

حسابداران حرفه‌ای مواظب باشند این شغل استرس‌زاست



محمد شلیله
shalilehm@yahoo.ca

هدف این مقاله نمایش تابلوی

استرس (فشار روانی) حسابداران

حرفه‌ای، از طریق جمع‌بندی فشرده

یافته‌های شماری پژوهش در این زمینه

در کشورهای امریکا، انگلستان، تایلند،

دوبی، برزیل، هنگ‌کنگ و نیوزلند است که

بررسی‌شدگان اغلب آنها حسابداران حرفه‌ای بوده‌اند.

با این حال این نوشته مقاله‌ای پژوهشی در مفهوم روش شناختی آن

نیست، یک گزارش است؛ رهنمود و پیشنهاد نمی‌دهد؛ هشداردهنده است. هدف آن جلب توجه حسابداران حرفه‌ای

ایران است به موضوع استرس، ویژگیها، عوامل، آثار و چاره‌جویی در باره آن. البته همه می‌دانیم که تشخیص نوع،

میزان، عمق و چاره‌جویی در مورد استرس، صرفاً در حیطه صلاحیت مشاوران و متخصصان در این زمینه و نیازمند

مراجعه به آنان است؛ این مقاله تنها آگاهیهای عمومی عرضه می‌کند.

در حالی که در ترسیم تابلوی استرس حسابداران حرفه‌ای در این مقاله از نتایج تحقیقات در مورد حسابداران

حرفه‌ای بهره گرفته‌ایم در مورد توضیح آثار و علائم و چاره‌جویی از منابع دیگر، از جمله و بیشتر از همه از تارنمای

علمی مایوکلینیک^۱ و سازمان بین‌المللی کار^۲ سود جسته‌ایم.

ویژگی دیگر این مقاله اختصار و کوتاه بودن آن است تا وقت کمتری برای مطالعه آن مورد نیاز باشد. از این‌رو

هم از عرضه اطلاعات مربوط به ویژگیهای تحقیقات مورد گزارش و هم از ارائه داده‌های مقداری و تحلیل آنها چشم

پوشیده‌ایم؛ برای مثال در مورد عوامل استرس‌زا، تنها به ارائه فهرست این عوامل در یک جدول بسنده کرده‌ایم.

همچنین از عطف به منابعی که داده‌های این مقاله را از آنها برگرفته‌ایم در متن خودداری و به عرضه فهرست این

منابع همراه با حداقل اطلاعات در مورد ویژگیهای پژوهشهای مورد استناد در پایان مقاله اکتفا کرده‌ایم.

عوامل استرس‌زا؛ تشدید یا تعدیل‌کننده

منتها در صورت مشاهده استرس در میان تعداد زیادی از شاغلان یک شغل در صورت بررسی شرایط شغلی آنان تا اندازه زیادی می‌توان ارتباط شرایط شغل مفروض با استرس شاغلان آن شغل را کاوید و آشکار ساخت. از همین رو انجمن‌های حسابداری حرفه‌ای مطالعاتی را در این زمینه انجام داده‌اند. یافته‌های تعدادی از این پژوهش‌ها که در میان اعضای انجمن‌های حسابداری حرفه‌ای کشورهای امریکا، انگلستان، تایلند، دوبی، برزیل، هنگ‌کنگ و نیوزلند انجام گرفته و مورد استناد این گزارش قرار گرفته عوامل فهرست‌شده در جدول یک را به‌عنوان عوامل استرس حسابداران حرفه‌ای گزارش کرده‌اند. البته این عوامل در منابع دیگر نیز به‌عنوان عوامل استرس‌زا در میان حسابداران حرفه‌ای مورد تأیید قرار گرفته است. روشن است عوامل مندرج در فهرست مذکور بیانگر آن نیست که این عوامل به یک

تداوم و توسعه فعالیت‌های هر شغل همراه با عوامل موثر دیگر به سلامت شاغلان آن نیز بستگی دارد. اما اغلب مشاغل با نوعی مخاطره آسیب‌شناختی روبرویند. استرس یکی از آنهاست که در شغل حسابداری حرفه‌ای، همسان سایر مشاغل حرفه‌ای نمود بارزی دارد. بررسی‌ها در این زمینه نشان داده شیوع و میزان استرس در شغل حسابداری حرفه‌ای رو به افزایش است. گستره ابتلای شاغلان شغل‌های حرفه‌ای به استرس چنان است که استرس به‌عنوان جزیی از زندگی افراد حرفه‌ای و از جمله حسابداران حرفه‌ای، پذیرش نسبی یافته است.

واقعیت این است که استرس حاصل مجموعه‌ای از عوامل است که تفکیک آنها از یکدیگر و یافتن ارتباط میزان استرس افراد با یک عامل یا یک مجموعه عوامل مشخص ممکن است به آسانی امکانپذیر نباشد.

جدول یک: عوامل استرس‌زا و تشدید یا تعدیل‌کننده در شغل حسابداری حرفه‌ای*

عوامل فشار روانی	
عوامل تشدید یا تعدیل‌کننده	عوامل اصلی
متغیرهای فرهنگی	نبود تناسب بین انتظارات از فرد با قابلیت‌های تخصصی و تجربی وی
	وجود تبعیض جنسی در ساختار مردانه حرفه (در مورد زنان)
ساختار و ویژگی‌های سازمانی و نوع ارتباطات در محل کار	وجود محدودیت و ابهام در پیشرفت شغلی
شیوه زندگی به‌ویژه عادت یا عادت نداشتن به ورزش و استفاده کردن یا نکردن از الگوی تغذیه سالم	ساعات کار طولانی
	نامتناسب بودن حجم کار و زمان پیشبینی شده برای انجام آن (به‌ویژه در فصل ارائه گزارش‌های حسابرسی و مالیاتی)
قلمرو فعالیت موسسه حسابرسی مثل مشاوره، حسابرسی، سیستم یا مالیات	ناسازگاری میان مسئولیت‌های خانوادگی و شغلی (بیشتر در مورد زنان- مادران)
اندازه موسسه حسابرسی از جمله از نظر ملی، منطقه‌ای یا بین‌المللی بودن	سطح بالای مسئولیت و پاسخگویی (اخلاقی و تخصصی و قانونی) برحسب مرتبه شغلی (و بویژه دشواریها و پیچیدگیهای قضاوت حرفه‌ای)
شرایط اقتصادی جامعه	وجود تعارض و ابهام در هدفها و مسئولیت‌های شغلی
	استفاده نکردن از قابلیت‌ها و مهارت‌ها و تخصص فرد
سن	بی‌خبری حسابرسان شاغل در موسسات از قضاوت سرپرست (مدیر)
	پشتیبانی ناکافی مدیران و موسسه از انجام وظائف شغلی حسابداران رده بعد
وضعیت خانوادگی	وجود استانداردهای خشک و سختگیرانه و متعدد
	صرفه‌جویی افراطی در مصرف هزینه و زمان در موسسات حسابرسی
رضایت یا نداشتن رضایت شغلی	رقابت نامحدود بین موسسات حسابداری حرفه‌ای
	تغییرات پی‌درپی تکنولوژی
مرتبه شغلی	ابهام و تعارض در انتظارات و وظائف شغلی
	تداخل مقررات اداری و سازمانی با الزامات حرفه‌ای
نگرش و تیپ شخصیتی؛ از جمله میزان اعتماد به نفس و الگوی رفتار فرد	نامنی شغلی
	نیاز مستمر به یادگیری و ارتقای دانش و مهارت‌ها

منبع: گزارش تحقیقات مورد استناد این مقاله که در فهرست منابع پایان مقاله آمده است.

* قرار گرفتن عوامل مختلف در یک سطر در این جدول به مفهوم وجود نوعی ارتباط بین آنها نیست. همچنین قرار گرفتن این عوامل در ردیف‌های متفاوت (بالا تر یا پائین تر) نشان‌دهنده اثر یا اهمیت متفاوت آنها نیست.

آثار (نشانه‌های) فشار روانی

دو نوع استرس از هم بازشناختنی‌اند؛ استرس حاد، که واکنش سریع و فوری فرد (بدن) به مخاطرات مهم، درگیریهایی شدید و ترس در محدوده زمانی شریطی است که آن مخاطرات، درگیریهایی و تهدیدها جریان دارد؛ مانند استرس مربوط به انجام مصاحبه استخدامی یا استرس حاصل از وقوع تصادف رانندگی در زمان تصادف، که پس از انجام مصاحبه یا حل و فصل امور مربوط به تصادف برطرف می‌گردد. نوع دیگر، استرس مزمن است که در مقایسه با استرس حاد معمولاً حضور و روندی نامحسوس، و آثار طولانی و بغرنج و پیچیده دارد. این نوع استرس استمرار دارد و به صورت مستمر زندگی فرد را درگیر می‌سازد. سرچشمه این نوع استرس معمولاً مسائل ارتباطی، مشکلات شغلی و مسائل مالی است که تداوم آن آثار و نشانه‌های متفاوت بر بدن، بر اندیشه و احساس (ذهن و عاطفه) و بر رفتار فرد دارد. این آثار (نشانه‌ها) در جدول دو نمایش داده شده است.

میزان و با یک شدت بر حسابداران مورد بررسی تاثیر داشته است، بلکه نشاندهنده آن است که به‌طور معمول اشتراک تعدادی از این عوامل در ابتلای حسابداران به استرس تاثیر قابل ملاحظه دارد.

جدول یک در برگیرنده دو گروه از عوامل است؛ عوامل اصلی که به‌طور مستقیم به عنوان منبع استرس حسابداران حرفه‌ای شناخته شده و عواملی که می‌توانند موجب تشدید یا تعدیل آثار عوامل اصلی باشند. نمونه‌ای از عوامل تشدید یا تعدیل‌کننده، تیپ شخصیتی افراد است؛ برای مثال افرادی که دارای اعتماد به نفس کمتری باشند، زمینه مساعدتری برای ابتلا به استرس دارند و آنها که از اعتماد به نفس بیشتری برخوردارند کمتر در برابر استرس آسیب‌پذیرند.

نمونه‌های دیگر از عوامل تشدیدکننده که در همان جدول نشان داده شده، سن افراد و مرتبه شغلی آنان است؛ از نظر این که شریک یا مدیر موسسه و یا حسابرس شاغل در موسسات حسابرسی باشند. به‌عنوان نمونه، بررسی‌های یادشده نشان داده است که شدت استرس با مرتبه شغلی حسابداران حرفه‌ای همبستگی داشته است.

جدول دو: آثار (نشانه‌های) فشار روانی*

بر بدن	بر اندیشه و احساس	بر رفتار
سر درد	اضطراب	پر خوری
پشت درد	بی‌قراری	کم اشتها
درد قفسه سینه	نگرانی	عصبانیت‌های ناگهانی
بیماری قلبی	تحریک‌پذیری	احساس تنفر و بیزاری
تپش قلب	افسردگی	افزایش استفاده از دخانیات
فشار خون بالا	دل‌تنگی	انزوای اجتماعی
پائین آمدن میزان ایمنی بدن	خشم	گریه کردن بی‌دلیل
دل‌به‌هم خوردگی	احسان ناامنی	مشکلات ارتباطی
مشکلات (اختلال) خواب	عدم تمرکز	استفاده یا استفاده افراطی از آرام‌بخشها (از جمله مشروبات الکلی)
حساسیت (آلرژی)	احساس خستگی مفرط (مزمن)	
بیماری‌های مغزی	فراموشی	

منبع: صفحه مدیریت استرس تارنمای مایو کلینیک به نشانی اینترنتی زیر:

<http://www.mayoclinic.org>

* به پیروی از منابعی که اطلاعات این جدول از آنها برگرفته شده است، یادآور می‌شود، در صورت احساس درد در قفسه سینه بخصوص هنگام انجام فعالیت‌های فیزیکی که ممکن است با تنگی نفس، عرق کردن، سرگیجه، دل‌به‌هم خوردگی، دردهایی که در شانه‌ها و دست‌ها پخش می‌شود همراه باشد، باید فوراً به اورژانس و پزشک مراجعه کرد. این نشانه‌ها می‌تواند علائم حمله قلبی باشد و نه علائم استرس.

چاره‌جویی

از نوع حاد استرس که تداوم آن به‌طور معمول به وجود شرایط موجد استرس مشروط است بگذریم، استرس مزمن نیازمند چاره‌جویی است که می‌تواند با رویکردی پیشگیرانه در جهت انطباق با شرایط موجد استرس انجام گیرد یا به درمان روی آورد. اهم این شیوه‌ها در جدول سه نشان داده شده است. به صورت تجربی کوشش افراد در راستای انطباق نسبی با شرایط استرس‌زا به دو شیوه سالم و ناسالم انجام می‌گیرد. در حالی که شیوه‌های سالم به وسیله مراجع تخصصی تأیید و توصیه می‌شود و بررسیها در این باره نشان داده است که استفاده از این شیوه‌ها می‌تواند نتایج چاره‌سازی داشته باشد، استفاده از شیوه‌های ناسالم قویاً منع می‌شود. استفاده از شیوه‌های ناسالم که در جدول سه آمده است علاوه بر اینکه می‌تواند بر شدت استرس بیفزاید سلامت فرد را در معرض مخاطرات دیگر قرار دهد. آشکار است درمان استرس با مراجعه به مشاوران و متخصصان امکانپذیر و قابل اعتماد است.

اغلب مشاغل حرفه‌ای

با نوعی مخاطره آسیب‌شناختی

رویاریوند

استرس یکی از آنهاست

که در شغل

حسابداری حرفه‌ای

همسان سایر مشاغل حرفه‌ای

نمود بارزی دارد

استرس، ویژگیهای آن و شغل حسابداری حرفه‌ای

به ساده شده‌ترین بیان، استرس احساسی است در واکنش به موقعیتهای مثبت یا منفی که طی آن مکانیسمهای طبیعی زیست‌شناختی و روانشناختی فرد در وضعیت آمادگی بیشتری قرار می‌گیرد تا به او امکان دهد که در موقعیت استرس‌زا عملکرد

مناسب (متعادل) داشته باشد. به بیان دیگر استرس یک واکنش طبیعی به شرایط (مقتضیات) زندگی است. مغز به یک سیستم دائمی اعلام خطر (هشدار) برای حفاظت از ما مجهز است و در صورت روبه‌رو شدن فرد با یک خطر (تهدید) با آزاد کردن حجمی از هورمون مناسب، سوخت لازم را برای دفاع در مقابل خطر یا گریز از آن آزاد می‌شود و زمانی که خطر برطرف شد، بدن

جدول سه: شیوه‌های چاره‌جویی

درمان	انطباق	
	شیوه‌های ناسالم	شیوه‌های سالم
مراجعه به مشاور و متخصص	استفاده از دخانیات	ورزش و بدن‌سازی استفاده مرتب از مرخصی
	نوشیدن افراطی چای و قهوه	صرف زمان بیشتر با خانواده و دوستان استفاده از تکنیکهای آرام‌سازی
	پر خوری و استفاده از تنقلات و نوشابه‌های ناسالم یا الکلی	شرکت در آئین‌ها و مراسم و جشنهای مورد علاقه تغذیه سالم، منظم و متعادل
	استفاده خودسرانه از دارو مانند داروهای آرامبخش	استفاده از سرگرمی‌های مورد علاقه و آرام‌بخش گسترش ارتباطات اجتماعی
	پرداختن به سرگرمی‌هایی مانند بازیهای که مستلزم رقابت شدید و هیجان زیاد است	کوشش در جهت برقراری ارتباط بیشتر و نزدیکتر با همکاران

به وضعیت قبل از خطر بر می‌گردد. اگر سلامت را یک تعادل پویا بدانیم، استرس بخشی از آن است.

بر خورداری از سلامت بدون ارتباط متقابل با دیگران و با محیط امکانپذیر نیست. منتها این استرس اضافی است که جنبه آسیب‌شناختی دارد. استرس به خودی خود مسئله منفی نیست. حدی از استرس برای وجود فرد لازم است تا او را برای دستیابی به پیشبینی‌ها و برنامه‌ریزی‌های هشدار نگاه دارد. این اندازه از استرس برای انطباق با وضعیتهای متفاوت، برای بقای فرد ضروری است و اهمیت دارد.

استرس (بویژه نوع موقت آن) ضرورتاً مربوط به شرایط نگران‌کننده یا ناراحت‌کننده نیست. در حالی که شرایط ناراحت‌کننده و نگران‌کننده مثل مرگ نزدیکان یا جدایی از همسر استرس‌زاست، تغییرات مثبت عمده در زندگی نیز می‌تواند موجب بروز استرس گردد؛ مثل ازدواج، برنامه‌ریزی برای باردار شدن، انتقال به منزل جدید یا سخنرانی کردن در جمع. افزون بر این عوامل موجد استرس ضرورتاً بیرونی نیستند و می‌توانند درونی باشند؛ مثل ترس از پرواز یا بلندی، یا حضور در جلسه‌ای که شرکت‌کنندگان آن ناشناخته‌اند؛ چرا که این موقعیتها برخی را با استرس روبه‌روی سازد و برخی دیگر را نه. استرس همچنین می‌تواند با نگرش ما پیوند داشته باشد. مثل ارزیابی منفی داشتن از شرایط و اوضاع

و احوال جامعه یا داشتن انتظارات غیرواقعی، که معمولاً افراد کمال‌گرا که می‌کوشند همه امور را تحت کنترل کامل خود در آورند یا کسانی که هدفهایی دست‌نیافتنی را برای خود تعیین می‌کنند با آن روبه‌رو می‌شوند. استرس می‌تواند به وضع روانی و رفتار و شخصیت فرد مربوط باشد. مثلاً کسانی که از اعتماد نفس بیشتری برخوردارند اغلب با عوامل استرس‌زا راحت‌تر برخورد می‌کنند، در حالی که افراد گوشه‌گیر که آمادگی برخورد با مشکلات را ندارند در موارد مشابه سطح بالاتری از استرس را نشان می‌دهند.

استرس پدیده (عارضه)‌یی چندبعدی است و عوامل متعددی، که خود این عوامل نیز بر یکدیگر تاثیر متقابل در جهات گوناگون دارند، می‌توانند در بروز آن دخالت داشته باشند. از این رو تشخیص نشانه‌ها و آثار آن بسیار پیچیده و موضوعی کاملاً تخصصی است. نسبت دادن هر گونه استرس حسابداران حرفه‌ای به شغل آنان باید با احتیاط صورت گیرد. با این حال اغلب پژوهشهایی که از منظر «مدیریت منابع انسانی»، «روانشناسی» و «روانشناسی کار» در میان حسابداران حرفه‌ای در جامعه‌های مختلف انجام گرفته استرس‌زا بودن این شغل را تأیید کرده‌اند. همچنین در تحقیقات گسترده‌تری که در میان مشاغل حرفه‌ای صورت گرفته استرس‌زا بودن از ویژگی‌های مشاغل حرفه‌ای تشخیص داده شده است. اما اینکه الگوی ابتلای به استرس در همه جامعه‌ها یکسان است یا نه، دست‌کم آنجا که عوامل محیط و پیرامون شغل دخالت تعیین‌کننده‌ای در بروز استرس دارند این تفاوتها می‌تواند قابل ملاحظه یا تعیین‌کننده باشد و می‌تواند به عنوان عامل تشدید یا تعدیل‌کننده نقش ایفا کنند. از همین روست که از یک بررسی تا بررسی دیگر عوامل تعیین‌کننده در بروز استرس حسابداران حرفه‌ای تفاوتهایی به نسبت قابل ملاحظه آشکار می‌سازد.

1- Mayo Clinic

این تارنما که متعلق است به یک نهاد علمی غیرانتفاعی و خودگردان آگاهی‌های عمومی و متکی بر استانداردهای علمی و حرفه‌ای پزشکی در اختیار بازدیدکنندگان قرار می‌دهد. نشانی این تارنما به شرح زیر است:

<http://www.mayoclinic.org>

2- International Labour Organisation (ILO)





tion, Stress, and Job Quality of Accountants in Thailand. Review of Business Research, May, 2008

این بررسی در میان ۸۸۰ حسابدار (زن و مرد) صنایع اتومبیل سازی در تایلند انجام گرفته است.

• Piccoli, Inda; Emig, James R; Hildebeitel, Kenneth M., **Why is Public Accounting Stressful? Is It Especially Sttessful for Women?** American Woman's Society of Certified Public Accountants (The Woman CPA)

• Shimon L. Dolan and Pamela Zeilig, **Occupational Stress, Emotional Exhaustion and Propensity to Quit Amongst Female Accountants: The Moderating Role of Mentoring,** Centre for Occupation Stress and Health, University of Montreal, April, 1994

این مطالعه در مورد ۱۲۷ حسابدار زن عضو انجمن حسابداران خبره کانادا شاغل در ۸ موسسه حسابرسی استان کبک کانادا انجام گرفته است.

• Ussahawanitchakit, Phapruke; Sumritsakun, Chaiyot, **Effects of Organizational Change on Psychological Stress and and Job Performance of Accountants in Thailand,** Journal of International Business and Economics, March 20, 2008

• **Stress Management: Stress Basics;** By Mayo Clinic staff @ <http://www.mayoclinic.com/health/stress-management/MY0043501.htm>

• **What Is Workplace Stress?** International Labour Organization @ <http://www.ilo.org/public/protection/safework/stress/whatis.htm>

• Campbell, Michael C; Sheridan, Joanne B; Campbell, Kathlenn Q., **How Do Accountants Cope With stress?** American Woman's Society of Certified Public Accountants (The Woman CPA), 1988

این پژوهش در میان ۲۲۱ حسابدار حرفه ای عضو انجمن حسابداران رسمی امریکا انجام گرفته است.

• Cluskey, G. R., Jr.; Vaux, Alan C., **Is Seasonal Stress a Career Choice of Professional Accountants?** Journal of Employment Counseling, V34 n1, 1997, pp.7-19 Mar

• Freddie Choo., **Accountants' Personality Typology and Perceptions of Job-Related Stress: An Empirical Study,** Accounting & Finance (University of New South Wales), Volume 27 Issue2, Feb,2009, pp.13-23

• Girion, Roger, **Stress Management for Accountants,** Journal of CPA Technology Advisor (online magazine), January/ March, 2004

• Joseph C. Sanders; Daniel L. Fulks; and James K. Knoblett, **Stress And Stress Management In Public Accounting,** 1995, The CPA Journal

این بررسی در بین ۵۷۰ حسابدار حرفه ای عضو انجمن حسابداران رسمی امریکا انجام شده است.

• Kevin Daniels and Andrew Guppy, **Stress, Social Support and Psychological Well-being in British Accountants,** Work & Stress, Volume 9, Issue 4, October 1995, pp.432-447

گزارش پژوهشی است که در میان ۳۹۹ حسابدار خبره انجمن حسابداران خبره انگلستان انجام شده است.

• Lecky, Marcella Y., **Why Women Leave Public Accounting.,** Business Forum Monday, June 22, 1998 @ <http://www.allbusiness.com/accounting/methods-standards>

این پژوهش در میان یکصد حسابدار حرفه ای زن، عضو انجمن حسابداران رسمی امریکا در سال ۱۹۹۸ انجام شده است.

• Menlopark, Calif M., **Accountants' Stress Level Rises With Recession.,** Robert Half Global Financial Employment Monitor, 2009, @ www.webcpa.com

این تحقیق در میان ۴۸۰۰ مدیر مالی و مدیر منابع انسانی در ۲۱ کشور به منظور ارزیابی تاثیر بحران اقتصادی کنونی بر سطح استرس حسابداران انجام گرفته است.

• Nick Huber, **UK Accountants Near Top of International Stress League,** Accountancy Age, 5 Feb 2009

• Phapruke Ussahawanitchakit, Nupakorn Hanpuwadal, **Relationships Among Ethical Pressure, Professional Expecta-**