی مورد مطالعه و بررسی قرار می‌گیرد. لذا سازمان‌ها در برنامه خود توجه زیادی به مطالعه، کنترل و کاهش استرس در محیط کار نموده تا از این طریق هم از هزینه‌های مربوط به آسیب‌های جسمی و روانی استرس بکاهند و هم باعث ارتقای بهره‌وری کارکنان خود شوند (دویل<sup>۵</sup>، ۲۰۰۳). مک‌گراث<sup>۶</sup> (۲۰۰۱) در رابطه استرس با عملکرد می‌گوید: وقتی که فشار روانی در درون سازمان زیاد شود و یا برای مدت طولانی به درازا بکشد، فرد از نظر جسمی و روانی ضعیف و خسته می‌شود و نمی‌تواند

1 Campbell  
2 Busi  
3 Rus et al  
4 Job Stress  
5 Doyle  
6 Mac Grath

تولید مطلوبی داشته باد. نتیجه پژوهش او نشان داد استرس یا فشارهای خیلی زیاد سبب کاهش عملکرد کارکنان می‌شود. نتایج تحقیقات (اسپکتور<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳؛ راس، ۲۰۱۲؛ جیسمان<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴) نیز به نتایج مشابهی در این زمینه رسید. یرکز و دادسون ارتباط استرس و عملکرد را در قالب (قانون یرکز و دادسون) به شکل یک منحنی یو شکل وارورنه نشان داده‌اند که در این شکل عملکرد سازمانی در بالاتری سطح قرار دارد که استرس بهینه وجود دارد. وقتی استرس کم و خیلی زیاد است، عملکرد پایین است و تنها زمانی که استرس در حد متوسط بهینه است (استرس خوش‌خیم) عملکرد فرد نیز حداکثر است (مقیمی، ۱۳۷۷). از طرفی کیفیت بالای خدمات حسابرسی مستلزم عملکرد شغلی بالای حسابرسان است که به‌عنوان سازه بسیار مهمی در روانشناسی صنعتی و سازمانی مطرح شده است. به اعتقاد روگلبک، موفقیت و شکست یک سازمان به عملکرد کارکنان آن بستگی دارد و تقریباً اهم تلاش مدیران و روانشناسان صنعتی و سازمانی به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم در جهت بهبود عملکرد شغلی کارکنان است (راگلبرت و ریتل پالمان، ۲۰۱۲). این مهم ضرورت تأثیر عوامل استرس‌زا و موجد فشار عصبی بر عملکرد حسابرسان را نشان می‌دهد

### ۳- پیشینه پژوهش

جوهادیا جوهری و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان تأثیر کار بیش از حد، فشار زمانی و فشار اجتماعی بر عملکرد شغلی حسابرسان، با بررسی ۲۰۳ حسابرس دولتی در مالزی به این نتیجه رسیدند که هیچ ارتباط معناداری در مورد کار اضافی با عملکرد شغلی حسابرسان وجود ندارد. با این حال نتیجه این تحقیق نشان داد که عامل فشار زمان رابطه معناداری با عملکرد شغلی حسابرسان دارد، اما فشار تأثیر اجتماعی رابطه منفی معنی داری بر عملکرد شغلی حسابرسان نشان دارد. یان و ژئی<sup>۴</sup> (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان تأثیر فشار کاری بر کیفیت کار حسابرسان در چین به این نتیجه رسیدند که بین استرس شغلی و کیفیت حسابرسی در حسابرسی‌های اولیه مشتریان جدید ارتباط منفی معنی داری وجود دارد. و درک استرس شغلی به ویژگی‌های فردی حسابرسان بستگی دارد. حسابرسان از موسسات حسابرسی بین المللی بیشتر از کارشناسان صنعت به استرس کار پاسخ می‌دهند. شوفیاتول و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۱۶)، در پژوهشی به بررسی تأثیر تضاد نقش و ابهام نقش بر تمایل خدمت حسابرسان پرداختند. بر اساس نتایج حاصله، تضاد نقش بر تمایل به ترک خدمت حسابرسان تأثیر مثبت دارد هرچند تأثیر ابهام نقش بر تمایل به ترک خدمت آن‌ها معنی دار نیست.

ویارسی و همکاران<sup>۶</sup> (۲۰۱۴) به بررسی تأثیر عوامل استرس‌زای شغلی شامل ابهام نقش، تعارض نقش و ازدیاد نقش بر فرسودگی شغلی حسابرسان از طریق متغیر مداخله‌گر هوش هیجانی پرداختند. نتایج نشان داد که هوش هیجانی عامل تضعیف‌کننده اثر ابهام نقش، تعارض نقش و ازدیاد نقش بر فرسودگی شغلی حسابرسان در مؤسسات اندونزیایی است. یوتامی و نهارتیو<sup>۷</sup> (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان تأثیر نوع شخصیت بر فرسودگی شغلی حسابرسان به بررسی اثر تعدیل‌کننده نوع شخصیت تحت تأثیر عوامل استرس‌زای شغلی شامل ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری نقش بر فرسودگی شغلی حسابرسان پرداختند و نشان دادند که نوع شخصیت تأثیر تعارض نقش و گرانباری نقش را بر فرسودگی شغلی تشدید می‌کند. جونز و همکاران<sup>۸</sup> (۲۰۱۰) به بررسی تأثیر شیوه زندگی سالم به‌عنوان یک سازوکار مقابله‌ای برای نقش استرس و دستاوردهای کارایی شغلی در بین حسابرسان پرداختند. نتایج آنها نشان داد که استرس با میانجیگری فرسودگی شغلی و اثری که بر سلامت روان می‌گذارد، تأثیر منفی بر کارایی شغلی دارد.

آلمر و کاپلن<sup>۹</sup> (۲۰۰۲) در پژوهشی به بررسی تأثیر استرس (مشکل از ابهام نقش و تعارض نقش) بر عملکرد شغلی حسابرسان پرداختند. نتایج آنها نشان داد که با وجود تأثیر منفی ابهام نقش بر عملکرد شغلی، تعارض نقش به‌طور قابل توجهی عملکرد شغلی را تحت تأثیر قرار نمی‌دهد. قجر و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر استرس کاری حسابرسان بر کیفیت حسابرسی در شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران به این نتیجه رسیدند که استرس کاری حسابرسان، بر کیفیت حسابرسی تأثیر می‌گذارد؛ همچنین تأثیر استرس کاری حسابرسان بر کیفیت حسابرسی، به‌طور عمده در تعامل حسابرسی اولیه با یک مشتری جدید مشاهده می‌شود.

وٹوقی نیری و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر استرس شغلی بر سلامت عمومی و عملکرد شغلی کارکنان مراقبت پرواز به این نتیجه رسیدند که بین استرس ناشی از محیط کار با عملکرد شغلی رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد. بدین معنی که با افزایش استرس شغلی عملکرد شغلی کاهش می‌یابد. همچنین سلامت عمومی نقش واسطه‌ای در رابطه با استرس ناشی از محیط کار و عملکرد شغلی دارد. یافته‌های پژوهش مرویان حسینی و لاری دشت بیاض (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان

1 Spector

2 Gimsia

3 Juhaida Johari

4 Yan & Xie

5 Shofiatul & et al.

6 Wiryathi

7 Utami, I. and E. Nahartyo

8 Jones

بررسی نقش فرسودگی شغلی در رابطه بین استرس و عملکرد شغلی حسابرسان نشان‌دهنده وجود رابطه بین استرس شغلی، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی است. به عبارت دیگر، نتایج حاکی از تأیید ارتباطی مثبت و معنادار میان استرس شغلی با فرسودگی شغلی و تأیید رابطه منفی و معنادار میان فرسودگی شغلی با عملکرد شغلی حسابرسان است. همچنین، رابطه منفی استرس شغلی با عملکرد شغلی از طریق متغیر میانجی فرسودگی شغلی مورد تأیید قرار گرفت.

علوی و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی به بررسی تأثیر فشار شغلی بر سلامت روان کارکنان اداری پرداختند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که نزدیک به یک‌ششم کارکنان اداری مورد مطالعه، مشکوک به اختلال در سلامت روان بودند. اکثر افراد، فشار شغلی بالا یا غیرفعال داشتند که هر دو، وضعیت‌های نامطلوبی به حساب می‌آیند و افرادی که فشار شغلی کمتری داشتند از سلامت روان بالاتری برخوردار بودند. سرفرازی و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان بررسی فشارهای عصبی ناشی از کار و نقش آن در کاهش بهره‌وری سازمان هلال‌احمر استان فارس به این نتیجه رسیدند که فشارهای عصبی عاملی برای کاهش بهره‌وری محسوب نمی‌شود؛ ولی آنان معتقد هستند که در محیط کاری آنها زمینه برای آسیب‌دیدگی وجود دارد و این یکی از عواملی است که باعث کاهش بهره‌وری سازمانی آنها می‌شود. همچنین نتایج آنها نشان داد که هر چه حجم کار، تعارض در نقش و شغل مهم‌تر باشد، استرس کارکنان کاهش می‌یابد. پورعمادی و همکاران (۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان عوامل ایجاد فشار عصبی در مدیران و نقش آن بر عملکرد آنها در مراکز آموزش علمی-کاربردی جهاد کشاورزی به این نتیجه رسیدند که در مجموع تأثیر عوامل پنجگانه (عوامل فشارزا) بر عملکرد مدیریت یکسان نبوده و بیشترین تأثیر مربوط به فشارهای عصبی ناشی از عوامل برون‌سازمانی و کمترین تأثیر مربوط به فشارهای عصبی ناشی از تعارض نقش بوده است.

#### ۴- فرضیه پژوهش

##### ۴-۱- فرضیه اصلی

بین عوامل مؤثر بر ایجاد فشار عصبی در حسابرسان و عملکرد آنها رابطه معناداری وجود دارد.

##### ۴-۲- فرضیه‌های فرعی

- بین ساختار نامناسب سازمان در ایجاد فشار عصبی در حسابرسان و عملکرد آنها رابطه معناداری وجود دارد.
- بین عوامل فشارهای فردی در ایجاد فشار عصبی در حسابرسان و عملکرد آنها رابطه معناداری وجود دارد.
- بین شرایط مادی در ایجاد فشار عصبی در حسابرسان و عملکرد آنها رابطه معناداری وجود دارد.
- بین سیاست سازمان در ایجاد فشار عصبی در حسابرسان و عملکرد آنها رابطه معناداری وجود دارد.

#### ۵- روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر پیمایشی و از نظر اهداف، کاربردی می‌باشد. به منظور گردآوری اطلاعات در زمینه مبانی نظری و ادبیات تحقیق موضوع، از منابع کتابخانه‌ای (مقالات داخلی و خارجی و پایان‌نامه‌ها) و همچنین با توجه به پیمایشی بودن پژوهش، از پرسشنامه محقق ساخته (سوالات پرسشنامه با توجه به مبانی نظری پژوهش طراحی شده است) که بر اساس طیف لیکرت امتیازبندی شده است، استفاده شده است. برای سنجش روایی پرسش‌نامه‌های مورد استفاده در این تحقیق، از روایی صوری و برای بررسی پایایی آن از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل حسابرسان شاغل در سازمان حسابرسی و مؤسسات حسابرسی عضو جامعه حسابداران رسمی است می‌باشد که بنابر آمار شامل ۲۰۸۴ نفر از حسابرسان رسمی از ۴۰ شرکت حسابرسی می‌باشد و برای جمع‌آوری اطلاعات از روش نمونه‌گیری ساده استفاده می‌شود برای تخمین حجم نمونه از تکنیک‌های تخمین آماری استفاده می‌شود.

با توجه به اینکه حجم جامعه نامشخص و واریانس آن نیز مشخص نیست، برای تعیین اندازه نمونه، حجم مناسبی از نمونه که معرف کل جامعه باشد، با استفاده از روش زیر انتخاب و تحقیق بر روی آنها انجام گرفت.

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2} * \sigma)^2}{d}$$

مقدار بیشینه انحراف معیار برای طیف لیکرت در این روش نمونه‌گیری ۰.۶۶ است (مومنی، ۱۳۸۷). با استفاده از این روش و با سطح اطمینان ۹۹ درصد و دقت برآورد ۰.۰۱ حجم نمونه به شرح زیر محاسبه شده است:

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2} * \sigma)^2}{d} = \frac{(2.326 * 0.66)^2}{0.01} = 235$$

با توجه به میزان نمونه انتخاب شده، در راستای تعمیم بیشتر نتایج به دست آمده اقدام به توزیع ۳۲۰ پرسشنامه در بین حسابرسان شاغل در مؤسسات حسابرسی ذکر شده شد. به این ترتیب که در میان هریک از مؤسسات حسابرسی تعداد ۸ پرسشنامه توزیع شد. از بین پرسشنامه‌های توزیع شده تعداد ۲۵۱ پرسشنامه استرداد گردید که از این میان تعداد ۲۱۲ پرسشنامه به طور کامل پاسخ داده شد و قابل استفاده بود. همچنین در این پژوهش به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های جمع آماری شده توسط پرسشنامه از نرم افزار آماری SPSS ورژن ۲۵ استفاده شده است. آزمون‌های آماری مورد استفاده در این پژوهش، آزمون کولموگروف اسمیرنوف، آزمون t تک نمونه‌ای، رگرسیون، ضریب همبستگی پیرسون می‌باشد.

## ۶- متغیرهای پژوهش

### ۶-۱- متغیرهای مستقل

#### ۶-۱-۱- ساختار نامناسب سازمان

منظور از ساختار نامناسب سازمان تمرکز بیش از حد و عدم وجود اختیار کافی برای تصمیم‌گیری، عدم امکان ارتقا و پیشرفت تخصص‌گرایی افراطی و جزیی شدن وظایف شغلی، تضادهای صف و ستاد می‌باشد.

#### ۶-۱-۲- عوامل فشارزای فردی:

نتایج هستند که عمدتاً بر فرد اثر می‌گذارند. هرچند ممکن است سازمان نیز به طور مستقیم یا غیرمستقیم از این پیامد متأثر شود، ولی این افراد است که بهای اصلی را می‌پردازد. در اینجا منظور از عوامل فشارزای فردی عواملی هستند که از جانب خانواده، دوستان و یا حجم کار، عملکرد حسابرسان را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

#### ۶-۱-۳- شرایط مادی

منظور از شرایط مادی حقوق و دستمزد پرداختی کارکنان به کارکنان است که باید در آنها ایجاد انگیزه لازم را فراهم آورد. به عبارت دیگر کارکنان باید مقدار حقوق و دستمزد پرداختی را با کار انجام شده خود مرتبط و منصفانه بدانند. تحقیقات بسیاری ارتباط بین حقوق و دستمزد و افزایش کارایی و بهره‌وری را در سازمان نشان داده است. پرداخت‌های سازمان به کارکنان باید بر اساس عدالت باشد. آنچه به عنوان معیار انگیزشی در حقوق و دستمزد به حساب می‌آید درک عادلانه و منصفانه بودن حقوق و دستمزد از جانب کارکنان است.

#### ۶-۱-۴- سیاست سازمان

به فعالیت‌های درون سازمان‌ها برای اکتساب، گسترش و به کارگیری قدرت و سایر منابع، برای به دست آوردن رهاوردی که ترجیح داده شده در یک وضعیتی که در آن عدم اطمینان یا عدم توافق در ارتباط با انتخاب‌ها (گزینه‌ها) وجود دارد، اطلاق می‌گردد. سیاست سازمانی، اقدامات آگاهانه نفوذ، برای ارتقا یا حفاظت از نفع شخصی افراد یا گروه‌ها را در بر می‌گیرد.

### ۶-۲- متغیر وابسته

#### ۶-۲-۱- عملکرد حسابرسان

از ربابی عملکرد حسابرس فعالیتی است که مدیر در جریان پروژه‌های حسابرسی خود انجام می‌دهد. این فعالیت شامل جمع‌آوری اطلاعات و داوری درباره وضعیت تجربه‌اندوزی و پیشرفت حسابرس است. جمع‌آوری اطلاعات عملکردی حسابرسان به شیوه‌های مختلف صورت می‌گیرد و نیازمند کسب مهارت و جاری‌سازی رویکردهایی مناسب در این زمینه است. مدیر و یا سرپرست باید با استفاده از نتایج به دست آمده از سنجش و ملاحظه اهداف و انتظارات درباره وضعیت حسابرس داوری کند، همچنین نقاط ضعف و قوت را شناسایی و برای بهبود فعالیت‌ها ضمن ارائه توصیه‌ها و بازخورد مناسب در فرآیند پرداخت و ارتقاء نیز لحاظ نماید (کاخمی و اسماعیل پورزنجانی، ۱۳۹۵) قابل ذکر است که برای اندازه‌گیری این متغیرها و نحوه تأثیر آنها بر متغیر وابسته از پرسشنامه ۲۰ گویه ای استفاده شد که روایی و پایایی آن در سطح بهینه‌ای به دست آمده است.

## ۷- برآورد مدل و تحلیل یافته‌های پژوهش

در جدول ۱ برخی از مفاهیم آمار توصیفی متغیرها، شامل میانگین، میانه، انحراف معیار، حداکثر و حداقل مشاهدات و ... ارائه شده است.

جدول ۱- آمار توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار	کشی‌دگی	چولگی
عملکرد	۱,۵۰	۵	۳,۲۵۰	۰,۸۱	۰,۳۱۷	-۰,۴۲
ساختار نامناسب سازمان	۱,۲۵	۵	۲,۹۲	۰,۸۵	۰,۳۸۳	-۰,۰۸۳
عوامل فشارزای فردی	۱,۵۰	۵	۳,۳۴	۰,۷۰	-۰,۰۳۴	۰,۰۴۱
شرایط مادی	۱,۷۵	۵	۳,۷۸	۰,۷۳	-۰,۰۱۷	-۰,۰۶۸
سیاست سازمان	۲	۵	۳,۸۸	۰,۷۶	-۰,۰۱۵	۰,۵۶۶

از بین شاخص‌های مرکزی میانگین مهم‌ترین آنها محسوب می‌شود که نشان‌دهنده نقطه تعادل و مرکز ثقل توزیع است. مقدار انحراف معیار، کمینه و بیشینه نیز پراکندگی داده را نشان می‌دهد. هر چه مقدار انحراف معیار کمتر باشد، داده‌ها حول میانگین متغیر متمرکزترند. همچنین اگر چولگی متغیری کمتر از ۲- و از ۲ بزرگ‌تر باشد آن توزیع مطلقاً نرمال نیست. جدول نشان می‌دهد که توزیع داده‌ها تقریباً نرمال است. در این پژوهش از آزمون معتبر کلموگروف-اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای اصلی استفاده می‌شود در تفسیر نتایج آزمون، چنانچه مقدار سطح خطای مشاهده شده از ۰/۰۵ بیشتر باشد، در آن صورت توزیع مشاهده شده با توزیع نظری یکسان است و تفاوتی بین این دو وجود ندارد؛ یعنی توزیع به‌دست‌آمده توزیع نرمال است؛ اما چنانچه مقدار معنی‌داری از ۰/۰۵ کوچک‌تر باشد آنگاه توزیع مشاهده شده با توزیع مورد انتظار متفاوت است و توزیع فوق نرمال نخواهد بود نتایج این آزمون نشان داد که توزیع مورد انتظار با توزیع مشاهده شده برای تمام متغیرها تفاوت معنی‌داری ندارد و بنابراین توزیع این متغیرها نرمال است. در ادامه پژوهش ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش به شرح جدول ۲ محاسبه شده‌اند.

جدول ۲- ضریب همبستگی متغیرهای پژوهش

عملکرد	ضریب همبستگی (سطح معناداری)
۱	عملکرد
-	
۰,۷۷۶ ۰,۰۰۰	ساختار نامناسب سازمان
۰,۴۵۶ ۰,۰۰۰	عوامل فشارزای فردی
۰,۴۲۰ ۰,۰۰۰	شرایط مادی
۰,۴۳۰ ۰,۰۰۰	سیاست سازمان

همان‌طور که در جدول ۲ نشان داده شده است میان تمامی متغیرهای مستقل با متغیر وابسته همبستگی معنی‌داری وجود دارد. در مرحله بعد از آزمون F آنالیز واریانس جهت معنادار بودن رگرسیون استفاده می‌شود. این نتایج در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳- آزمون F آنالیز واریانس جهت معنادار بودن رگرسیون

متغیر	مجموع مربعات	میانگین مربعات	درجه آزادی	F	سطح معناداری
ساختار نامناسب سازمان	۳۱,۰۱۰	۳۱,۰۱۰	۱	۱۱۶,۵۳۳	۰,۰۰۰
عوامل فشارزای فردی	۱۰,۷۰۲	۱۰,۷۰۲	۱	۲۰,۱۹۹	۰,۰۰۰
شرایط مادی	۹,۰۹۲	۹,۰۹۲	۱	۱۶,۵۰۸	۰,۰۰۰
سیاست سازمان	۹,۵۳۵	۹,۵۳۵	۱	۱۷,۴۶۹	۰,۰۰۰

نتایج نشان می‌دهد که در تمامی متغیرها سطح معنی‌داری کمتر از (۰,۰۵) است و می‌توان گفت که رگرسیون معنادار است.

## آزمون فرضیه‌های پژوهش

**فرضیه فرعی اول:** بین ساختار نامناسب سازمان در ایجاد فشار عصبی در حسابرسان و عملکرد آنها رابطه معناداری وجود دارد.

**جدول ۴- آزمون فرضیه اول پژوهش**

متغیر	بتا	T	سطح معناداری
مقدار ثابت	-	۵,۲۹۱	۰,۰۰۰۰
ساختار نامناسب سازمان در ایجاد فشار عصبی در حسابرسان	۰,۷۷۶	۱۰,۷۹۵	۰,۰۰۰۰

بر اساس نتایج ارائه شده در جدول سطح معنی داری آماره  $t$  مربوط به متغیر ساختار نامناسب سازمان کوچکتر از  $۰,۰۵$  بوده (یعنی معنی دار است و ضریب آن  $(۰,۷۷۶)$  مثبت می باشد و مقدار آماره  $t$  برای آن برابر با  $۷۹۵/۱۰$  می باشد این مقدار آماره  $t$  در ناحیه رد فرض صفر قرار می گیرد؛ بنابراین می توان گفت متغیر ساختار نامناسب سازمان در مدل پژوهش معنی دار و مثبت است؛ پس می توان گفت بین ساختار نامناسب سازمان در ایجاد فشار عصبی در حسابرسان و عملکرد آنها رابطه معناداری وجود دارد؛ یعنی فرضیه اول تأیید می گردد.

**فرضیه فرعی دوم:** بین عوامل فشارزای فردی در ایجاد فشار عصبی در حسابرسان و عملکرد آنها رابطه معناداری وجود دارد.

**جدول ۵- آزمون فرضیه دوم پژوهش**

متغیر	بتا	T	سطح معناداری
مقدار ثابت	-	۳,۷۰۶	۰,۰۰۰۰
عوامل فشارزای فردی در ایجاد فشار عصبی در حسابرسان	۰,۴۵۶	۴,۴۹۴	۰,۰۰۰۰

بر اساس نتایج ارائه شده در جدول سطح معنی داری آماره  $t$  مربوط به متغیر عوامل فشارزای فردی کوچکتر از  $۰,۰۵$  بوده (یعنی معنی دار است و ضریب آن  $(۰,۴۵۶)$  مثبت می باشد و مقدار آماره  $t$  برای آن برابر با  $۴,۴۹۴$  می باشد این مقدار آماره  $t$  در ناحیه رد فرض صفر قرار می گیرد؛ بنابراین می توان گفت متغیر عوامل فشارزای فردی سازمان در مدل پژوهش معنی دار و مثبت است؛ پس می توان گفت بین عوامل فشارزای فردی در ایجاد فشار عصبی در حسابرسان و عملکرد آنها رابطه معناداری وجود دارد؛ یعنی فرضیه دوم تأیید می گردد.

**فرضیه فرعی سوم:** بین شرایط مادی در ایجاد فشار عصبی در حسابرسان و عملکرد آنها رابطه معناداری وجود دارد.

**جدول ۶- آزمون فرضیه سوم پژوهش**

متغیر	بتا	T	سطح معناداری
مقدار ثابت	-	۳,۳۸۲	۰,۰۰۱
شرایط مادی در ایجاد فشار عصبی در حسابرسان	۰,۴۲۰	۴,۰۶۳	۰,۰۰۰

**فرضیه فرعی چهارم:** بین سیاست سازمان در ایجاد فشار عصبی در حسابرسان و عملکرد آنها رابطه معناداری وجود دارد.

**جدول ۷- آزمون فرضیه چهارم پژوهش**

متغیر	بتا	T	سطح معناداری
مقدار ثابت	-	۳,۴۲۳	۰,۰۰۱
سیاست سازمان در ایجاد فشار عصبی در حسابرسان	۰,۴۳۰	۴,۱۸۳	۰,۰۰۰

بر اساس نتایج ارائه شده در جدول سطح معنی داری آماره  $t$  مربوط به متغیر سیاست سازمان کوچکتر از  $۰,۰۵$  بوده (یعنی معنی دار است و ضریب آن  $(۰,۴۳۰)$  مثبت می باشد و مقدار آماره  $t$  برای آن برابر با  $۴,۱۸۳$  می باشد این مقدار آماره  $t$  در ناحیه رد فرض صفر قرار می گیرد؛ بنابراین می توان گفت متغیر سیاست سازمان در مدل پژوهش معنی دار و مثبت است؛ پس می توان گفت بین عوامل سیاست سازمان در ایجاد فشار عصبی در حسابرسان و عملکرد آنها رابطه معناداری وجود دارد؛ یعنی فرضیه چهارم تأیید می گردد.



## ۸. نتیجه‌گیری و پیشنهادات

این پژوهش با هدف بررسی عوامل ایجاد فشار عصبی در حسابرسان و نقش آن بر عملکرد آن‌ها انجام شد. همان‌طور که گفته شد اطلاعات لازم برای تحقیق، از طریق مطالعه مبانی نظری و تدوین پرسشنامه به حجم ۳۲۰ نفر و به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، از حسابرسان شاغل در سازمان حسابرسی و مؤسسات حسابرسی عضو جامعه حسابداران رسمی، در سال ۱۳۹۶ جمع‌آوری شد. نتایج به‌دست‌آمده از آزمون فرضیه‌ها نشان داد که بین عوامل مؤثر بر ایجاد فشار عصبی در حسابرسان و عملکرد آنها رابطه معناداری وجود دارد. بر همین اساس تمام چهار فرضیه فرعی انتخاب شده تأیید شدند و نتایج بیانگر رابطه ساختار نامناسب سازمان، عوامل فشارزای فردی، شرایط مادی و سیاست سازمان در ایجاد فشار عصبی در حسابرسان و تأثیر آن بر عملکرد حسابرسان بود. همچنین نتایج نشان داد که ساختار نامناسب سازمان با ضریب (۰,۷۷۶) در میان متغیرهای انتخاب شده بیشترین تأثیر را بر ایجاد فشار عصبی در حسابرسان و تأثیر بر عملکرد آنان داشت. این پژوهش از وجود استرس شغلی در حرفه و تأثیری که بر رفتار حسابرسان می‌گذارد درک بهتری ایجاد کرد و می‌تواند به بهبود عملکرد آنها و کیفیت حسابرسی و یا حتی شناسایی پیامدهای سازمانی ناشی از رفتارهای حسابرسان کمک کند و با ارائه درک بیشتر و بیان عوامل مؤثر بر فشار عصبی در این حرفه می‌تواند اطلاعات مؤثری برای حسابرسان و حرفه حسابرسی و همچنین بهبود مدیریت استرس و عوامل ایجاد آن در اختیار شاغلان این حرفه و پژوهشگران آینده قرار دهد. با این نتیجه‌گیری و بر اساس یافته‌های پژوهش پیشنهاد می‌شود جلسات منظم برای حسابرسان به‌منظور رسیدگی به مشکلات آنها به‌منظور جلوگیری از کاهش عملکرد آنها برگزار و روش‌های مقابله با استرس به‌منظور کنترل و کاهش استرس حسابرسان مورد توجه قرار گیرد. همچنین پیشنهاد می‌شود سطح آگاهی حسابرسان و مدیران به‌منظور کنترل فشارهای وارده به حسابرسان به‌منظور جلوگیری از کاهش استرس آنان افزایش یافته و در سازمان از کارکنان و مدیران نظرخواهی شود و از این طریق عواملی که منجر به بروز استرس در بین کارکنان می‌شود، شناسایی نمود و حتی‌الامکان آن را رفع نمود تا از این طریق بتوان کارایی کارکنان را بالا برد. در نهایت پیشنهاد می‌شود که تحقیقات آتی به بررسی سایر عوامل استرس‌زا همچون نوع شخصیت بر عملکرد و رضایت شغلی و کیفیت حسابرسی و بررسی روابط متغیرهای مذکور از لحاظ متغیرهای میانجی و روش‌های تحلیل عاملی بپردازند.

## منابع

- ابزری، مهدی (۱۳۸۸) تأثیر بازاریابی داخلی بر جهت‌گیری بازار و عملکرد سازمانی در صنعت هتلداری، مدیریت چشم‌انداز، ش ۴۲، ۴۲-۵۷
- پورعمادی، نوراله؛ غضنفری، سیدرضا؛ حسین ضیایی، محمد (۱۳۸۷) عوامل ایجاد فشار عصبی در مدیران و نقش آن بر عملکرد آنها در مراکز آموزش علمی - کاربردی جهاد کشاورزی، فصلنامه آموزش و سازندگی، ش ۶، ۸۰-۹۰
- خاتونی، مرضیه؛ ملاحسن مریم؛ خوئینی‌ها، سعید (۱۳۹۰) بررسی استرس شغلی و عوامل مرتبط با آن در حسابداران دانشگاه علوم پزشکی قزوین، سلامت کار ایران، دوره ۸، ش ۲، ۶۶-۷۶
- خلیفه سلطانی، سید احمد، براری، سمانه (۱۳۹۴) بررسی علل و پیامدهای استرس نقش حسابرس، فصلنامه علمی پژوهشی حسابداری مالی، سال هفتم، شماره ۲۸.
- سجادی جاغرق، عبدالله؛ دیندارفرکوش، عبدالله؛ ابراهیمی، چکاوک، بررسی میزان تأثیر استرس و فشارهای روانی بر عملکرد خبرنگاران شهر تهران، نشریه مطالعات رسانه‌ای، سال نهم، ش ۲۷، ۷۷-۷۸
- سرفرازی، مهرزاد، هاشمی، سید محمود، کرم زاده، رنگین نگار. ۱۳۹۲. بررسی فشارهای عصبی ناشی از کار و نقش آن در کاهش بهره‌وری سازمان، فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزش، سال چهارم، شماره چهارم، مسلسل (۱۶).
- سینیایی، حسینعلی (۱۳۸۳) بررسی عوامل مؤثر در ایجاد فشار عصبی و نقش آن در کارایی کارکنان یک پالایشگاه، پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی، سال چهارم، ش ۱۲، ۶۲-۸۶
- علوی، شهره؛ مهرداد، رامین؛ مکارم، جلیل (۱۳۹۴) تأثیر فشار شغلی بر سلامت روان کارکنان اداری، فصلنامه علمی تخصص طب کار، دوره ۷، ش ۲، ۳۲-۴۳
- قجر، بصیرا؛ امری، امید؛ عدلی، محمدرضا (۱۳۹۷) بررسی تأثیر استرس کاری حسابرسان بر کیفیت حسابرسی در شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران، سومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، حسابداری و اقتصاد دانش بنیان با تأکید بر اقتصاد مقاومتی
- 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، شماره پیاپی ۱۱.
- مقیمی، محمد (۱۳۷۷) مدیریت و سازمان رویکردی پژوهشی، انتشارات ترمه، تهران، ۴۲۴-۴۳۳

- مورهد، گریفین (۱۳۸۴). مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه الوانی، سید مهدی، معمار زاده، غلامرضا انتشارات مروارید، تهران.
- وثوقی نیروی، عبدالله؛ روح الهی، احمدعلی؛ محمد حسین، حمید (۱۳۹۵) بررسی تأثیر استرس شغلی بر سلامت عمومی و عملکرد شغلی کارکنان مراقبت پرواز، سلامت کار ایران، دوره ۱۳، ش ۱، ۴۸-۵۷
- Almer, E. D. and S. E. Kaplan (2002). "The Effects of Flexible Work Arrangements on Stressors, Burnout, and Behavioral Job Outcomes in Public Accounting", Behavioral Research in Accounting, Vol. 14, No. 1, pp. 1-34.
- Bratten, B. , Gaynor L. M. , McDaniel L. , Montague, N. R. , and G. E. Sierra. (2013). The audit of fair values and other estimates: The effects of underlying environmental, task, and auditor-specific factors. Auditing: A Journal of Practice & Theory (forthcoming).
- Busi M, Bititci US. Collaborative performance management: present gaps and future research. International Journal of Productivity and Performance Management 2006;55(1):7-25
- Cassidy T. (1999) Stress, cognition and health: Psychology Press 1999:P145-170.
- Campbell, M. C.; Sheridan, J. B.; and K. Q. Campbell (1988). "How do Accountants Cope With Stress?", The Woman CPA, Vol. 50, No. 3, pp. 4-7
- Doyle CE. Work and organizational psychology: An introduction with attitude: Psychology Press. 2003, Taylor & Francis Group, 2003: P106-11
- Gimsia R. (2004) The relationship between job satisfaction and stress among BMTA bus drivers. Bangkok: Rangsit University 2004;7:31
- Goolsby, J. R. (1992). "A Theory of Role Stress in Boundary Spanning Positions of Marketing Organizations", Journal of the Academy of Marketing Science, Vol. 20, No. 2, pp. 155-164
- Ismail, M. I. and T. H. Tan (2011). "Identifying Work-Related Stress among Employees in the Malaysian Financial Sector", World Journal of Management, Vol. 3, No. 2, pp. 229-243
- Jones, A.; Norman, C. S.; and B. Wier (2010). "Healthy lifestyle as a Coping Mechanism for Role Stress in Public Accounting", Behavioral Research in Accounting, Vol. 22, No. 1, pp. 21-41
- Jungwee P. (2007) Work stress and job performance. Statistics Canada \_ Catalogue 2007;5-17.
- Juhaida Johari, Razana., Nordayana Sri Ridzoan., Arumega Zarefar (2019) The Influence of Work Overload, Time Pressure and Social Influence Pressure on Auditors' Job Performance, International Journal of Financial Research, Vol. 10, No. 3, Special Issue
- Mojinyinola JK. (2008) Effect of job stress on health, personal and work behavior of nurses in public in ospit metropolis, Nigeria. Ethno Med 2008; 2(2):143-1480
- Park, J. (2007). "Work Stress and Job Performance", Perspectives on Labor and Income, Available at: <http://www.statcan.gc.ca/pub/75-001-x/2007112/article/10466-eng.pdf>. [Online] [25 January 2014] Rhodes J, Smith B. (2000) Combat stress. Marine Corps Reference, 2000: p.16-40.
- Rogelberg, S. G. and R. Reiter Palmon (2012). "The Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology.
- Rus CL, Vonaş G, Băban A. An analysis of environmental changes, resources and performance: an internal police organization perspective. Procedia-Social and Behavioral Sciences 2012;33:727-31
- Spector PE.(2013) Industrial and organizational psychology. Research and, 2008, John of Wiley and Soons, Inc P205-213
- Utami, I. and E. Nahartyo (2013). "The Effect of Type a Personality on Auditor Burnout: Evidence from Indonesia", Global Journal of Business Research, Vol. 5, No. 2, pp. 89-102
- 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, pp. 227-244
- Yan, Huanmin., Shengwen Xie (2017) How does auditors' work stress affect audit quality? Empirical evidence from the Chinese stock market, China Journal of Accounting Research. 1-1