



## بررسی استرس شغلی و عوامل مرتبط با آن در حسابداران دانشگاه علوم پزشکی قزوین

مرضیه خاتونی<sup>۱</sup>، مریم ملا حسن<sup>۲</sup>، سعید خوئینیها<sup>۳</sup>

تاریخ پذیرش: ۸۹/۱۱/۲۳

تاریخ ویرایش: ۸۹/۱۱/۰۴

تاریخ دریافت: ۸۹/۰۶/۰۲

### چکیده

**زمینه و هدف:** استرس شغلی یک پاسخ مضر جسمی و روحی است و زمانی رخ می دهد که نیازهای شغلی با توانایی ها، حمایت ها و نیازهای فرد شاغل همخوانی نداشته باشد. استرس شغلی علاوه بر اینکه می تواند بر سلامت جسمی و روانی افراد تاثیر منفی بگذارد، باعث کاهش کارایی آن ها شده و بهره وری را در سازمان ها کاهش دهد. بنابراین مطالعه حاضر با هدف بررسی میزان استرس شغلی و عوامل مرتبط با آن در کارکنان مالی دانشگاه علوم پزشکی قزوین در سال ۱۳۸۸ انجام شد.

**روش بررسی:** مطالعه حاضر توصیفی- تحلیلی از نوع مقطعی بوده و نمونه های مورد پژوهش را ۸۰ نفر از حسابداران تشکیل دادند که به روش سرشماری انتخاب شدند. شدت استرس و عوامل مرتبط با آن از طریق پرسشنامه پژوهشگر ساخته اندازه گیری شد و جهت ساخته شدن این ابزار چندین پرسشنامه مرتبط با موضوع مانند پرسشنامه استاندارد شده استرس شغلی حسابداران، پرسشنامه استاندارد استرس شغلی آسیپو، پرسشنامه استرس شغلی مورد تایید انستیتوی استرس شغلی آمریکا و پرسشنامه استرس شغلی استاینمتر استفاده گردید و در نهایت پرسشنامه با توجه به شرایط فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی تهیه و تنظیم گردید. اعتبار ابزار با روش اعتبار محتوا و جهت اعتماد ابزار از روش آزمون مجدد استفاده گردید و ضریب همبستگی معادل ۰/۹۰ بدست آمد. در تجزیه و تحلیل داده ها از روش های آمار توصیفی و استنباطی برای ارتباط بین متغیرهای تحقیق استفاده شد.

**یافته ها:** شدت استرس شغلی در اکثریت حسابداران در حد شدید بود (۴۶/۲۵٪). ارتباط معناداری بین میزان استرس شغلی تجربه شده و جنس، سن و سابقه کار کارکنان وجود داشت (۰/۰۰۱ < P) به طوری که زنان شاغل در این حرفه و نیز کارکنانی که دارای سن و سابقه کار کمتری بودند شدت استرس بالاتری را تجربه می کردند. همچنین مهمترین عامل ایجاد کننده استرس شغلی در این کارکنان بار کاری نقش بود که نسبت به سایر عوامل در اولویت اول قرار گرفت. **نتیجه گیری:** با توجه به بالا بودن شدت استرس شغلی در کارکنان حسابداری، برای سازمان ها ضروری است که با به کار گیری راه کارهای حمایتی از تاثیرات دراز مدت استرس شغلی بر کارکنان این حرفه که تعداد آنها در جامعه کنونی با توجه به نیازهای جامعه رو به افزایش است پیشگیری کنند.

**کلیدواژه:** استرس شغلی، سلامت جسمی و روانی، کارکنان حسابداری، عوامل استرس زا

می توان به شرایط بد شغلی، حجم بسیار زیاد کار (بار کاری زیاد)، انجام کار بصورت شیفتی، زمان کاری طولانی، تضاد نقش، ارتباطات ضعیف بین همکاران و مدیران و کارکنان رده پایینتر، وجود ریسک فاکتورها و عوامل آسیب زا و نیز توجه کم به کارکنان اشاره کرد. پاسخ ها و عکس العمل های واضحی که افراد می دهند نشان دهنده وجود استرس در آنها است. این تظاهرات ممکن است بصورت سردرد، اختلال خواب، اختلال در تمرکز کردن، بد خلقی، روحیه بد، ناراحتی معده وعدم رضایت شغلی بروز کند. سایر تظاهرات یا عوامل

### مقدمه

یکی از مهمترین عوامل استرس زا در جامعه کنونی شغل می باشد [۱-۳]. موسسه بین المللی ایمنی و سلامت شغلی استرس شغلی را بصورت پاسخ مضر جسمی و روحی تعریف می کند که در زمانی رخ می دهد که نیازمندی های شغلی با توانایی ها، منابع حمایتی و نیازهای فرد شاغل همخوانی و هماهنگی نداشته باشد [۳]. استرسی که افراد شاغل در محیط های شغلی با آن روبرو می شوند علل و منابع مختلفی دارد که از آن جمله

۱- نویسنده مسئول، کارشناس ارشد پرستاری و عضو هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین (نویسنده مسئول) susan\_khatoni@yahoo.com

۲- کارشناس حسابداری و مسئول رسیدگی به اسناد در بیمارستان بو علی سینا قزوین

۳- کارشناس حسابداری و مسئول امور مالی در بیمارستان بوعلی سینا قزوین

در مطالعه‌ای دیگر که توسط کبیرزاده و همکارانش (۱۳۸۶) انجام شد میزان سلامت عمومی، استرس و عوامل استرس‌زا در کارکنان بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های استان مازندران بررسی گردید. از نظر سلامت روان، کارکنان شاغل در مراکز خصوصی وضعیت مطلوب‌تری داشتند اما مسئولین بخش‌ها در معرض خطر بیشتری بودند. مهم‌ترین عامل استرس‌زا در واحد بایگانی، کمبود فضا، واحد کدگذاری، عدم ثبت درست اطلاعات در پرونده و واحد پذیرش و آمار کمبود کارکنان بود [۹].

مطالعات مشابه بسیاری در کشورهای دیگر انجام شده است، بطور مثال در مطالعه‌ای که در سال ۲۰۰۹ در مالزی انجام شد، تاثیر استرس شغلی بر میزان رضایت شغلی کارکنان دانشگاه لانگ والی مورد بررسی قرار گرفت عوامل استرس‌زای شغلی در این مطالعه شامل نقش فرد، ارتباط با دیگران، فشار بار کاری، تداخل کار با وظایف خانه، ابهام در نقش فرد و فشار در انجام کار بود. نتایج نشان‌دهنده وجود رابطه معنی‌دار منفی بین شدت استرس شغلی و میزان رضایت شغلی بود [۱۰].

شغل حسابداری نیز از این قضیه مستثنی نیست و در واقع جزء مشاغل پر استرس محسوب می‌شود. در این شغل علاوه بر وجود عوامل استرس‌زای عمومی که در سایر مشاغل وجود دارد، نیاز به توجه و دقت زیاد به اعداد و ارقام پولی و مالی، حجم زیاد کار و به روی کار آمدن مکرر روش‌های جدید محاسبات مالی میزان استرسی را که کارکنان این شغل تجربه می‌کنند چند برابر می‌سازد. جیراپا در این مورد بیان می‌کند یکی از دلایل فرسودگی شغلی در بین حسابداران وجود استرس‌های شدید شغلی است و این استرس شغلی بطور منفی در انجام وظایف شغلی و نیز شرایط جسمی و روانی حسابداران تاثیر گذار است [۱۱]. همچنین ژوزف در این مورد بیان می‌کند که شغل حسابداری جزء شغل‌های پر استرس بوده و حتی در فصل‌های پر کار میزان کلاسترول خون این افراد بطور معنا داری بالا می‌رود و پس از پایان دوره‌های پر کار میزان کلاسترول خون مجدداً به سطوح طبیعی بر می‌گردد. محیط شغلی

نشان‌دهنده وجود استرس شغلی در فرد شامل درد گرفتگی عضلانی، احساس فشار و تنگی در قفسه سینه، فشار خون بالا، مشکلات جنسی، مشاخره کردن، آزریدن و ناراحت کردن دیگران می‌باشند [۲].

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 [۴]. استرس هم برای افرادی که به آن مبتلا هستند و هم برای موسسات و واحدهای تولیدی پر هزینه بوده، عوارض ناشی از آن که در قالب خستگی روحی و جسمی زود رنجی و تحریک پذیری، تندخویی، اضطراب افزایش فشار خون، عدم اعتماد به نفس و رضایت شغلی و فقدان انگیزه‌ی کاری بروز می‌کند موجب کاهش بهره‌وری می‌شود [۵-۷]. مطالعات متعددی جهت بررسی استرس شغلی و عوامل مربوط به آن صورت گرفته است. در این مطالعات عواملی مثل شغل فرد، تعارض نقش و ابهام نقش، نقش سازمانی فرد، جریان پیشرفت حرفه‌ای، روابط حرفه‌ای، ساختار و جو سازمانی در نظر گرفته شده‌اند [۱].

در مطالعه ملکوتی و همکاران (۱۳۷۳) با کارمندان اداری و درمانی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان نشان داده شد که استرس شغلی بالاتر با اضطراب و افسردگی بیشتری همراه است. کارکنان درمانی استرس شغلی بیشتری نسبت به کارکنان اداری داشتند. این محققین نتیجه‌گیری نمودند که استرس شغلی تاثیر مستقیمی بر پیدایش مشکلات روانی دارد. آنها معتقدند وقتیکه فرد همواره از وقوع احتمالی اشتباه در کار در اضطراب و تشویش دائم بوده و فکر می‌کند که نمی‌تواند مشکلاتش را با مسئولین بالاتر مطرح کند، اعتماد به نفس خویش در انجام وظایف محوله را از دست داده و در پی احساس حقارت دچار افسردگی می‌گردد، که آن نیز به نوبه خود بر چرخه معیوب استرس شغلی و کاهش کارایی دامن خواهد زد [۸].

گرفت و به نام وسیله اندازه‌گیری استرس شغلی نامیده شده است [۱۶] و در داخل و خارج کشور به کرات توسط پژوهشگران مختلف مورد استفاده قرار گرفته و روایی و پایایی آن (با آلفای کرونباخ ۰.۸۹٪) تایید گردیده است [۱۷-۱۹] و نیز پرسشنامه استرس شغلی مورد تایید انستیتو استرس آمریکا (American Institute of Stress) [۲۰] و پرسشنامه استرس شغلی استاینمتر که این پرسشنامه توسط استاینمتر در سال (۱۹۷۷) تهیه گردیده و شامل ۳۶ عبارت در مورد موقعیت‌های استرس‌زای محیط کار است و به بررسی استرس فرد در رابطه با محیط کار، همکاران و سرپرستان می‌پردازد. ضریب پایایی آزمون با استفاده از روش تنصیف و باز آمایی به ترتیب به ترتیب ۰/۶۹ و ۰/۷۲ و اعتبار آزمون نیز ۰/۷۷ گزارش گردیده است [۲۱و]. در نهایت پرسشنامه مورد استفاده در تحقیق حاضر با توجه به شرایط فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی جامعه کنونی در ۹ بخش تهیه و تنظیم گردید. بخش اول شامل خصوصیات فردی و حرفه‌ای واحدهای مورد پژوهش و ۸ بخش بعدی شامل ۵۰ سوال در ابعاد ۱- روابط بین فردی با سرپرستان و مافوق ۲- شرایط فیزیکی محیط کار (گرما، سرما، رطوبت، نور، ازدحام جمعیت همکاران، وجود سر و صدا، گرد و غبار) ۳- جو سازمانی (ساختار سازمان، مسئولیت، خطر پذیری یا ریسک کردن، صمیمیت و مهربانی، حمایت و پشتیبانی، معیار و ضوابط، برخورد و تضاد، ساختار سازمان، هویت و شناسایی) ۴- دوگانگی نقش (ابهام در وظایفی است که از فرد انتظار می‌رود و اینکه در محیط کار وقت خود را چگونه صرف کند و ابهام در اینکه چگونه ارزیابی شود) ۵- محدوده نقش (احساس شک و تردید در انجام مطالبات مغایر مافوق و درگیری با وی و روشن نبودن حدود اختیارات و تعداد افرادی است که به فرد دستور انجام کار می‌دهند) ۶- بی‌کفایتی نقش (بین مهارت‌ها و آنچه شغل از فرد انتظار دارد تناسبی وجود ندارد و فرد نسبت به آینده شغلی اش بی‌اعتماد است) ۷- بار کاری نقش (نسبت به سنگین‌تر شدن وظایف حمایت لازم انجام نمی‌شود) و ۸- مسئولیت نقش (احساس مسئولیت

تاثیر زیادی در میزان استرس آنها داشته بطوریکه حسابدارانی که در شرکت‌های بزرگ بین‌المللی کار می‌کردند بیشتر از حسابدارانی که در شرکت‌های محلی و کوچک کار می‌کردند دچار استرس بودند [۱۲]. با وجود بررسی‌های اینترنتی وسیعی که صورت گرفت تعداد بسیار معدودی مطالعه که به طور ویژه استرس شغلی را در حسابداران مورد بررسی قرار داده باشند یافت شد. البته این موضوعی است که راکش کومار نیز در مقاله خود به آن اشاره داشته است بطوریکه با توجه به عدم وجود مطالعه‌ای در مورد استرس شغلی حسابداران در کشور هند، وی و همکارانش بر آن شدند که مطالعه‌ای به همین منظور بر روی حسابداران شاغل در مراکز دولتی پایتخت انجام دهند و نتایج مطالعه آنها بیانگر سطوح بالای استرس شغلی در این گروه از کارمندان دولتی بود [۱۳].

با توجه به حساسیت شغل حسابداری و با در نظر گرفتن اثرات شناخته شده استرس بر سلامت عمومی افراد و اهمیت سلامت جسمی و روانی کارکنان، تحقیق حاضر با هدف تعیین میزان استرس شغلی حسابداران و عوامل موثر در آن انجام شد.

### روش بررسی

این پژوهش مطالعه‌ای از نوع توصیفی-تحلیلی است که به روش مقطعی به منظور تعیین میزان استرس شغلی کارکنان حسابداری و عوامل موثر در آن در کلیه واحدهای مالی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی قزوین انجام گردید. کل کارکنان شاغل در این واحدهای تابعه ۸۲ نفر بودند که به روش سرشماری وارد مطالعه شدند. جمعیت مورد مطالعه در مقاطع دیپلم، لیسانس و فوق لیسانس قرار داشتند. ابزار گردآوری داده‌ها در این تحقیق پرسشنامه پژوهشگر ساخته بود که جهت ساخته شدن آن از چندین پرسشنامه مرتبط با موضوع استفاده گردید که شامل پرسشنامه استاندارد شده استرس شغلی حسابداران [۱۲، ۱۴ و ۱۵]، پرسشنامه استاندارد استرس شغلی اسپو که برای اولین بار توسط اسپو و همکاران در سال ۱۹۸۷ مورد استفاده قرار

کم، بین ۸۳ تا ۱۶۶ استرس شغلی متوسط و بیشتر از ۱۶۶ استرس شغلی در حد شدید در نظر گرفته شده است. سپس نتایج حاصل از کمی کردن کلیه سوالات با هم جمع شده و در نهایت نمره مربوط به استرس در سه سطح استرس کم، استرس متوسط و استرس بالا تعیین گردید.

اعتبار ابزار با روش اعتبار محتوا و با استفاده از نظرات اساتید محترم تعیین گردید و به منظور تعیین اعتماد ابزار از روش آزمون مجدد استفاده گردید و ضریب همبستگی پرسشنامه محاسبه گردید که معادل ۰/۹۰ بدست آمد که نشان دهنده همبستگی مطلوب سوالات می باشد. داده ها با استفاده از روش های آمار توصیفی، ضریب همبستگی

در انجام کار و عملکرد زیر دستان و احساس ناراحتی از عدم کارایی آنان، و احساس فشار ناشی از کار با همکاران عصبانی و مشکل ساز) بود که در یک طیف ۵ گزینه ای لیکرت تهیه و تکمیل گردید. ارزش عددی هر کدام از گزینه ها به صورت ذیل می باشد:  
هرگز=۱، به ندرت =۲، گاهی اوقات=۳، اغلب اوقات =۴ و همیشه =۵.

سطوح استرس شغلی بر اساس معیار های پرسشنامه و با توجه به منابع به سطوح ضعیف، متوسط و شدید تقسیم شدند، بدین صورت که نمره کسب شده از پرسشنامه استرس شغلی در محدوده صفر تا ۲۵۰ بوده و در صورت کسب نمره کمتر از ۸۳ استرس شغلی در حد

جدول ۱- شاخصهای توصیفی میزان استرس شغلی واحدهای مورد پژوهش بر حسب اطلاعات جمعیت شناختی

نتایج آزمون های آماری	جمع		شدید		متوسط		کم		شدت استرس	مشخصات جمعیت شناختی
	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد		
$t=5/64$ $p < .001$	۲۵	۴۹	۵۱/۰۲	۲۵	۶۱	۱۵	۳۶	۹	زن	جنس
	۶۱	۳۱	۳۸/۷۰	۱۲	۳۰	۹	۲۵	۱۰	مرد	
$t=6/46$ $P > .05$	۳۸	۱۴	۳۵/۷۱	۵	۲۹	۶	۴۲	۳	مجرد	وضعیت تاهل
	۱۸	۶۶	۳۱/۸۱	۲۱	۴۲	۳۰	۷۲	۱۵	متاهل	
$\chi^2 = 16/63$ $df=4$ $p < .001$	۲۰	۱۶	۵۰	۸	۴۵	۶	۱۲/۵	۲	۵≥	سابقه کار به سال
	۲۵	۱۷	۲۳/۵۲	۴	۴۵	۷	۲۹	۶	۶-۱۰	
	۲۱	۱۹	۱۵/۷۸	۳	۴۱	۶	۶۳	۱۰	۱۱-۱۵	سال
	۲۳	۱۸	۱۶/۶۶	۳	۳۱	۵	۵۲	۱۰	۱۶-۲۰	
$\chi^2 = 18/53$ $df=2$ $p < .001$	۷۸	۱۰	۱۰	۱	۲۷	۴	۵۰	۵	≥۲۰	سن به سال
	۱۲	۳۸	۳۶/۸۲	۱۴	۴۰	۱۸	۷۸	۶	۲۵-۳۵	
	۴۷/۵	۳۰	۲۰	۶	۴۷	۱۶	۶۶	۸	۳۶-۴۵	سن به سال
	۳۲/۵	۱۲	۲۵	۳	۵۳	۵	۳۳	۴	۴۶-۵۵	
	۱۵				۴۱		۳۳			



جدول ۲- میزان استرس شغلی در کارکنان حسابداری دانشگاه علوم

پزشکی قزوین		میزان کلی استرس شغلی در کارکنان حسابداری
تعداد	درصد	
۱۹	۲۳ / ۷۵	کم
۲۴	۳۰	متوسط
۳۷	۴۶ / ۲۵	شدید
۸۰	۱۰۰	جمع

افراد مجرد و متاهل از نظر شدت استرس شغلی تجربه شده وجود نداشت. تفاوت آماری معناداری بین افرادی که دارای سابقه کار کمتر بودند نسبت به افرادی که دارای سابقه کار بالاتر بودند از نظر شدت استرس شغلی تجربه شده وجود داشت ( $p < 0.001$ ) بطوریکه افرادی که دارای سابقه کار پایینتری بودند میزان استرس بیشتری را تجربه می‌کردند. بطور مثال استرس شغلی تجربه شده در حد شدید در کارکنانی که دارای سابقه کار ۵ سال و کمتر بودند به میزان ۵۰ درصد بود در حالیکه این میزان در کارکنان با سابقه کار بالاتر از ۲۰ سال در حد ۱۰ درصد گزارش گردید. همچنین تفاوت آماری معناداری بین کارکنانی که دارای سن پایین‌تری بودند نسبت به کارکنانی که دارای سن بالاتر بودند از نظر شدت استرس شغلی تجربه شده وجود داشت ( $p = 0.001$ )، بطوریکه افرادی که دارای سن ۲۵ تا ۳۵ سال بودند میزان استرس بیشتری را (۳۶/۸۲) درصد در حد شدید و ۴۷/۳۶ درصد در حد متوسط) تجربه می‌کردند (جدول ۱).

نتایج مربوط به استرس شغلی در ابعاد ۸ گانه آن عبارت بود از ۴۵ درصد از جمعیت مورد مطالعه در بعد بار کاری نقش دارای استرس متوسط و ۳۵ درصد دارای استرس شدید بودند. در بعد بی‌کفایتی نقش ۱۲/۵٪ استرس شدید و ۳۱/۶۶٪ استرس متوسط را تجربه کرده بودند. در بعد دوگانگی نقش ۸/۳۳٪ استرس متوسط داشتند و استرس شدید مشاهده نشد. در بعد محدوده

پیرسون و آزمونهای آماری t-test و کروسکال والیس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### یافته ها

از ۸۲ پرسشنامه توزیع شده در بین کارکنان ۸۰ پرسشنامه عودت داده شده و مورد آنالیز قرار گرفت (جدول شماره ۱). میانگین سنی افراد  $33/92 \pm 7/93$  سال بود. میانگین کل سابقه کار پاسخ‌گویان  $10/87 \pm 6/67$  سال بود. از نظر مدرک تحصیلی ۱۵ نفر دیپلم (۱۸/۷۵ درصد)، ۶۳ نفر (۷۸/۷۵ درصد) لیسانس و ۲ نفر (۲/۵ درصد) دارای مدرک فوق لیسانس در رشته حسابداری بودند.

نتایج پژوهش بیانگر این بود شدت استرس شغلی در زنان بیشتر از مردان است (جدول شماره ۱) بطوریکه ۵۱/۰۲ درصد زنان استرس شغلی در حد شدید را تجربه کرده بودند در حالیکه این میزان در مردان ۳۸/۷۰ درصد بود. از نظر وضعیت تاهل تفاوت آماری معناداری بین

جدول ۳- تعیین اولویت عوامل استرس زا در کارکنان مالی واحدهای تابعه دانشگاه علوم پزشکی قزوین

عوامل استرس زا	میانگین کل نمره کسب شده توسط افراد مورد اولویت	پژوهش در هر یک از عوامل استرس زا
بار کاری نقش	۷۰/۲۲	۱
جو سازمانی	۶۷/۹۶	۲
مسئولیت	۶۷/۹۳	۳
محدوده نقش	۶۷/۹۱	۴
محیط فیزیکی	۶۵	۵
بی‌کفایتی نقش	۵۹/۸۶	۶
روابط بین فردی یا ما فوق و سرپرستان	۳۵/۵۳	۷
دوگانگی نقش	۳۲/۴۱	۸

خانوادگی و وظایف دوگانه در منزل به عنوان زن خانه‌دار و در محیط کار به عنوان کارمند باشد. همچنین شرایط زیست‌شناختی، موقعیت اجتماعی و فرهنگی نیز در این قضیه دخیل هستند [۵] در مطالعه‌ای راکش کومار و همکارانش نیز زنان حسابداری بالاتری از استرس شغلی را گزارش کردند که بیشترین علت این استرس ناشی از رکود نقش را گزارش گردید [۱۳].

از نظر وضعیت تاهل، تفاوت آماری معنا داری بین افراد مجرد و متاهل از نظر شدت استرس شغلی تجربه شده وجود نداشت ( $p > 0/05$ ). شاید علت این موضوع محدودیت در تعداد نمونه‌ها بوده است زیرا تحقیقات مختلف بیانگر وجود تفاوت در میزان استرس شغلی افراد متاهل و مجرد می‌باشند. هاشم‌زاده در تحقیق خود میزان استرس شغلی را در افراد مجرد بیشتر از افراد متاهل گزارش می‌کند و علت این امر را تازه کار بودن کارکنان مجرد و عدم آشنایی با محیط کار و نیز تسلط کمتر بر کار خود و احساس غریبگی نسبت به سایر همکاران بیان می‌کند [۵].

از سوی دیگر تفاوت آماری معناداری بین شدت استرس شغلی تجربه توسط کارکنانی که دارای سابقه کار و سن کمتر بودند نسبت به افرادی که دارای سابقه کار و سن بالاتر بودند وجود داشت ( $p < 0/001$ ), بطوریکه افرادی که دارای سابقه کار پایینتری و سن کمتر بودند میزان استرس بیشتری را تجربه می‌کردند. در اکثر مطالعات صورت گرفته در مورد استرس شغلی در گروه‌های شغلی مختلف مانند پرستاران، معلمان، حسابداران و حتی پزشکان تاکید گردیده است که کارکنان با سابقه و تجربه کاری کمتر استرس شغلی بیشتری را متحمل می‌شوند [۵، ۱۲، ۲۲-۲۴]. علت این امر را نیز می‌توان تازه کار بودن این گروه از کارکنان و عدم آشنایی آنان با محیط کار و نیز تسلط کمتر بر کار خود دانست. همچنین می‌توان گفت که کارکنان با تجربه می‌توانند در شرایط و موقعیت‌های خاص وجود عوامل استرس‌زا را پیش‌بینی و از روش‌های مناسب حل مسئله برای رویارویی با آن استفاده کنند. نتایج مربوط به استرس شغلی در ابعاد ۸ گانه آن

نقش ۳۱/۲۶٪ استرس شدید و ۴۷/۸۷٪ استرس متوسط داشتند. در بعد مسئولیت ۳۲/۲۳٪ دارای استرس شدید و ۳۰/۲۰٪ دارای استرس متوسط و در بعد محیط فیزیکی ۳۲٪ استرس شدید و ۳۹/۱۶٪ استرس متوسط را تجربه کرده بودند. در بعد جو سازمانی ۳۳/۴۴٪ دارای استرس شدید و ۵۹/۴۵٪ دارای استرس متوسط بودند و در بعد روابط بین فردی با ما فوق و سرپرستان ۱۲٪ دارای استرس متوسط و استرس شدید مشاهده نشد. در نهایت در اولویت بندی عوامل استرس‌زا بار کاری نقش در اولویت اول و دوگانگی نقش در اولویت آخر قرار گرفت (جدول شماره ۳).

### بحث و نتیجه گیری

نتایج پژوهش نشان داد ۴۶/۲۵ درصد نمونه‌های مورد پژوهش استرس شغلی را در حد شدید و ۳۰ درصد در حد متوسط تجربه کرده بودند که این نتایج با نتیجه تحقیق ژوزف که استرس شغلی را در ۵۷۰ حسابداری مورد بررسی قرار داده و آن را در حد بالا گزارش کرده بود همخوانی دارد [۱۲]. نتایج تحقیق راکش کومار (۲۰۱۰) و همکارانش در هند نیز بیانگر وجود سطوح بالای استرس شغلی در حسابداران دارای مجوز کار شاغل در پایتخت بود [۱۳]. در مطالعات متعدد صورت گرفته در مورد استرس شغلی در کارکنان مالی و حسابداران وجود عواملی چون بار کاری زیاد، لزوم دقت و تمرکز زیاد در ارقام پولی و مالی، ابهام در وظایف، احساس مسئولیت، عدم وجود حمایت، مغایرت وظایف شخص با درخواست‌های سازمان و غیره به عنوان علل ایجاد کننده استرس شغلی در حسابداران معرفی شده‌اند [۱۱-۱۳].

همچنین شدت استرس شغلی در زنان بیشتر از مردان بود بطوریکه ۵۱/۰۲ درصد زنان استرس شغلی در حد شدید را تجربه کرده بودند در حالیکه این میزان در مردان ۳۸/۷۰ درصد بود. تحقیقات متعدد در حیطه استرس شغلی بیانگر این هستند که به طور کلی استرس شغلی در زنان بالاتر است و این می‌تواند به دلیل تعارض بین مسئولیت‌های شغلی و مسئولیت‌های

نشان داد مهمترین عامل ایجاد کننده استرس شغلی در جامعه مورد پژوهش بار کاری نقش بوده و جوسازمانی، مسئولیت نقش، محدوده نقش و محیط فیزیکی محل کار در اولویت دوم تا پنجم عوامل استرس زا در واحدهای مورد پژوهش بوده و بی کفایتی نقش، روابط بین فردی با ما فوق و سرپرستان و دوگانگی نقش در اولویت‌های پایین تر یعنی ششم تا هشتم قرار دارند.

در مورد بار کاری نقش تعاریف مختلفی صورت گرفته است از جمله اینکه نسبت به سنگینتر شدن وظایف حمایت لازم انجام نمی شود [۲۵]. احسن نیز استرس ناشی از بار کاری زیاد را به صورت فشار مداوم ناشی از کار و بی میلی نسبت به کار که با علائم عمومی استرس جسمی، روانی و رفتاری بروز می کند تعریف می کند [۲۶]. اما تعریف ژوزف از بار کاری نقش بدین صورت است: درخواست انجام کار بیشتر در مدت زمانی کوتاه تر و نیز انجام کار با کیفیت تر که نیازمند مهارت و توانایی بیشتری می باشد. وی در تحقیق خود مهمترین عوامل ایجاد کننده استرس شغلی در حسابداران را ابهام در نقش، تضاد در نقش و سپس بار کاری بسیار زیاد و ابهام در آینده شغلی بیان کرده است [۱۲]. امداد تحقیق راکش کومار مهمترین عامل ایجاد کننده استرس شغلی در حسابداران بار کاری نقش گزارش گردیده است که با نتایج تحقیق حاضر همخوانی دارد [۱۳]. در تحقیق دیگری که توسط آزهام در مالزی انجام شد استرس شغلی ۳۰ نفر از کارکنان حسابداری مورد بررسی قرار گرفت و نتایج نشان داد بیشترین عوامل استرس زایی که کارکنان با آن مواجه بودند به ترتیب کمیت بار کاری یا همان بار کاری نقش، تنوع در بار کاری و مسئولیت نقش بوده و تعداد کمی از کارکنان تضاد نقش و دوگانگی نقش را به عنوان عوامل استرس زا گزارش کردند و بطور کلی نتیجه تحقیق فوق نیز با نتایج تحقیق حاضر همخوانی دارد [۱۴].

بعد جو سازمانی که به معنی ساختار سازمان، مسئولیت، خطرپذیری یا ریسک کردن، صمیمیت و مهربانی، حمایت و پشتیبانی، معیار و ضوابط، برخورد و تضاد، هویت و شناسایی می باشد [۲۳] دومین عامل

استرس زای مهم در این تحقیق به شمار می رود. پیترسون در مورد جو سازمانی چنین می گوید: جو سازمانی به عنوان الگوهای معمولی یک موسسه و ادراکات و نگرش‌های کارکنان تعریف می شود. پیترسون تاکید می کند که سازمان یک حس مشترک از چگونگی درک اعضاء نقش آنها در موسسه و چگونگی احساس اعضاء در مورد سازمان است [۲۷]. همچنین قاسمی نژاد در این مورد بیان می دارد که جو سازمانی می تواند از عواملی باشد که استرس کارکنان را کاهش یا افزایش دهد. اگر بتوان شیوه زندگی در سازمان را بهبود بخشید می توان از بروز استرس نیز جلوگیری کرد. منبع اصلی جو سازمانی را ادراک افراد سازمان تشکیل می دهد و چون انسان‌ها موجوداتی منحصر به فرد هستند و از نظر خلق و خو و خصوصیات شخصی با یکدیگر متفاوتند، ادراک آن‌ها از جو سازمانی متفاوت است و این نکته برای مسئولین حائز اهمیت است. آنان برای آگاهی از بازتاب فعالیت‌های خود باید بازخوردی را که کارکنان از خود نشان می دهند ارزیابی کنند تا بتوانند فعالیت‌های سازمان را در جهت یافته‌های خود جهت بدهند [۲۳].

در مورد مسوولیت نقش که به عنوان سومین عامل استرس زا در این تحقیق و نیز در تحقیق آزهام [۱۴] شناخته شده است نیز تعاریف مختلفی وجود دارد از جمله اینکه احساس مسئولیت در انجام کار و عملکرد زیر دستان و احساس ناراحتی از عدم کارایی آنان و احساس فشار ناشی از کار با همکاران عصبانی و مشکل ساز [۲۵] و تعاریف دیگری مانند احساس مسوولیت فرد در فبال کارایی و رفاه دیگران در محیط کار [۲۴].

بعد محدوده نقش که بر طبق تعریف احساس شک و تردید در انجام مطالبات مغایر مافوق و درگیری با وی و روشن نبودن حدود اختیارات و تعداد افرادی است که به فرد دستور انجام کار می دهند [۲۵] در اولویت چهارم عوامل ایجاد کننده استرس در نمونه‌های مورد پژوهش شناخته شد. این بعد از نقش نیز که در تحقیقات مختلف به عنوان عامل ایجاد کننده استرس در حسابداران شناخته شده است [۵، ۱۳ و ۱۴] بیانگر تضادهای فرد از نظر وجدان کاری و نقشی می باشد که از وی انتظار

نشان داد مهمترین عامل ایجاد کننده استرس شغلی در جامعه مورد پژوهش بار کاری نقش بوده و جوسازمانی، مسئولیت نقش، محدوده نقش و محیط فیزیکی محل کار در اولویت دوم تا پنجم عوامل استرس زا در واحدهای مورد پژوهش بوده و بی کفایتی نقش، روابط بین فردی با ما فوق و سرپرستان و دوگانگی نقش در اولویت‌های پایین تر یعنی ششم تا هشتم قرار دارند.

در مورد بار کاری نقش تعاریف مختلفی صورت گرفته است از جمله اینکه نسبت به سنگینتر شدن وظایف حمایت لازم انجام نمی شود [۲۵]. احسن نیز استرس ناشی از بار کاری زیاد را به صورت فشار مداوم ناشی از کار و بی میلی نسبت به کار که با علائم عمومی استرس جسمی، روانی و رفتاری بروز می کند تعریف می کند [۲۶]. اما تعریف ژوزف از بار کاری نقش بدین صورت است: درخواست انجام کار بیشتر در مدت زمانی کوتاه تر و نیز انجام کار با کیفیت تر که نیازمند مهارت و توانایی بیشتری می باشد. وی در تحقیق خود مهمترین عوامل ایجاد کننده استرس شغلی در حسابداران را ابهام در نقش، تضاد در نقش و سپس بار کاری بسیار زیاد و ابهام در آینده شغلی بیان کرده است [۱۲]. امداد تحقیق راکش کومار مهمترین عامل ایجاد کننده استرس شغلی در حسابداران بار کاری نقش گزارش گردیده است که با نتایج تحقیق حاضر همخوانی دارد [۱۳]. در تحقیق دیگری که توسط آزهام در مالزی انجام شد استرس شغلی ۳۰ نفر از کارکنان حسابداری مورد بررسی قرار گرفت و نتایج نشان داد بیشترین عوامل استرس زایی که کارکنان با آن مواجه بودند به ترتیب کمیت بار کاری یا همان بار کاری نقش، تنوع در بار کاری و مسئولیت نقش بوده و تعداد کمی از کارکنان تضاد نقش و دوگانگی نقش را به عنوان عوامل استرس زا گزارش کردند و بطور کلی نتیجه تحقیق فوق نیز با نتایج تحقیق حاضر همخوانی دارد [۱۴].

بعد جو سازمانی که به معنی ساختار سازمان، مسئولیت، خطرپذیری یا ریسک کردن، صمیمیت و مهربانی، حمایت و پشتیبانی، معیار و ضوابط، برخورد و تضاد، هویت و شناسایی می باشد [۲۳] دومین عامل

نمونه‌ها در تحقیق ژوزف (۵۷۰ نفر) دانست [۱۲]. در هر حال وجود ابهام در نقش به هر اندازه‌ای که باشد می‌تواند منجر به کاهش اعتماد به نفس، ناامیدی، اضطراب و افسردگی، افزایش فشار خون و تپش قلب، ناخشنودی شغلی و به طور کلی کاهش سلامت جسمی و روانی شود [۲۶ و ۵].

این مطالعه نشان داد که عواملی مانند بارو حجم کاری زیاد، تحت فشار قرار گرفتن برای انجام کار، نیاز به تمرکز و توجه بیش از حد به کار، مغایرت نیازهای شخصی با نیازهای سازمان، عدم حمایت از سوی مسئولین و مدیران، اعمال روشهای ضد و نقیض در محل کار، وجود تنش بین همکاران و عدم وجود فضای فیزیکی مناسب در محل کار مهمترین عوامل استرس زا در کارکنان مالی واحدهای تابعه دانشگاه علوم پزشکی قزوین می‌باشند.

### پیشنهادات

از آنجا که در کلیه سازمانها و مؤسسات بزرگ و کوچک وجود واحد حسابداری ضروری و غیر قابل اجتناب است و از سوی دیگر به دلیل ماهیت این شغل و لزوم دقت و تمرکز بسیار زیاد در اعداد و ارقام، نوع خاصی از استرس در این گروه از کارکنان ایجاد می‌شود که منجر به احساس خستگی، تحلیل رفتن، اضطراب، کاهش حافظه، پراکندگی فکرو... می‌شود. لذا بر کلیه سازمانها و موسسات است که با اندیشیدن تمهیدات حمایتی از تاثیرات دراز مدت استرس شغلی بر کارکنان این حرفه که تعداد آنها در جامعه کنونی با توجه به نیازهای جامعه رو به افزایش است پیشگیری کنند.

از جمله برنامه‌های موثر بر کاهش استرس شغلی که در اکثر پژوهش‌ها به آن اشاره شده است مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها است که باعث ایجاد ارتباط دو سویه خوبی بین سرپرست و زیر دست می‌شود. به طور کلی ساختارهایی که قدرت تصمیم‌گیری بیشتری به کارکنان خود می‌دهند، استرس کمتری ایجاد کرده و باعث تقویت احساس خود مختاری، مسئولیت و حس کنترل در کارکنان می‌شوند [۲۴].

می‌رود [۲۴]. همچنین بعد بی‌کفایتی نقش که در این پژوهش اولویت ششم را در بین عوامل ایجاد کننده استرس شغلی به خود اختصاص داد در واقع بیانگر این است که بین مهارت‌ها، تحصیلات، و ویژگی‌های آموزشی و تجربی فرد با آنچه شغل از فرد انتظار دارد تناسبی وجود ندارد و فرد نسبت به آینده شغلی اش بی‌اعتماد است [۲۴ و ۲۵].

عامل مهم استرس زای دیگر ناشی از ایفای نقش که در تحقیقات مختلف نتایج بسیار متفاوتی از آن حاصل شده ابهام یا تضاد در نقش می‌باشد. ابهام در نقش یا دوگانگی نقش، ابهام در وظایفی است که از فرد انتظار می‌رود و اینکه در محیط کار وقت خود را چگونه صرف کند و ابهام در اینکه چگونه ارزیابی می‌شود [۲۵]. خاقانی‌زاده دو گانگی نقش را مرتبط با آگاهی فرد از اولویت‌ها و انتظارات محیط کار و معیارهای ارزشیابی می‌داند [۲۴] و اما هاشم زاده بیان می‌دارد ابهام در نقش زمانی به وجود می‌آید که شخص در باره کاری که انجام می‌دهد اطلاعات کافی نداشته نداشته باشد و تعارض نقش زمانی بروز می‌کند که فرد در محیط کار خود با وظایف و درخواست‌هایی روبرو می‌شود که به آنها علاقه ندارد [۵]. احسن نیز در این مورد بیان می‌دارد که ابهام در نقش زمانی به وجود می‌آید که فرد در مورد الزامات و نیازهای نقش خود و نیز چگونگی برآورده ساختن این نیازها و الزامات و همچنین در مورد روندهای آموزشی موجود که وی را از انجام موفقیت آمیز نقشش مطمئن سازند اطلاعاتی نداشته باشد [۲۶]. نتایج این تحقیق بیانگر این بود که ابهام در نقش کمترین عامل استرس زا در این گروه از حسابداران است در حالیکه نتایج تحقیق ژوزف بیانگر این بود که ابهام در نقش به عنوان اولین و مهمترین عامل استرس‌زا در حسابداران بوده است [۱۲]. در تحقیق آزهام نیز ابهام در نقش و دو گانگی نقش به عنوان عاملی که کمترین اولویت را را در ایجاد استرس شغلی حسابداران دارا است شناخته شده است [۱۴] که علت این امر را می‌توان کمبود نمونه‌ها در تحقیق حاضر (۸۰ نفر) و نیز در تحقیق آزهام (۳۰ نفر) نسبت به تعداد



7- Navidian A, Masoudi Gh, Mousavi SS. Job stress factors and their relation with general health among nurses of emergency wards in zahedan ospital 2003 Behbud 2005; 9(3):17-26. [Persian].

8-Malakoti k, Bakhshani N, Zohravi T. Relationship of job stress and depression and anxiety disorders, hospital staff, Zahedan University of Medical Sciences. Journal of Clinical Psychiatry and Psychology (thought and behavior) 1373; 1(3-2):76-85. [Persian].

9-Kabirzadeh A, Mohsenisaravi B, Asghari Z, Bagherian farabadi E, Bagherzadeh ladari R. Rate of general health, job stress and factors in medical records workers. Health Information Manangement 2007;4(2):215-222. [Persian].

10-Ahsan N, Abdullah Z, Yong gun fie D, Shah alam S. A study of job stress on job satisfaction among university staff in Malaysia: empirical study. European Journal of Social Sciences 2009;8(1):121-131.

11- Chalatharawat J. Job burnout and turnover intentions of public accountants in Thailand: influence of role stress , organizational justice and workload .Review of Business Research. FindArticles.com.2007Feb, 2010. Available at URL: [http://findarticles.com/p/articles/mi\\_6776/is\\_6\\_7/ai\\_n28514249/](http://findarticles.com/p/articles/mi_6776/is_6_7/ai_n28514249/)

12- Joseph C. S, Daniel L.. F, James K. K. Stress and stress management in public accounting. The CPA Journal .2 nd proofs . 9JUNE 1995.

13-Rakesh K.A, Anushka M. An examination of role stress in chartered accountants in India .International Journal of Indian Culture and Business Management 2010;3(5):577-591.

14-Azham A. A study Of job stress among professional accountants working in selected public accounting firms: A Malaysian case. Malaysian Management Journal 1992;1(1):9-23.

15-Kenneth J.S. Occupational stress in accountancy: A review. Journal of Business and Psychology 1990;4(4):511-524.

16-Osipow somuel et al. Occupational stress inventory Psychological Assessment Resourcee.INC 1987;1-5.

17-Navidian A, Masoudi Gh, Mousavi SS. Job stress factors and their relation with general health among nurses of emergency wards in Zahedan hospitals 2003.Behbud 2005;9(3):17-26. [Persian].

18-Abdi H, Shahbazi L. Correlation between occupation stress in nurses at intensive care unit with job burnout. Journal of Yazd University of Medical Sciences 2001;9(3):64-70. [Persian].

همچنین راهکارهای بسیار ساده و کم هزینه زیر جهت کاهش استرس شغلی کارکنان پیشنهاد می شود:

۱- برقراری جلسات منظم برای کارکنان و تشویق آنها به ابراز مشکلات و نارسایی‌های موجود در محیط کار و اقدام به حل مشکل.

۲- آموزش روشهای مقابله و یا سازگاری با استرس در محیط شغلی.

۳- افزایش سطح آگاهی کارفرمایان و مدیران در زمینه برنامه‌ریزی هر چه بهتر جهت کاهش عوامل استرس زای محیط کار.

### تشکر و قدر دانی

بدینوسیله از کلیه کارکنان مالی و حسابداران واحدهای تابعه دانشگاه علوم پزشکی قزوین که صمیمانه ما را در انجام این پژوهش یاری نمودند سپاسگزاری می‌شود.

### منابع

1- Job stress 400. Available at URL:<http://www.davari.org>

2- Mojinyinola JK. Effect of job stress on health, personal and work behavior of nurses in public in ospital metropolis, Nigeria. Ethno Med 2008; 2(2):143-1480

3- Jungwee P. Work stress and job performance. Statistics Canada \_ Catalogue 2007;5-17.

4-Khsravi M .Job related stress factors for the librarians of university libraries administered by the ministry of Science and Technology in Tehran; librarians point of view. Tehran: Iranian center of Information and scientific documents; 2003:99. Available at URL: <http://www.Irandoc.ac.ir/farsi>. [Persian].

5-Hashemzadeh I , Owrangi M, Bahreh-dar MJ. Job stress and its relation with psychological health among the hospital personnel in shiraz. Journal of Clinical Psychiatry and Psychology (thought and behavior) 2000; 5(2-3):55-62 [Persian].

6-Raisi P. Effects of stress on efficiency of hospital administers and nurse matrons. Health Information Management 1999-2000;3(5-6):176-90 [Persian].



19- Lindsay S, Powell GH. The Handbook of Clinical Adult Psychology. 2<sup>nd</sup> ed. Trans. Nik-khu MR, Yans HA. Tehran: Sokhan Publications; 200:14-150. [Persian].

20- Stress in the Workplace, Job Stress, Occupational Stress, Job Stress Questionnaire. FindArticles.com. 2007n, 209. Available at URL: <http://American Institute of Stress.html>.

21- Steinmetz B, Bush C. Stress management and management. Gruppdynamic and Organization berating 2002;33: 385-401.

22- Takashi S, Masanori H, Norio M, Shoji N. Job stress among Japanese full-time occupational physicians. Journal of Occupational Health 2002;44:348-354.

23- Ghasemi-Nejad O, Siadat A. Organizational climate related to job stress and its works of secondary schools teachers. Journal of Behavior Scholar 2005;11(8):55-64 [Persian].

24- Khaghanizadeh M et al. The study of relationship between job stress and quality of work life of nurses in military hospitals. MilMed Journal 2009;10(3):175-184 [Persian].

25- Abdi H, Shahbazi L. Correlation between occupation stress in nurses at intensive care unit with job burnout. Journal of Yazd University of Medical. Sciences 2000;9(3):58-63

26- Ahsan N, Abdullah Z, et al. A Study of job stress on job satisfaction among university staff in Malaysia: Empirical study. European Journal of Sciences 2009;8(1):121-131.

27- Peterson A.M. Aspect of school clinmat: A Review of literature (1992), ERS Sepctrum.nl. Win.

## Job stress and its related factors in accountant employees of Qazvin University of Medical Sciences

M. Khatooni<sup>1</sup>, M. Mollahasan<sup>2</sup>, S. Khoainiha<sup>3</sup>

Received: 2010/09/05

Revised: 2010/09/18

Accepted: 2010/10/25

### Abstract

**Background and aim:** Job stress is defined as the harmful physical and emotional responses that occur when job requirements do not match the capabilities resources and needs. This factor can negatively influence worker's mental and physical health and also decrease organizations productivity and success. Thus present study investigated job stress and its related factors in accountant employees of Qazvin University of Medical Sciences in 1388.

**Methods:** This is descriptive (cross-sectional) research. The sampling population of this research includes 80 accountant employees that were selected with census. Severity of job stress and its related factors determined with a researcher-made questionnaire consisting of 36 items that validated by content validity. Its reliability was measured by test-retest ( $d=0/90$ ) methods. Data was analyzed by descriptive analysis.

**Results:** The severity of job stress in most of accountant employees (%46/25) was in high level. There were Significant relationship between severity of job stress and employees sex, age and work recod ( $p<0.001$ ). Woman's lower age staffs and lower work recod employees beared job stress higher than others. Among different occupational stress variables, the most important factor that caused job stress was role workload ( $M=70/22$ ).

**Conclusion:** With regard to severity of job stress in accountant employees, it is necessary for organizational managers and policy makers to applicate protective strategy for prevention or alleviate longitudinal negative consequences of job stress in employees.

**Keywords:** Job stress, Accountant employees, Physical and emotional health, Stress factors.

1. **Corresponding author**, Instructor of nursing & midwifery faculty, Qazvin University of Medical Sciences, Qazvin, Iran. Tel :09126813799 .E-mail:susan\_khatoni@yahoo.com

2. Accountancy specialist and attendant of documents auditing in Qazvins Boolicina Hospital.

3. Accountancy specialist and charge of financial affairs in Qazvins Boolicina Hospital.