



الجمهورية العربية السورية

جامعة دمشق

كلية الاقتصاد

قسم المحاسبة

رسالة ماجستير بعنوان

أثر ضغوط العمل على كفاءة أداء المراجع الخارجي في سورية

دراسة ميدانية

**The Effect Of Job Stress On The Performance Efficiency
Of**

The External Auditor In Syria : A Field Study

بحث علمي مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في
مراجعة الحسابات

إعداد الطالبة

سوسن صافي

إشراف

الأستاذ المساعد الدكتور تيسير المصري

العام الدراسي : ٢٠١٠ - ٢٠١١

الإطار العام للدراسة

١ - مقدمة الدراسة :

تمثل الضغوط إحدى الظواهر التي يواجهها الفرد على جميع مستويات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والصحية والثقافية والتربوية وكذلك المهنية، حتى أمكن أن يُطلق على هذا العصر مصطلح (عصر الضغوط).

يعود الاهتمام بموضوع ضغوط العمل لدى مراجعي الحسابات إلى الآثار المترتبة على وجودها، والتي من أهمها عدم الرضا الوظيفي، ضعف الانتماء المهني والدافعية للعمل، الشعور بالإرهاك النفسي، ضعف الأداء.

إنّ وجود مثل هذه النتائج شكل دافعاً للتعرف على الضغوط المتولدة عن العمل داخل مكاتب المراجعة في سورية وآثار هذه الضغوط في كفاءة أداء مراجع الحسابات الخارجي، الأمر الذي تحاول هذه الدراسة تناوله.

٢ - مشكلة الدراسة :

تبرز أهمية العنصر البشري في شركات ومكاتب المراجعة، كما في جميع شركات الأعمال، حيث أنّ نجاح أو فشل الشركة أو المكتب يتوقف بالدرجة الأولى على أداء المراجع، خاصة إذا ماتوافرت له الظروف المناسبة للعمل^١.

إنّ ضغوط العمل ليست بعيدة عن مهنة المراجعة، فقد بيّنت دراسة (عبد الوهاب) أنّ ضغوط العمل التي يواجهها المحاسبون تعدّ من أبرز المشكلات التي تواجهها مهنة المحاسبة في الأردن^٢. كما أشارت دراسة (Hellriegel) أنّ الأفراد الأكثر عرضة للإصابة بالتوتر النفسي في العمل هم المحاسبون، المحاضرون، المدراء، المدرّسون وغيرهم من أصحاب المهن التي يتطلب أدائها الاتصال المباشر مع الآخرين بدرجة كبيرة^٣.

^١ علي . مختار اسماعيل أبو شعيشع ، إعادة هيكلة العلاقة بين المتغيرات التنظيمية لعملية المراجعة والانتماء المهني بهدف زيادة كفاءة أداء مراجع الحسابات ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، العدد ١ ، يناير ، ١٩٩٨ ، ص ٧٤ .

^٢ عبد الوهاب . علاء الدين ، التحديات التي تواجه مهنة التدقيق : دراسة ميدانية في مكاتب التدقيق العمانية ، مجلة البلقاء للبحوث و الدراسات ، جامعة عمان الأهلية ، المجلد ١١ ، العدد ١ ، ٢٠٠٥ ، ص ٢٢٧ - ٢٦٠ .

^٣ صادق . حصة محمد ، التوتر في العمل لدى مديري المدارس القطرية ، حولية التربية ، جامعة قطر ، المجلد ١٠ ، العدد ١٠ ، ١٩٩٣ ، ص ٩٧ .

فالمراجع في شركات المراجعة يمكن أن يتعرض لمجموعة من الظروف والعوامل التي قد تشكل ضغطاً عليه عند أدائه لعمله، كصراع الدور وغموضه، ضعف فرص الترقية، ازدياد أعباء العمل، تلبية احتياجات العملاء المتزايدة، ضغوط الوقت التي تفرض على المراجعين العمل لساعات طويلة جداً في أوقات معينة من السنة، ضرورة التدريب والتأهيل المهني المستمر لمواكبة التطورات السريعة في كافة المجالات العلمية والتقنية والاقتصادية.

إنّ حصيلة هذه الضغوط لا بد وأن تترك أثرها في كفاءة أداء مراجع الحسابات، الأمر الذي يستوجب البحث في مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها مراجع الحسابات الخارجي داخل مكاتب المراجعة السورية من جهة، وأثرها في كفاءة أدائه من جهة أخرى. وبالتالي يمكن تلخيص مشكلة البحث في الإجابة عن الأسئلة التالية:

١. ماهي مصادر ضغوط العمل التي يواجهها مراجع الحسابات الخارجي داخل مكاتب المراجعة في سورية.
٢. هل تختلف ضغوط العمل باختلاف الخصائص الشخصية لمراجع الحسابات الخارجي (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، الحالة الاجتماعية، المستوى الإداري).
٣. هل تؤثر ضغوط العمل التي يتعرض لها مراجع الحسابات الخارجي في كفاءة أدائه.
٤. هل تختلف درجة تأثير ضغوط العمل في كفاءة أداء مراجع الحسابات الخارجي باختلاف الخصائص الشخصية للمراجع.

٣ - الدراسات السابقة :

توجد مجموعة من الدراسات التي تناولت موضوع ضغوط العمل في مهنة المراجعة والتي تؤكد وجود آثار متنوعة تتركها ضغوط العمل في أداء المراجع. وقد اختيرت مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الدراسة بشكل مباشر أو غير مباشر ، ومن أبرز هذه الدراسات:

- دراسة (الأديمي، ٢٠٠٧)^١ : المتغيرات المرتبطة بشخصية مراجع الحسابات وأثرها في جودة الأداء المهني لمراجعة الحسابات : دراسة ميدانية . هدفت هذه الدراسة إلى قياس وتحليل أهم المتغيرات المرتبطة بشخصية مراجع الحسابات وأثرها في جودة الأداء المهني لمراجع الحسابات في اليمن.

^١ الأديمي . منصور ياسين ، المتغيرات المرتبطة بشخصية مراجع الحسابات وأثرها في جودة الأداء المهني لمراجعة الحسابات : دراسة ميدانية ، مجلة كلية التجارة والاقتصاد ، جامعة صنعاء ، العدد ٢٧ ، مارس ، ٢٠٠٧ ، ص ٣٣ - ١٤٨ .

دلت نتائج الدراسة على وجود تأثير إيجابي لمستوى التأهيل العلمي والمهني للمراجع، المعرفة والخبرة المهنية، استقلال وحياد المراجع، على جودة الأداء المهني للمراجعة.

- دراسة (درويش، ٢٠٠٥) ^١ : أثر ضغوط العمل على أداء المراجع الخارجي في المملكة العربية السعودية: دراسة استكشافية. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية، بالإضافة إلى تحديد الأثر الذي تتركه هذه الضغوط في أداء المراجعين من جهة وقرارهم بترك العمل من جهة أخرى.

خلصت الدراسة إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل وكل من الأداء والتسرب من المهنة، ولاسيما بالنسبة للمراجعين الأقل سناً وخبرةً ومركزاً وظيفياً، في حين أنّ تقدّم المراجع في العمر والخبرة والمستوى الإداري يخفف من حدة هذه الضغوط.

- دراسة (العجمي، ٢٠٠٥) ^٢ : التأثير الوسيط لنمط السلوك أ على العلاقة بين ضغوط الدور والرضا الوظيفي والأداء لمدقي الحسابات في دولة الكويت. تناولت هذه الدراسة العلاقة بين عوامل ضغوط الدور وبين متغيرين مهمين من المتغيرات المتعلقة بعمل وظيفة المراجع وهما الرضا والأداء الوظيفي.

أثبتت الدراسة وجود علاقة سلبية بين عوامل ضغوط الدور (بوصفها أحد مصادر ضغوط العمل التي يواجهها مراجع الحسابات) وبين الرضا والأداء الوظيفي لمراجع الحسابات الخارجي. ولم تقف الدراسة عند هذا الحد، حيث تناولت أيضاً تأثير أحد العوامل الشخصية وهو نمط السلوك (أ) على الرضا والأداء الوظيفي، ووجدت أنّ مراجعي الحسابات من أصحاب نمط السلوك (أ) يميلون للتميز في الأداء بالإضافة إلى كونهم أكثر رضا عن وظيفتهم من أصحاب نمط السلوك (ب) ^٣.

^١ درویش . مراد بن عمر ، أثر ضغوط العمل على أداء المراجع الخارجي في المملكة العربية السعودية : دراسة استكشافية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الملك عبد العزيز ، جدة ، المملكة العربية السعودية ، ٢٠٠٥ .

^٢ العجمي . راشد شبيب ، التأثير الوسيط لنمط السلوك أ على العلاقة بين ضغوط الدور والرضا الوظيفي والأداء لمدقي الحسابات في دولة الكويت ، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، مجلس النشر العلمي ، جامعة الكويت ، المجلد ١٢ ، العدد ١ ، يناير ، ٢٠٠٥ ، ص ص ٩ - ٣٤ .

^٣ نمط السلوك (أ) يصف أحد الأعراض السلوكية الدائمة التي يستخدمها بعض الأفراد في محاولة للتكيف مع الضغوط والاستجابة للتحديات التي يواجهونها في بيئة العمل . من أهم الضغوط التي تثيرهم في العمل : صراع وغموض الدور ، زيادة عبء العمل ، العلاقات الضعيفة في العمل ، عدم تشجيع المنافسة والمشاركة . أصحاب هذا السلوك لهم سلوكيات تميزهم تحت الضغط عن غيرهم مثل الرغبة الجامحة للإنجاز ، المنافسة ، الاستعجال ، العنف ، العدوانية ، قلة الصبر ، السيطرة على البيئة المحيطة ، والثقة العالية بالقدرات . بالمقابل فإن الأفراد الذين لا يستجيبون للمثيرات بهذه الطريقة يعرفون بأنهم أصحاب السلوك (ب) .

- دراسة (الرجبي، ٢٠٠٤)^١ : العلاقة بين الالتزام المهني والالتزام التنظيمي والصراع: دراسة مطبقة على مدققي الحسابات والمحاسبين في الأردن. هدفت هذه الدراسة إلى فحص الصراع المهني التنظيمي الذي يواجهه المدققون والمحاسبون في الأردن، وعلاقة ذلك بمستوى الالتزام المهني والتنظيمي ومدى تأثير ذلك على الرغبة في ترك العمل. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين الصراع و الالتزام التنظيمي ، ووجود علاقة إيجابية بين الصراع وكل من الالتزام المهني والرغبة في ترك العمل.

- دراسة (عبد العظيم، ٢٠٠٣)^٢ : فحص أوراق عمل المراجعة إلكترونياً ومدى انعكاسه على أداء المراجع : دراسة تجريبية. هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى انعكاس فحص أوراق العمل إلكترونياً على كفاءة وفعالية المراجع. وقد دلت نتائج الدراسة على أنّ الاعتماد على أوراق العمل الالكترونية ينتج عنه تأثير إيجابي في كفاءة أداء المراجع مقاسة بمدى التزامه بالنطاق الزمني المحدد في برنامج المراجعة لكل مهمة يعد بشأنها أوراق عمل. كذلك أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي للاعتماد على أوراق العمل الالكترونية على فعالية أداء المراجع حيث ازدادت جودة تلك الأوراق من حيث تحقيقها للهدف الذي أعدت من أجله.

- دراسة (السعد ومفتي، ٢٠٠١)^٣ : أسباب ونتائج ضغوط موازنة الوقت في بيئة المراجعة السعودية. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أسباب ضغوط موازنة الوقت في بيئة المراجعة السعودية والنتائج المترتبة عليها، وذلك مع الأخذ بعين الاعتبار المتغيرات التالية : حجم مكتب المراجعة، المنافسة القائمة في بيئة المراجعة، المشاركة في إعداد موازنة الوقت، درجة صعوبة الأهداف التي تتضمنها موازنة الوقت. أوضحت الدراسة أنّ هناك ضغوطاً حقيقية في موازنة الوقت يواجهها مراجعو الحسابات، تؤدي في حال زيادتها إلى التوقف عن عملية المراجعة قبل إتمامها، انخفاض جودة المراجعة، إتمام أعمال المراجعة في الأوقات الخاصة لمراجع الحسابات وعدم إدراج الوقت الفعلي في التقارير الرسمية. بالإضافة إلى ذلك فقد وجدت الدراسة أنّ هناك علاقة ارتباط إيجابية بين الضغوط في موازنة الوقت وكل من ارتفاع حدة المنافسة بين مكاتب المراجعة ودرجة صعوبة تحقيق موازنة الوقت، بينما تتعدم هذه العلاقة مع متغيرات حجم المكتب ودرجة المشاركة.

^١ الرجبي . محمد تيسير عبد الحكيم ، العلاقة بين الالتزام المهني والالتزام التنظيمي والصراع : دراسة مطبقة على مدققي الحسابات والمحاسبين في الأردن ، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، مجلس النشر العلمي ، جامعة الكويت ، المجلد ١١ ، العدد ١ ، يناير ، ٢٠٠٤ ، ص ص ٣٧ - ٦٦ .

^٢ عبد العظيم . محمد حسن ، فحص أوراق عمل المراجعة إلكترونياً ومدى انعكاسه على أداء المراجع : دراسة تجريبية ، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، العدد ٦٢ ، ٢٠٠٣ ، ص ص ٤ - ٢٤ .

^٣ السعد . صالح ، مفتي . محمد ، أسباب ونتائج ضغوط موازنة الوقت في بيئة المراجعة السعودية ، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية ، الاسكندرية، جامعة الاسكندرية ، كلية التجارة ، المجلد ٣٨ ، العدد ٢ ، ٢٠٠١ ، ص ص ٢٣٣ - ٢٦٠ .

- دراسة (يوسف، ١٩٩٣)^١ : قياس الأبعاد السلوكية للضغوط المصاحبة للأنشطة المهنية لمراجعي الحسابات: تحليل إحصائي متعدد المتغيرات. كان الغرض من هذه الدراسة توضيح بعض العوامل المرتبطة والمؤثرة على مستوى الأداء المهني لمراجعي الحسابات في مصر، ولاسيما تلك العوامل الناجمة عن ضغوط العمل المصاحبة لمهنة المراجعة وذلك مع الأخذ بعين الاعتبار نوع ممارس المهنة. وقد دلت نتيجة الدراسة على أنّ أكثر مصادر ضغوط العمل تأثيراً على قرار المراجعين الذكور بترك العمل المهني هي وعلى الترتيب متغيرات عدم كفاية الأجر، ضعف فرص الترقّي، زيادة عبء العمل الكمي. وفي المقابل فقد أشارت نتيجة الدراسة إلى أنّ أكثر مصادر ضغوط العمل تأثيراً على قرار المراجعات الإناث بترك العمل المهني هي وعلى الترتيب متغيرات زيادة عبء العمل الكمي، الأعباء العائلية، زيادة متطلبات الوظيفة .

- دراسة (سلامة، ١٩٩٢)^٢ : أثر ضغط الوقت والبرامج المهيكلّة على أداء المراجع : دراسة ميدانية على بيئة المراجعة المصرية. هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر خفض وقت عملية المراجعة واستخدام البرامج المهيكلّة (سابقة الإعداد والتجهيز) على أداء المراجع الخارجي وذلك في بيئة المراجعة المصرية. أشارت نتائج هذه الدراسة إلى تحسّن أداء المراجع الخارجي وملاءمة واتساق نتائج المراجعة عند استخدام برامج المراجعة المهيكلّة، كما أظهرت هذه الدراسة انخفاضاً في أداء المراجع الخارجي عند تخفيض الوقت اللازم لأداء عملية المراجعة إلى حد كبير جداً.

- دراسة (Kumar & Anushka, 2010)^٣ : An examination of role stress in chartered accountants in India. هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى وجود ضغط الدور لدى عينة من مراجعي الحسابات في الهند. وقد أشارت نتيجة الدراسة إلى أنّ عبء العمل الكمي يشكل مصدراً للضغط لدى المراجعين في الهند بشكل أكبر مقارنة بصراع الدور وغموض الدور. كما دلت نتيجة الدراسة على أنّ مراجعات الحسابات في الهند يعانون من ضغط الدور بدرجة أكبر من المراجعين الذكور.

^١ يوسف . أحمد محمود ، قياس الأبعاد السلوكية للضغوط المصاحبة للأنشطة المهنية لمراجعي الحسابات : تحليل إحصائي متعدد المتغيرات ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، العدد ٢ ، ١٩٩٣ ، ص ص ٥٤٩ – ٥٨٦ .

^٢ سلامة . نبيل فهمي ، أثر ضغط الوقت والبرامج المهيكلّة على أداء المراجع : دراسة ميدانية على بيئة المراجعة المصرية ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، العدد ١ ، ١٩٩٢ ، ص ص ٢٦٥ – ٢٩٩ .

^٣ Kumar . Agrawal rakesh , Anushka . Majupuria , An examination of role stress in chartered accountants in India , International Journal of Indian Culture , vol : 3 , no : 5 , August , 2010 , pp 577 – 591.

- دراسة (McNamara & Liyanarachchi , 2008) : 'Time budget pressure and auditors dysfunctional behavior within an occupational stress model.

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار تأثير ضغط موازنة الوقت على أداء مراجعي الحسابات في نيوزلندا، وقد شملت عينة الدراسة (٥٩٤) مراجعاً من مستويات إدارية مختلفة وذلك في مكاتب الـ Big Four وفي مكاتب المراجعة الأخرى.

أشارت نتيجة الدراسة إلى أنّ العلاقة بين ضغط موازنة الوقت وأداء مجمل المراجعين على اختلاف مستوياتهم الإدارية (شريك، مدير، مراجع رئيس، مراجع) هي علاقة سلبية. وفي المقابل أظهرت نتيجة الدراسة أنّ العلاقة بين ضغط موازنة الوقت وأداء مدراء المراجعة لوحدهم هي علاقة منحنية.

- دراسة (Margheim & Kelley & Pattison, 2005) : 'An empirical analysis of the effects of auditor time budget pressure and time deadline pressure.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى وجود ضغط موازنة الوقت (يحدث عندما يكون وقت عمل المراجع المحدد أو المخطط أقل من الوقت المطلوب لإنهاء مهام المراجعة المحددة)، وكذلك ضغط الموعد النهائي المحدد لإنهاء مهام المراجعة (يحدث عندما يحدد موعد نهائي لإنهاء مهمة المراجعة ويكون من الصعب إنهاء مهمة المراجعة بحلول الموعد النهائي) وذلك لدى (١٣٥) من مراجعي الحسابات العاملين في مكاتب الأربعة الكبار (The Big Four) وفي مكاتب مراجعة آخرين من مكاتب المراجعة متوسطة الحجم. أشارت نتيجة الدراسة إلى أنّ زيادة ضغط الوقت وبشقيه سيؤدي إلى زيادة احتمال ارتكاب أخطاء في مهام المراجعة وخاصةً عند مراجعي الحسابات الذين يعملون في مستوى إداري منخفض.

- دراسة (Fisher, 2001) : 'Role stress , the type a behavior pattern , and external auditor job satisfaction and performance

تناولت هذه الدراسة العلاقة بين ضغوط العمل وكل من الرضا والأداء الوظيفي لمراجع الحسابات الخارجي، والأثر الذي يتركه نمط الشخصية على هذه العلاقة.

¹ McNamara . M . Shaun , Liyanarachchi . A . Gregory , Time budget pressure and auditors dysfunctional behavior within an occupational stress model , Accountancy Business and the Public Interest , vol : 7 , no : 1 , 2008 , pp 1 – 43.

² Margheim . Loren , Kelley .Tim , Pattison . Diana , An empirical analysis of the effects of auditor time pressure and time deadline pressure , The Journal of Applied Business Research , vol : 21 , no : 1 , winter , 2005 , pp 1 – 36.

³ Fisher . Richard . T , " Role stress , the Type A behavior pattern , and external auditor job satisfaction and performance " , Behavioral Research in Accounting , vol : ١٣ , 2001 , pp 143 – 170 .

كشفت هذه الدراسة عن إيجابية العلاقة بين متغيرات الدراسة لدى المراجعين الذين يتمتعون بنمط الشخصية (أ) ، وغيابها عند أصحاب نمط الشخصية (ب).

- دراسة (Collins, 1993) : Stress and departure from the public accounting profession : A study of gender differences .

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أهم مصادر ضغوط العمل التي تواجه مراجعي الحسابات وذلك انطلاقاً من المحاور التالية: غموض الدور، زيادة كم أعباء العمل، زيادة نوعية العمل، صراع الدور، فرص الترقى، المسؤولية عن الآخرين، الضغط المرتبط بالزمن، متطلبات الوظيفة، بالإضافة إلى أثر ضغوط العمل على معدل دوران المراجعين، وذلك مع الأخذ بعين الاعتبار أثر النوع (ذكر، أنثى).

وجدت الدراسة أنّ انخفاض فرص الترقى لدى مراجعي الحسابات من أهم الضغوطات التي تواجههم في عملهم والتي تدفعهم إلى تركه. كما كشفت هذه الدراسة أنّ الإناث أكثر تأثراً بضغوط العمل من الذكور ولاسيما في حال زيادة أعباء العمل وحصول تعارض بين الحياة الشخصية والعملية، الأمر الذي ينعكس في زيادة نسبة تركهنّ لمهنتهنّ مقارنةً بالذكور.

- دراسة (Collins & Killough, 1989) : Managing stress in public accounting CPAs : needs not accept stress as the price of a successful career .

تناولت هذه الدراسة العوامل المسببة لضغوط العمل لدى مراجعي الحسابات والأسباب المؤدية إلى تركهم المهنة، بالإضافة إلى استراتيجيات إدارة ضغوط العمل على مستوى المراجعين ومكاتب المراجعة أي على المستويين التنظيمي والفردى.

أوضحت الدراسة أنّ شعور مراجعي الحسابات بضغوط العمل تعود من ناحية أولى إلى طبيعة مهنة المراجعة وما يتعلق بها من ضغوط الوقت، الأمر الذي يستلزم العمل لساعات طويلة ولاسيما في فترات معينة من السنة. أما من ناحية ثانية فيلعب عامل تعارض متطلبات العمل والأسرة وعدم توافر الوقت الكافي للراحة وتحمل الأعباء العائلية دوراً هاماً في شعور المراجع بضغوط العمل.

¹ Collins . Karen . M , Stress and departures from the public accounting profession : A study of gender differences , Accounting Horizons , AAA , USA , vol : 7 , no : 1 , March , 1993 , pp 29 – 38 .

² Collins . Karen . M , Killough . Larry . N , Managing stress in public accounting CPAs need not accept stress as the price of a successful career , Journal of Accountancy , U.S.A , May , 1989 , pp 92 – 98 .

- دراسة (Choo, 1986)¹ : Job stress , job performance , and auditor personality characteristics

كان الهدف من الدراسة الكشف عن أسباب ونتائج ضغوط العمل المرتبطة بالخصائص الشخصية لمراجعي الحسابات من ناحية، وشكل العلاقة بين ضغوط العمل التي يواجهها مراجعو الحسابات وأدائهم من ناحية ثانية.

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة قوية سالبة بين ضغوط العمل والخصائص الشخصية لمراجعي الحسابات، كما كشفت الدراسة عن أنّ العلاقة بين ضغوط العمل والأداء علاقة خطية منحنية.

- دراسة (Gaertner & Ruhe, 1981)² : Job related stress in public accounting

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مصادر ضغوط العمل الشخصية (نمط الشخصية أ، الحاجة إلى الاستقلال الذاتي) والتنظيمية (عبء العمل الكمي والنوعي، المسؤولية عن الآخرين، صراع وغموض الدور، ضغط الوقت) التي يواجهها مراجعو الحسابات تبعاً للمتغيرات: نوع الوظيفة (مراجعة، ضرائب، استشارة) والمستوى الوظيفي (شريك، مدير، مراجع رئيس، مراجع) ونوع المكتب (محلي، إقليمي، وطني)، بالإضافة إلى بيان أهم السبل الكفيلة بإدارة هذه الضغوط على المستويين الفردي والتنظيمي. أسفرت الدراسة عن وجود اختلاف في مصادر ضغوط العمل الشخصية والتنظيمية لدى مراجعي الحسابات باختلاف نوع وحجم مكتب المراجعة والمستوى الوظيفي، في حين لم يثبت وجود هذا الاختلاف بالنسبة إلى نوع الوظيفة. كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة عكسية بين خبرة المراجع وشعوره بضغوط العمل.

يتبين من الدراسات السابقة مايلي :

- وجود اهتمام متزايد بضغوط العمل التي يتعرض لها مراجع الحسابات وأثرها في أدائه الوظيفي.
- تناولت الدراسات السابقة ضغوط العمل وذلك إما من خلال البحث عن مصادر ضغوط العمل، أو من خلال دراسة ضغوط العمل وعلاقتها بالخصائص الشخصية، أو من خلال البحث في أثر ضغوط العمل في الأداء.

¹ Choo . Freddie , Job stress . job performance . and auditor personality characteristics , Auditing : A Journal of Practice & Theory , vol : 5 , no : 2 , 1986 , PP 17-34 .

² Gaertner . James . F , Ruhe . Joha . A , Job related stress in public accounting , Journal of Accountancy , USA , June, 1981 , pp 68-74 .

- إنّ الدراسات السابقة غالباً ماكانت تدرس الأداء بمفهومه العام عند اختبارها للعلاقة بين ضغوط العمل والأداء.

تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في النواحي التالية :

- إنّ الدراسة الحالية تبحث في المصادر المحتملة لضغوط العمل ومدى تأثيرها بالخصائص الشخصية لمراجع الحسابات من جهة، وبدور الخصائص الشخصية كوسيط في العلاقة بين ضغوط العمل وكفاءة الأداء من جهة أخرى، الأمر الذي يميزها عن غيرها من الدراسات السابقة.
- إنّ الدراسة الحالية تتناول ضغوط العمل داخل مكاتب المراجعة في سورية، الأمر الذي لم تتناوله أي من الدراسات السابقة.
- إنّ الدراسة الحالية تركز على جانب محدد من جوانب الأداء وهو كفاءة الأداء.

٤ - أهمية الدراسة :

- تكمّن أهمية هذه الدراسة من خلال دورها المحتمل في :
- المساهمة في تحديد مصادر ضغوط العمل التي يعاني منها مراجع الحسابات الخارجي داخل مكاتب المراجعة في سورية، الأمر الذي من شأنه أن يؤدي إلى تطوير أداء المراجع، وبالتالي يمكن أن يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة من مكاتب المراجعة السورية، ومساعدة منظمات الأعمال المستفيدة من هذه الخدمات على اتخاذ القرارات بناء على أسس أكثر دقة.
- المساهمة في لفت انتباه إدارة مكاتب المراجعة إلى مصادر ضغوط العمل داخل هذه المكاتب، والنتائج المترتبة عليها والإجراءات الكفيلة بإزالتها أو التقليل منها، وهذا قد يساهم في الوصول إلى بيئة عمل ملائمة وهادئة ومستقرة تؤدي إلى تحسين نوعية وكفاءة هذا القطاع الخدمي الهام.
- إنّ دراسة العلاقة بين ضغوط العمل وكفاءة أداء مراجع الحسابات تساعد في معرفة العوامل التي تساهم في رفع وتحسين هذه الكفاءة.
- على الرغم من أهمية موضوع ضغوط العمل، إلا أنّ هذا الموضوع لم يلقَ الدراسة والاهتمام الكافيين في مهنة المراجعة في سورية، لذا فإنه من المؤمل أن تساهم هذه الدراسة في تسليط الضوء على هذا الموضوع من ناحية، وتفتح الباب نحو مزيد من الدراسات التي تعنى بالعوامل المؤثرة في السلوك الإنساني والمشكلات التنظيمية المحتملة داخل مكاتب المراجعة من ناحية ثانية، وتقدّم

دراسة تتناول ظاهرة ضغوط العمل يمكن الاستفادة منها في مجالات أخرى غير مجال مراجعة الحسابات من ناحية ثالثة.

٥ - أهداف الدراسة :

- تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف يمكن تلخيصها فيما يلي :
- تحديد مصادر ضغوط العمل داخل مكاتب المراجعة السورية.
 - تحديد دور الخصائص الشخصية لمراجع الحسابات في العلاقة بين ضغوط العمل وكفاءة الأداء.
 - تحديد الأثر المحتمل لضغوط العمل في كفاءة أداء مراجع الحسابات الخارجي في سورية.
 - تقديم المساهمة العلمية المناسبة لإيجاد الحلول الملائمة لمواجهة الآثار السلبية لضغوط العمل، وذلك بغرض الاستفادة منها من قبل كل من المراجع ومكاتب المراجعة على حد سواء.

٦ - فرضيات الدراسة :

- للإجابة عن الأسئلة الواردة في مشكلة الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية :
١. يواجه مراجع الحسابات الخارجي في سورية ضغوطاً في العمل.
 ٢. تختلف مصادر ضغوط العمل لدى مراجعي الحسابات الخارجيين في سورية باختلاف خصائصهم الشخصية. ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية التالية :
- تختلف مصادر ضغوط العمل لدى مراجعي الحسابات الخارجيين في سورية باختلاف جنسهم.
 - تختلف مصادر ضغوط العمل لدى مراجعي الحسابات الخارجيين في سورية باختلاف عمرهم.
 - تختلف مصادر ضغوط العمل لدى مراجعي الحسابات الخارجيين في سورية باختلاف مستوى تأهيلهم العلمي.
 - تختلف مصادر ضغوط العمل لدى مراجعي الحسابات الخارجيين في سورية باختلاف مستوى خبرتهم.
 - تختلف مصادر ضغوط العمل لدى مراجعي الحسابات الخارجيين في سورية باختلاف حالتهم الاجتماعية.
 - تختلف مصادر ضغوط العمل لدى مراجعي الحسابات الخارجيين في سورية باختلاف المستوى الإداري.

٣. توجد علاقة سلبية بين ضغوط العمل التي يواجهها مراجع الحسابات الخارجي في سورية وكفاءة أدائه.

٤. تختلف درجة تأثير مصادر ضغوط العمل في كفاءة أداء مراجع الحسابات باختلاف الخصائص الشخصية لمراجع الحسابات. ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- تختلف درجة تأثير مصادر ضغوط العمل في كفاءة أداء مراجعي الحسابات باختلاف جنسهم.
- تختلف درجة تأثير مصادر ضغوط العمل في كفاءة أداء مراجعي الحسابات باختلاف حالتهم الاجتماعية.

- تختلف درجة تأثير مصادر ضغوط العمل في كفاءة أداء مراجعي الحسابات باختلاف عمرهم.
- تختلف درجة تأثير مصادر ضغوط العمل في كفاءة أداء مراجعي الحسابات باختلاف مستوى تأهيلهم العلمي.

- تختلف درجة تأثير مصادر ضغوط العمل في كفاءة أداء مراجعي الحسابات باختلاف مستوى خبرتهم.

- تختلف درجة تأثير مصادر ضغوط العمل في كفاءة أداء مراجعي الحسابات باختلاف المستوى الإداري.

٧ - منهجية الدراسة :

تمّ في هذه الدراسة اتباع المنهج الوصفي التحليلي كونه المنهج المناسب للدراسات الوصفية الاستطلاعية وذلك وفق الخطوات والمراحل التالية :

- الاعتماد على مجموعة من الكتب والدوريات العلمية والدراسات السابقة التي تناولت موضوع ضغوط العمل، بكافة المجالات الصحية والتربوية والنفسية والإدارية والمحاسبية، وذلك بهدف الإحاطة بالمفاهيم الضرورية واللازمة المرتبطة بموضوع الدراسة.
- تصميم استبانة حول موضوع الدراسة في ضوء المعارف المكتسبة من المرحلة السابقة.
- توزيع الاستبانة على عينة الدراسة ثم إعادة جمعها.
- تحليل بيانات الاستبانة باستخدام البرنامج الإحصائي spss .
- تعميم النتائج التي تم التوصل إليها.
- تقديم التوصيات المناسبة في ضوء نتائج الدراسة.

٧ - ١ نموذج ومتغيرات الدراسة :

لتوضيح مشكلة الدراسة واختبار فرضياتها فقد تم وضع نموذج للدراسة يوضحه الشكل رقم (١) :

يبين النموذج المتغير التابع في الدراسة وهو كفاءة أداء مراجع الحسابات والتي تتأثر بمصادر ضغوط العمل (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، المتطلبات الوظيفية والمهنية، ضغوط الوقت، ضعف فرص الترقية) كمتغيرات مستقلة. أما الخصائص الشخصية (الجنس، العمر، مستوى التأهيل العلمي، مستوى الخبرة، الحالة الاجتماعية، المستوى الإداري) فتمثل المتغيرات الوسيطة التي يتم من خلالها استقبال واستيعاب الضغوط. فإذا كان الوسيط مناسباً، أي قادراً على استيعاب الضغوط، قلت التأثيرات السلبية للضغوط، بل يمكن أن يحولها إلى تأثيرات إيجابية، أما إذا كان الوسيط غير مناسب، أي عاجز عن التأقلم مع الضغوط، ازدادت التأثيرات السلبية للضغوط.

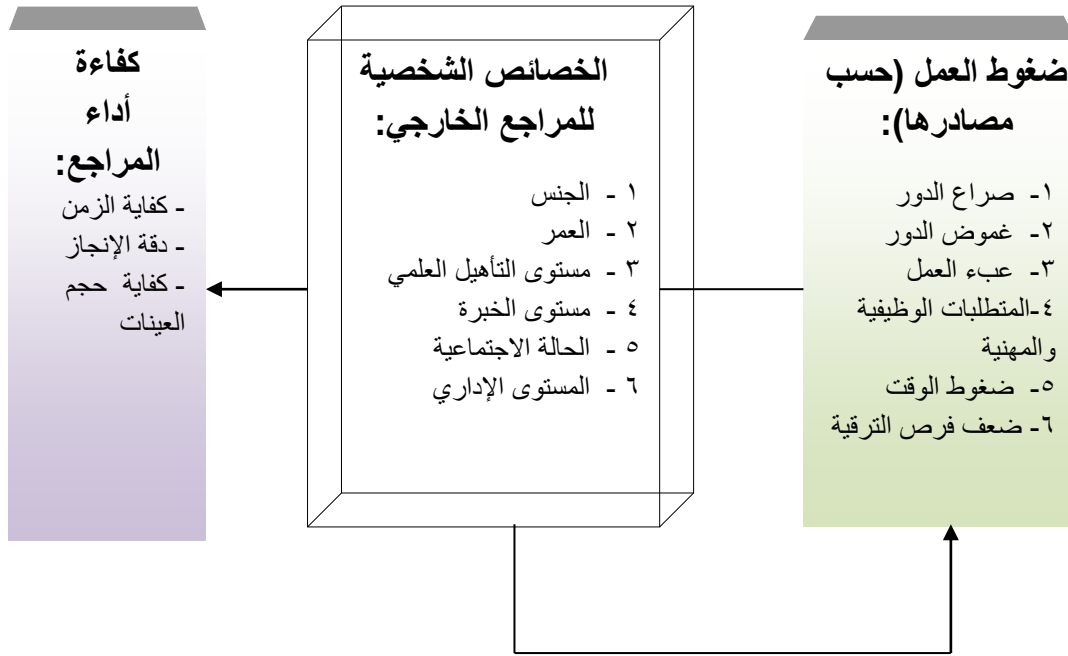
كذلك يوضح النموذج أن مصادر ضغوط العمل كمتغير تابع تتأثر بالخصائص الشخصية لمراجع الحسابات كمتغير مستقل.

٧- ٢ تعريف متغيرات الدراسة :

- **ضغوط العمل** : وهي مثيرات داخلية أو خارجية يتعرض لها الفرد ويترتب عليها مجموعة من الآثار والنتائج، على شكل استجابة جسمية أو نفسية أو سلوكية، تختلف باختلاف بحسب الفروق الفردية^١.
- **صراع الدور** : تعرض الفرد لمجموعتين متعارضتين من توقعات الدور، بحيث أن الامتثال لأحدهما يجعل من الصعب الامتثال للآخرى^٢.
- **غموض الدور** : نقص في معرفة الواجبات والامتيازات والالتزامات المطلوبة من الفرد لكي يقوم بأداء عمله^٣.
- **عبء العمل** : وهو العبء الذي يحدث للفرد عندما لا يتوافر لديه الوقت الكافي لإنجاز ما يُطلب منه، أو عندما لا تتوافر لديه المؤهلات والمهارات المهنية والفكرية لإنجاز العمل^٤.

ضغوط العمل وعلاقتها بكفاءة أداء مراجع الحسابات الخارجي

^١ هيجان المملكة
^٢ لطفي العربية
^٣ العجم العلمية
^٤ لطفي



شكل رقم (١) نموذج الدراسة

- المتطلبات الوظيفية والمهنية : وهي مجموعة المتطلبات التي تفرضها طبيعة مهنة المراجعة كالتمكن من معايير المحاسبة والمراجعة، التعامل مع عميل المراجعة، مواكبة المستجدات والتطورات التي تطرأ على القوانين والتشريعات والتقنيات المستخدمة في عملية المراجعة^١.
- ضغوط الوقت : وهي مجموعة الضغوط المتعلقة بقصر المواعيد والفترات الزمنية المخصصة للمراجعين لإنجاز أعمالهم^٢.
- فرص الترقية : وهي مجموعة الضغوط المرتبطة بتعزيز المكانة المهنية والمستقبل الوظيفي ومواكبة المستجدات في مجال التخصص^٣.

كفاءة أداء مراجع الحسابات : ويقصد بها^١ :

^١ ندا . محمد صبري إبراهيم ، أثر التطورات الاقتصادية الدولية و المحلية على تنظيم وتطوير مهنة المحاسبة والمراجعة بدولة الإمارات العربية المتحدة ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، العدد ١ ، ١٩٩٥ ، ص ١٠٢٥ .

^٢ Kelly . T , Margheim . L , The impact of time budget pressure . personality . and leadership variables on dysfunctional auditor behavior , Auditing : A Journal of Practice & Theory , vol : 9 , no : 2 , 1990 , p 24 .

^٣ السعد . صالح بن عبد الرحمن ، درويش . مراد بن عمر ، أسباب و نتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية : دراسة استكشافية ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز ، الاقتصاد والإدارة ، جامعة الملك عبد العزيز ، المجلد ٢٢ ، العدد ١ ، ٢٠٠٨ ، ص ٧٤ .

- إنهاء عمليات المراجعة بالوقت المحدد.
- كفاية حجم العينات محل الفحص من قبل المراجع.
- دقة عمليات المراجعة مقارنةً بالمتوقع منها.

٧ - ٣ مجتمع وعينة الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من مكاتب المراجعة الموجودة في سورية، أما عينة الدراسة فتتألف من مكاتب المراجعة التي تمارس عملها في مدينة دمشق، والتي تتميز بالتنوع والتدرج في المستوى الإداري لممارسي المهنة ويزيد عدد المراجعين العاملين فيها عن العشرين. وقد بلغ عدد المكاتب التي توافرت فيها صفات عينة الدراسة وإمكانية توزيع الاستبانة بها (٥ مكاتب)، كما بلغ عدد المراجعين العاملين في هذه المكاتب (١٧٠)، لذلك فقد تم أخذ جميع المراجعين العاملين في هذه المكاتب كعينة للدراسة وتم توزيع (١٢٥) استبانة عليهم، وقد تم استرداد (١٠٥) استبانة من الاستبانات الموزعة، وبذلك بلغت نسبة الردود (٨٤٪)، هذا وقد تم استبعاد (٣) استبانات لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي وذلك بسبب عدم اكتمال الإجابات، وبذلك بلغ الحجم النهائي للعينة (١٠٢).

٧ - ٤ أداة جمع بيانات الدراسة :

تم في هذه الدراسة استخدام الاستبانة كأداة في جمع البيانات اللازمة لقياس متغيرات الدراسة، تتكون الاستبانة من جزأين رئيسيين وذلك على الشكل التالي:

١. الجزء الأول: يتضمن معلومات عامة عن المتغيرات الشخصية لعينة الدراسة (الجنس، العمر، مستوى التأهيل العلمي، مستوى الخبرة، الحالة الاجتماعية، المستوى الإداري) .
٢. الجزء الثاني: يتكون من (٦٠) سؤالاً تتناول المصادر المحتملة لضغوط العمل في مكاتب المراجعة السورية، وأثرها المحتمل في كفاءة أداء مراجع الحسابات الخارجي. وقد تمحورت الاستبانة في اثني عشر محوراً أساسياً وهي :
 - محور صراع الدور ويتضمن الأسئلة من ١ إلى ٧ ، ويهدف لمعرفة فيما إذا كان صراع الدور يشكل مصدر ضغط بالنسبة لمراجع الحسابات.
 - محور أثر صراع الدور في كفاءة أداء مراجعي الحسابات ويتضمن الأسئلة ٨ ، ٩ ، ١٠ ، ويهدف لمعرفة رأي مراجع الحسابات فيما إذا كان صراع الدور يؤثر سلباً في كفاءة أدائه.

¹ Mcdaniel . S . Linda , The effects of time pressure and audit program structure on audit performance , Journal of Accounting Research , USA , vol : 28 , no : 2 , Autumn , 1990 , p 275 .

- محور غموض الدور ويتضمن الأسئلة من ١١ إلى ١٧ ، ويهدف لمعرفة فيما إذا كان غموض الدور يشكل مصدر ضغط بالنسبة لمراجع الحسابات.
- محور أثر غموض الدور في كفاءة أداء مراجعي الحسابات ويتضمن الأسئلة ١٨ ، ١٩ ، ٢٠ ، ويهدف لمعرفة رأي مراجع الحسابات فيما إذا كان غموض الدور يؤثر سلباً في كفاءة أدائه.
- محور عبء العمل ويتضمن الأسئلة من ٢١ إلى ٢٧ ، ويهدف لمعرفة فيما إذا كان عبء العمل يشكل مصدر ضغط بالنسبة لمراجع الحسابات.
- محور أثر عبء العمل في كفاءة أداء مراجعي الحسابات ويتضمن الأسئلة ٢٨ ، ٢٩ ، ٣٠ ، ويهدف لمعرفة رأي مراجع الحسابات فيما إذا كان عبء العمل يؤثر سلباً في كفاءة أدائه.
- محور المتطلبات الوظيفية والمهنية ويتضمن الأسئلة من ٣١ إلى ٣٧ ، ويهدف لمعرفة فيما إذا كانت المتطلبات الوظيفية والمهنية لمهنة المراجعة تشكل مصدر ضغط بالنسبة لمراجع الحسابات.
- محور أثر المتطلبات الوظيفية والمهنية في كفاءة أداء مراجعي الحسابات ويتضمن الأسئلة ٣٨ ، ٣٩ ، ٤٠ ، ويهدف لمعرفة رأي مراجع الحسابات فيما إذا كانت المتطلبات الوظيفية والمهنية لمهنة المراجعة تؤثر سلباً في كفاءة أدائه.
- محور ضغط الوقت ويتضمن الأسئلة من ٤١ إلى ٤٧ ، ويهدف لمعرفة فيما إذا كان ضغط الوقت يشكل مصدر ضغط بالنسبة لمراجع الحسابات.
- محور أثر ضغط الوقت في كفاءة أداء مراجعي الحسابات ويتضمن الأسئلة ٤٨ ، ٤٩ ، ٥٠ ، ويهدف لمعرفة رأي مراجع الحسابات فيما إذا كان ضغط الوقت يؤثر سلباً في كفاءة أدائه.
- محور ضعف فرص الترقية ويتضمن الأسئلة من ٥١ إلى ٥٧ ، ويهدف لمعرفة فيما إذا كان ضعف فرص الترقية يشكل مصدر ضغط بالنسبة لمراجع الحسابات.
- محور أثر ضعف فرص الترقية في كفاءة أداء مراجعي الحسابات ويتضمن الأسئلة ٥٨ ، ٥٩ ، ٦٠ ، ويهدف لمعرفة رأي مراجع الحسابات فيما إذا كان ضعف فرص الترقية يؤثر سلباً في كفاءة أدائه.

٧- ٥ أسلوب معالجة وتحليل بيانات الدراسة : تمّ تطبيق الاختبارات الإحصائية التالية:

- استخدام اختباري ألفا كرونباخ (Cronbachs Alpha) والتجزئة النصفية (Half Split) لقياس مدى ثبات الاستبانة.
- استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس الصدق التكويني للاستبانة، وطريقة المجموعتين الطرفيتين لقياس الصدق التمييزي للاستبانة.
- استخدام المتوسط الحسابي والتحليل العاملي (Factor Analysis) لبيان مصادر ضغوط العمل التي يواجهها المراجعون، ولبيان مصادر ضغوط العمل الأكثر تأثيراً في كفاءة أداء المراجع.
- اختبار الفرق بين متوسطين لعينتين مستقلتين (Independent samples t test) للتعرف على مدى اختلاف مصادر ضغوط العمل عند أخذ الخصائص الشخصية للمراجع التي تحتوي على مجموعتين فقط (الجنس، الحالة الاجتماعية)، وكذلك للتعرف على مدى اختلاف درجة تأثير مصادر ضغوط العمل في كفاءة أداء مراجع الحسابات عند أخذ الخصائص الشخصية للمراجع التي تحتوي على مجموعتين فقط (الجنس، الحالة الاجتماعية)، واختباري تحليل التباين الأحادي (ANOVA) و (Welch) للتعرف على مدى اختلاف مصادر ضغوط العمل عند أخذ الخصائص الشخصية للمراجع التي تحتوي على أكثر من مجموعتين وهي (العمر، مستوى التأهيل العلمي، مستوى الخبرة، المستوى الإداري)، وكذلك للتعرف على مدى اختلاف درجة تأثير مصادر ضغوط العمل في كفاءة أداء مراجع الحسابات عند أخذ الخصائص الشخصية للمراجع التي تحتوي على أكثر من مجموعتين وهي (العمر، مستوى التأهيل العلمي، مستوى الخبرة، المستوى الإداري).

٧ - ٦ حدود الدراسة : تقتصر الدراسة على الحدود التالية:

- اقتصر نطاق عينة الدراسة على ممارسي المهنة في مكاتب المراجعة في مدينة دمشق، والتي تتميز بالتنوع والتدرج في المستوى الإداري لممارسي المهنة ويزيد عدد المراجعين العاملين فيها على العشرين.
- اقتصر نطاق مصادر ضغوط العمل على عدد من المصادر التنظيمية داخل مكاتب المراجعة، دون التطرق إلى غيرها من المصادر كالعوامل الاجتماعية والاقتصادية والقانونية المرتبطة بالبيئة الخارجية التي يعمل فيها مراجع الحسابات، وذلك بسبب حاجتها إلى أبحاث ودراسات مستقلة.
- تركز الدراسة على جانب محدد من جوانب الأداء وهو كفاءة الأداء.

ترتكز المراجعة كمهنة على مجموعة من المتغيرات التي تؤثر في كفاءة الأداء المهني لمراجع الحسابات. حيث يُعتقد أنّ الضعف الذي قد يظهر على أداء المراجعين لا يعود لنقص في المعرفة الفنية المتخصصة فحسب، وإنما بسبب مجموعة من العوامل المحيطة بظروف عمل المراجع داخل شركات المراجعة كغموض وصراع الدور، عبء العمل، المتطلبات الوظيفية والمهنية، فرص الترقية، عدم كفاية الوقت، عدم كفاية الأجر، وغير ذلك من العوامل ذات الصلة بعمل المراجع والتي تشكل في مجموعها ضغوطاً تؤثر في كفاءة أداء المراجع.

إنّ دراسة العلاقة بين ضغوط العمل وأداء مراجع الحسابات يتطلب الإلمام بمفهوم الأداء وجوانبه المختلفة ومن ثم دراسة التأثير المتوقع لضغوط العمل على الأداء.

١ - تعريف الأداء :

تعددت التعاريف التي يمكن من خلالها فهم معنى الأداء وذلك على الرغم من البساطة التي قد يوحي بها هذا المفهوم، فمثلاً ينظر (حنفي، القزاز) للأداء على أنه مجموعة من الأنشطة التي يؤديها الفرد أثناء العمل^١. يُلاحظ على هذا التعريف أنه يقتصر مفهوم الأداء على المهام الوظيفية المحددة في الوصف الوظيفي فقط، الأمر الذي من شأنه استبعاد الكثير من الأنشطة التي يقوم بها الفرد والتي تساعد على أداء المهام الوظيفية ولا تكون محددة في الوصف الوظيفي.

أما (Campbell) فيربط بين الأداء والأهداف التنظيمية ويشير إلى أنّ الأداء يشمل كل الأنشطة التي يقوم بها الفرد والتي تسهم في تحقيق الأهداف التنظيمية حتى ولو لم تكن محددة في الوصف الوظيفي. ويرى أنّ فهم الأداء بشكل دقيق يتطلب البحث في ثلاثة أبعاد يتكون منها هذا المفهوم وهي^٢ :

- **الفعالية** : ويقصد بها مدى مساهمة أداء الفرد الوظيفي في تحقيق الأهداف المحددة.
- **الكفاءة** : ويقصد بها تحقيق الفرد للأهداف المحددة له بأقل ما يمكن من الموارد (المادية، المالية، الزمنية،).

- **الملاءمة** : ويقصد بها مدى ملاءمة الأداء لغرض معين.

والجدول التالي يقدم مقارنة بين الأداء المتصف بالكفاءة والأداء الفعال:

^١ حنفي . عبد الغفار ، القزاز . حسين ، السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد ، الدار الجامعية للنشر ، الاسكندرية ، ١٩٩٦ ، ص ٨٢ .

^٢ Jex . Steve . M , opcit , p26 .

كفاءة الأداء	فعالية الأداء	
١	عمل الأشياء بطريقة صحيحة	عمل الشيء الصحيح
٢	حل المشاكل	الإبداع في إظهار البدائل
٣	تبسيط إجراءات الوظيفة	تحقيق النتائج
٤	تخفيض التكاليف	تقديم خدمات بكميات ونوعية عالية

جدول رقم (١) الفرق بين كفاءة الأداء وفعالية الأداء^١.

٢ - مفهوم كفاءة أداء مراجع الحسابات الخارجي وأبعادها :

يرتكز مفهوم الكفاءة بشكل عام على تقليل التكاليف المستخدمة في أداء العمل، وفي هذا الصدد يشير (Hollingshead) إلى أنّ معظم ممارسي مهنة المراجعة ينظرون للكفاءة على أنها إنجاز مهام المراجعة بأقل زمن ممكن الأمر الذي من شأنه زيادة الربح^٢.

وفي المقابل يميز (Carmicheal , Willingham , Schaller) بين كفاءة أداء المراجع وفعالية أدائه، فالكفاءة مؤشر على الجهد المبذول والوقت المستغرق لإنجاز مهام المراجعة، أما الفعالية فهي مؤشر يعبر عن مدى الاقتناع بالأدلة التي تم جمعها، أي مدى نجاح عملية المراجعة في تحقيق أهدافها لناحية اكتشاف الأخطاء^٣.

أما (Mcdaniel) فتتميز بين ثلاثة أبعاد لأداء مراجع الحسابات وهي الفعالية والكفاءة والملاءمة. فالفعالية تتكون من ثلاث جزئيات رئيسية وهي : حصول المراجع على أدلة كافية للإثبات، تقليل أخطاء السهو في المعاينة التي يقع فيها المراجع إلى أدنى حد ممكن، تخفيض مخاطر المراجعة بأنواعها إلى أقل مايمكن. أما الكفاءة فتتكون بدورها من ثلاث جزئيات رئيسية وهي : كفاية الزمن المنقضي في أداء العمل لإنهاء العملية على الوجه الأكمل، دقة عمليات المراجعة بالنسبة للمتوقع منها، كفاية حجم العينات محل الفحص من قبل المراجع. أما الملاءمة فتعني ثبات نتائج المراجعة أو تقليل الاختلافات في أحكام المراجعين تجاه نفس

^١ بدوي . أحمد زكي ، مصطفى . محمد كمال ، معجم مصطلحات القوى العاملة ، مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية ، ١٩٨٤ ، ص ٨٧ .

^٢ Pincus . V . Karen , Bernardi . A . Ritchard , Ludwig . E . Stephen , Audit effectiveness versus audit efficiency : Are the two in conflict , International Journal of Auditing , vol : 3 , no : 2 , 1999 , p 122 .

^٣ Carmicshael . R . Douglas , Willingham . J . John , Schaller . A . Carol , Auditing concepts and methods : A guide to current theory and practice , Mcgraw – Hill companies inc , USA , 1996 , p 236 .

العملية إذا قام بها أكثر من مراجع، أو بمعنى آخر تقليل الانحرافات في اتخاذ القرارات المختلفة من قبل القائمين بعملية المراجعة^١.

وفي المقابل يربط الأديمي بين الكفاءة والفعالية مبيناً أنّ جودة الأداء المهني لمراجع الحسابات تتطلب تنفيذ أعمال المراجعة بكفاءة وفعالية بواسطة أشخاص يتمتعون بمستوى مناسب من التأهيل العلمي والمهني وفي ضوء الالتزام بأداب وسلوك المهنة^٢.

وفي سياق مختلف يؤكد (Deshmukh) أنّ العلاقة بين الكفاءة والفعالية هي علاقة عكسية، فزيادة فعالية أداء المراجع تعني اكتشاف المزيد من الأخطاء أثناء المراجعة الأمر الذي يتطلب فحص عينات إضافية، أي القيام بالمزيد من عمليات المراجعة من قبل المراجع ومايعنيه ذلك من زيادة الجهد والوقت المبذول في العمل، الأمر الذي يؤدي في مجمله لانخفاض كفاءة أداء المراجع^٣.

وفي ذات السياق يرى (Schaller & Willingham & Carmicheal) أنّ تحقيق الكفاءة في الأداء لايعني بالضرورة أن يكون مراجع الحسابات أقل فعالية، ولكن يعني أنّ على مراجع الحسابات أن يختار الأسلوب الأكثر كفاءة من بين الأساليب التي تحقق ذات الفعالية، أي أنّ على مراجع الحسابات أن يكون أكثر ذكاء وليس أكثر عملاً^٤.

بالإضافة لذلك فقد أكدت معايير المراجعة على ضرورة أخذ الزمن والتكلفة بعين الاعتبار عند إنجاز المراجع لمهام المراجعة، وفي هذا الصدد تشير المادة ٣١ (الفقرة ٣٢٦،٢١) من معايير المراجعة الأمريكية إلى ضرورة أن يؤدي المراجع عمله على أساس اقتصادي، أي يجب عليه أن يكون رأيه ضمن زمن وتكلفة محددين. كذلك فقد أشارت (الفقرة ٣٢٦،٢٢) من نفس المادة إلى ضرورة كفاية الأدلة، أي إلى ضرورة وجود توازن بين تكلفة الحصول على دليل وبين فائدة المعلومات التي يقدمها، الأمر الذي يدل على ضرورة أن يتسم أداء المراجع بالكفاءة والفعالية^٥.

مما سبق يتبين أنّ الكفاءة تعتبر إحدى المتطلبات الرئيسة لنجاح عملية المراجعة بشكل عام، كذلك فإنها تشكل إحدى المحددات الأساسية لأداء مراجع الحسابات بشكل خاص، وفي هذا الصدد يقدم (Walters &

¹ Mcdaniel . S . Linda , opcit , pp 275-277 .

^٢ الأديمي . منصور ياسين ، المتغيرات المرتبطة بشخصية مراجع الحسابات وأثرها في جودة الأداء المهني لمراجعة الحسابات : دراسة ميدانية، مرجع سبق ذكره ، ص ص ٣٣ - ١٤٨ .

³ Pincus . V . Karen , Bernardi . A . Ritchard , Ludwig . E . Stephen , opcit , p 121 .

⁴ Carmicshael . R . Douglas , Willingham . J . John , Schaller . A . Carol , opcit , p 251 .

⁵ Carmicshael . R . Douglas , Willingham . J . John , Schaller . A . Carol , ibid , pp 235 - 236 .

(Dunn) بعض الأمثلة التي يمكن أن تساعد في تحقيق الكفاءة في أداء مراجع الحسابات والتي يمكن إجمالها على سبيل المثال وليس الحصر فيما يلي¹:

- العمل على وضع موازنة ملائمة للوقت والتكاليف النقدية بشكل تبين فيه الوقت المتوقع لعمليات المراجعة والتكلفة المبدئية لهذه العمليات.
- الإلمام بالعوامل المؤثرة على اتفاقية الأتعاب مع العميل.
- الرقابة اليومية على الجداول الزمنية والتكاليف النقدية وذلك للكشف المبكر عن أية انحرافات في الأزمدة والتكاليف، والعمل على بيان سبب حدوث مثل هذا الانحرافات.
- وضع خطة لعمليات المراجعة مع الأخذ بعين الاعتبار استبعاد العوامل التي أدت في السنوات السابقة لوجود عدم الكفاءة في أداء مراجعي الحسابات.
- تغيير مزيج مراجعي الحسابات من خلال الاستعانة ببعض مراجعي الحسابات المؤقتين عند زيادة العمل.
- تغيير أوقات العمل والقيام باختبارات مبكرة وعدم الانتظار لنهاية السنة المالية.
- استخدام برامج الحاسوب والتقنيات الحديثة، الأمر الذي من شأنه أن يضيف المزيد من الكفاءة على عمل مراجع الحسابات.
- تشجيع العملاء على إعداد المزيد من أوراق العمل الأمر الذي من شأنه توفير أوقات المراجعة.
- وبشكل عام يمكن القول أنه على الرغم من الاهتمام المتزايد بموضوع تقييم أداء مراجع الحسابات ودراسة العوامل المؤثرة في هذا الأداء، إلا أنه يُلاحظ قلة الدراسات التي تناولت كفاءة الأداء كمقياس للأداء، وفي هذا الصدد يرى (Ludwig & Bernardi & Pincus) أنه على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت أداء مراجع الحسابات إلا أن عدداً قليلاً منها قد تناولت كفاءة أداء مراجع الحسابات².
- ويضيف (Jex) أن معظم الدراسات التي بحثت في العلاقة بين ضغوط العمل والأداء كانت تنظر إلى الأداء من زاوية فعالية الأداء³.
- وفي هذا السياق، تعتبر دراسة (Mcdaniel) وكذلك دراسة (Apostolou & Strawser) من بين أهم الدراسات التي تناولت كفاءة أداء مراجع الحسابات.

¹ Walters . Diane , Dunn . John , Students manual of auditing , Sixth edition , Thomson learning , Great Britain , 2000 , p 23 .

² Pincus . V . Karen , Bernardi . A . Ritchard , Ludwig . E . Stephen , opcit , p 122 .

³ Jex . Steve . M , opcit , p 26 .

هدفت دراسة (Mcdaniel) إلى بيان التأثير المحتمل لضغوط الوقت وبرامج المراجعة المهيكلية في كفاءة أداء مراجع الحسابات، وقد شملت الدراسة (١٧٩) مراجعاً من المراجعين الذين تزيد خبرتهم عن العامين، وقد تم اختبار أدائهم عند مراجعتهم لعناصر المخزون، كما تم قياس كفاءة أدائهم من خلال حساب الوقت المصروف على عمليات المراجعة. أشارت نتيجة الدراسة إلى أنّ المراجعين الذين يعملون تحت ضغوط زمنية شديدة يؤدون عملهم بكفاءة أكبر وبفعالية أقل مقارنةً بالمراجعين الذين يعملون بدون ضغوط زمنية، كذلك فقد دلت نتيجة الدراسة على أنّ كفاءة وفعالية وملاءمة أداء المراجع ترتفع عند استخدام برامج المراجعة المهيكلية^١.

أما دراسة (Apostolou & Strawser) فقد هدفت لاختبار تأثير السلوك القيادي في كفاءة أداء مراجع الحسابات، وقد أشارت نتيجة الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي لكل من نمطي القيادة الديمقراطي والأوتوقراطي في كفاءة أداء مراجع الحسابات^٢.

بالإضافة إلى هاتين الدراستين اللتين ركزتا على كفاءة أداء مراجع الحسابات كأحد أبعاد الأداء، توجد مجموعة أخرى من الدراسات التي دلت نتائجها على وجود دلائل حول كفاءة أداء مراجع الحسابات. من بين هذه الدراسات نذكر دراسة (Wright) التي أشارت نتائجها إلى وجود تأثير سلبي للاعتماد على أوراق عمل السنة الماضية في كفاءة أداء مراجع الحسابات. وكذلك دراسة (Davis) والتي دلت نتائجها على أنّ مراجعي الحسابات الأكثر خبرة هم أكثر كفاءةً مقارنةً بمراجعين الحسابات الأقل خبرةً. فيما أظهرت نتيجة دراسة (Fisher) أنّ الاعتماد على التقانات الحديثة في عمليات المراجعة لم تؤدّ لزيادة كفاءة أداء مراجع الحسابات بشكل كبير^٣.

بشكل عام، وعلى الرغم من العلاقة السلبية والأثر السلبي المتوقع لضغوط العمل في كفاءة أداء الفرد (المراجع)، فإنّ نتائج الدراسات الميدانية التي أجريت للبحث في طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل وكفاءة الأداء جاءت متناقضة. فعلى سبيل المثال أشارت دراسة (Fisher) إلى وجود تأثير سلبي لضغوط العمل على أداء المراجعين^٤. كذلك أظهرت دراسة (Viator) والتي شملت ٧٩٤ موظفاً في شركات محاسبة عامة أنّ كلا من غموض الدور وصراع الدور لهما تأثير سلبي على الأداء^٥.

¹ Mcdaniel . S . Linda , opcit , p 267 – 285 .

² Pincus . V . Karen , Bernardi . A . Ritchard , Ludwig . E . Stephen , opcit , p 122 .

³ Pincus . V . Karen , Bernardi . A . Ritchard , Ludwig . E . Stephen , ibid , p 122 .

⁴ Fisher . Richard . T , opcit , pp 143-170 .

⁵ Viator . R , The association of formal and informal public accounting mentoring with role stress and related job outcomes , Accounting Organizations and Society , vol : 26 , no : 1 , 2001 , pp 73 – 87 .

كما وجدت دراسة (Bamber. E & D. Snowball) أنّ غموض الدور الناجم عن عدم وضوح السياسات والسلطات والواجبات داخل شركة المراجعة يؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء المهني لمراجع الحسابات وعدم القدرة على التنبؤ بسلوكه^١.

بالإضافة إلى ذلك فقد أشارت نتيجة دراسة (Brayfield & Walter) إلى وجود علاقة سلبية بين مناخ الإحباط الذي يسود في محيط المهنة وبين مستوى أداء الفرد، بحيث أنّ أداء الفرد ينخفض كلما ازدادت الضغوط في مجال المهنة^٢. كما أيّد معظم أعضاء المجمع الأمريكي للمحاسبين القانونيين (AICPA) في عام ١٩٧٨ أثر ضغط وقت المراجعة في كفاءة وفاعلية أداء المراجع الخارجي، الأمر الذي أدى إلى أن تعكف شركات المراجعة الكبرى على استخدام برامج المراجعة المهيكلّة رغبةً منها في خفض وقت عملية المراجعة وتكاليف الأداء وذلك في سبيل جذب العملاء والحصول على حصة سوقية أكبر^٣.

كذلك فقد كشفت دراسة (Rebele & Michaels) عن التأثير السلبي لغموض الدور على الأداء في حين لم تثبت أي علاقة بين صراع الدور والأداء^٤.

وفي المقابل فقد أثبتت دراسة (السعد ودرويش) وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل وأداء المراجع الخارجي بالنسبة لمصادر ضغوط العمل المتمثلة بغموض وصراع الدور، عبء العمل ونوعه، فرص الترقّي، المسؤولية عن الآخرين، ولم تثبت هذه العلاقة بالنسبة للمتطلبات الوظيفية والمهنية، وقد فسّرت الدراسة ذلك بكون المتطلبات الوظيفية والمهنية لمراجع الحسابات تزيد من إمكانياته ومهاراته الأمر الذي ينعكس بشكل إيجابي على أدائه^٥.

أما دراسة (Jamal) والتي جرت باستخدام عينتين، الأولى تتألف من (٢٢٧) مدير إدارة وسطى والثانية من (٢٨٣) عامل في شركة تصنيع كندية، فلم تجد أي علاقة بين ضغوط العمل وأداء الأفراد في كل من العينتين^٦.

^١ يوسف . أحمد محمود ، مرجع سبق ذكره ، ص ٥٥٧ .

^٢ حيدر . أحمد سيف ، مرجع سبق ذكره ، ص ١٠٧ - ١٣٦ .

^٣ سلامة . نبيل فهمي ، أثر ضغط الوقت والبرامج المهيكلّة على أداء المراجع : دراسة ميدانية على بيئة المراجعة المصرية ، مرجع سبق ذكره ، ص ٢٦٧ .

^٤ Rebele . J , Michaels . R , opcit , pp 124 - 153 .

^٥ السعد . صالح بن عبد الرحمن ، درويش . مراد بن عمر ، مرجع سبق ذكره ، ص ٦٣ - ١٠٨ .

^٦ العجمي . راشد شبيب ، التأثير الوسيط لنمط السلوك أ على العلاقة بين ضغوط الدور والرضا الوظيفي والأداء لمدقي الحسابات في دولة الكويت، مرجع سبق ذكره ، ص ٩ - ٣٤ .

من جهةٍ أخرى، فقد أظهرت نتيجة دراسة (Choo) أنّ العلاقة بين ضغوط العمل وأداء المراجعين هي علاقة خطية منحنية^١. وفي ذات السياق توصلت دراسة (Waggoner & Cashell) إلى نتيجة مفادها أنّ الضغوط الزمنية سواء شديدة الارتفاع أو شديدة الانخفاض يمكن أن تعوق الأداء المهني لمراجع الحسابات^٢. بالمقابل، أظهرت نتيجة دراسة (المير)، والتي تمت على (٢٠٠) موظف بمهام إدارية وغير إدارية من جنسيات (١٤) دولة من العاملين في السعودية، وجود علاقة إيجابية بين ضغوط العمل وأداء العاملين من حملة الجنسيات العربية، فيما لم تجد أية علاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين من حملة الجنسيات الأخرى^٣.

مما سبق يتضح أنّ نتائج الدراسات لم تتفق على وجود علاقة بين ضغوط العمل والأداء من جهة، كما أنها لم تتفق حول طبيعة هذه العلاقة في حال وجودها، الأمر الذي يدفع باتجاه البحث في مختلف جهات النظر ذات الصلة بالعلاقة بين ضغوط العمل والأداء وبيان أسبابها.

^١ Choo . Freddie , opcit , 17 – 34 .

^٢ الأديمي . منصور ياسين ، المتغيرات المرتبطة بشخصية مراجع الحسابات وأثرها في جودة الأداء المهني لمراجعة الحسابات : دراسة ميدانية ، مرجع سبق ذكره ، ص ٣٣ – ١٤٨ .

^٣ المير . عبد الرحيم بن علي ، العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية : دراسة مقارنة ، مجلة الإدارة العامة ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، المجلد ٣٥ ، العدد ٢ ، ١٩٩٥ ، ص ٢٠٧ – ٢٥٢ .

لقد شكل البحث في الدور الذي تلعبه الخصائص الشخصية للأفراد في العلاقة بين ضغوط العمل والأداء محور العديد من الدراسات سواء على صعيد مهنة مراجعة الحسابات أو على صعيد المهن الأخرى، وذلك لما يُتوقع من وجود أثر محتمل للخصائص الشخصية للأفراد على شدة تعرّضهم لضغوط العمل وبالتالي على كفاءة أدائهم.

وفي هذا الصدد يشير (الحريم) إلى أنه طالما يتفاوت الأفراد في شخصياتهم وخصائصهم وسماتهم وميولهم، فإنّ هذا الأمر لابد أن يؤثر على مدى قابليتهم لتحمل الضغوط وكيفية تكيفهم معها، ويضيف أنّ شعور الفرد بمدى قدرته على السيطرة على الأحداث والمستجدات يؤثر على قابليته على التكيف مع هذه الضغوط^١.

وفي ذات السياق يعتبر (العديلي) الفروق الفردية من العوامل المؤثرة على درجة الضغوط في العمل، وذلك لأنّ الأفراد بطبيعتهم مختلفون في استجاباتهم وتأثرهم بالضغوط من فرد لآخر، فمنهم من يتحمل الضغوط ويتكيف معها، ومنهم من يفعل بسرعة ويؤثر ذلك في أدائه الوظيفي^٢.

وبشكل عام يمكن القول أنّه على الرغم من وجود اتفاق عام بين الباحثين حول وجود أثر للخصائص الشخصية للأفراد على مدى تعرضهم لضغوط العمل، إلا أنّ نتائج الدراسات الميدانية أظهرت وجود اختلاف فيما بينهم حول تحديد ماهية الخصائص الشخصية المؤثرة على ضغوط العمل التي يتعرض لها الأفراد وأيها الأكثر تأثيراً. وفي هذا الإطار فقد أشارت نتيجة دراسة (الخثيلة) إلى وجود فروق بين الأفراد في مستوى الشعور بضغوط العمل تبعاً لمتغيرات العمر والخبرة والمستوى الوظيفي للفرد^٣، فيما بيّنت دراسة (علام) أنّ الآثار الناجمة عن ضغوط العمل تختلف باختلاف تكوين الأفراد وأنماط شخصياتهم حتى لو توحدت مصادر تلك الضغوط و تساوت مستوياتها^٤، وفي المقابل فقد أكدت دراسة (الهنداوي) على أنّ إدراك الأفراد لمسببات ضغوط العمل يختلف بحسب جنسياتهم وطبيعة عملهم وأعمارهم^٥.

كذلك دلت نتيجة دراسة (التوايهة) على وجود اختلافات بين مصادر الضغط تعرّض إلى المتغيرات الديموغرافية (النوع، الصفة الوظيفية، العمل الحالي، الجنسية، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، الحالة التعليمية، والدخل الشهري)^٦.

^١ حريم . حسين ، السلوك التنظيمي : سلوك الأفراد في المنظمات ، دار زهران ، عمان ، الأردن ، ١٩٩٧ ، ص ص ٣٨٦ - ٣٨٧ .

^٢ العديلي . ناصر محمد ، مرجع سبق ذكره ، ص ١٤٧ .

^٣ الخثيلة . هند ماجد ، مصادر ضغوط العمل كما يدركها العاملون في التعليم الجامعي ، مجلة جامعة الملك سعود ، العلوم التربوية والدراسات الإسلامية ، جامعة الملك سعود ، المجلد ٩ ، العدد ١ ، ١٩٩٧ ، ص ص ٨٥ - ١١٢ .

^٤ علام . محمد نبيل ، مرجع سبق ذكره ، ص ص ١٦٥١ - ١٧٠٢ .

^٥ الهنداوي . وفيه أحمد ، مرجع سبق ذكره ، ص ص ٨٩ - ١٣٢ .

^٦ التوايهة . عباطة ، مرجع سبق ذكره ، ص ص ١٣٧ - ١٦٦ .

ومن جهة أخرى فقد ربطت كل من (جودة والياقي) بين حجم الشركة وضغوط العمل، حيث أشارتا إلى أنّ زيادة حجم الشركة تلعب دوراً أساسياً في زيادة الإحساس بضغوط العمل، فكلما كبرت الشركة ضعفت العلاقات بين الأفراد وزادت مشاكل التنسيق^١.

وفي المقابل يشير (هاينس) إلى أنّ دراسة العلاقة بين ضغط العمل والمتغيرات الشخصية (كالعمر، الخبرة، مستوى التأهيل العلمي ومستوى الدخل الوظيفي) ليست بالأمر السهل، نظراً للتأثير المتداخل لهذه المتغيرات^٢.

وبشكل عام يمكن تلخيص أهم العوامل الشخصية والتي يحتمل أن تلعب دوراً وسيطاً في العلاقة بين ضغوط العمل وكفاءة أداء مراجع الحسابات الخارجي وفق ما يلي :

١ - جنس مراجع الحسابات الخارجي :

دلت نتائج معظم الدراسات الميدانية على وجود اختلاف في استجابة الأفراد لضغوط العمل تبعاً لاختلاف جنس الفرد (ذكر، أنثى) ، حيث أشار (Senatra) إلى وجود اختلافات في العلاقة بين الضغوط والنوع والأداء، وقد رد ذلك إلى وجود الفروق الجينية والشخصية والاجتماعية بين الجنسين^٣.

وبشكل عام فقد أشارت نتائج معظم الدراسات ومنها دراسة (الغيص) إلى أنّ الإناث أكثر عرضةً لضغوط العمل مقارنة بالذكور، وقد عزت هذه النتيجة إلى أنّ الإناث يعانين من ضغوط إضافية ليعاني منها الذكور تفرضها طبيعة الأنثى نفسها (الفيزيولوجية والنفسية) مثل كونها أنثى ولديها رغبة في التفوق في الأداء عن الآخرين في العمل من الذكور، الشعور بالتمييز على أساس النوع، التمييز في المعاملة بينها وبين الذكور ولاسيما من نواحي الترقية والترفيه وعدم الثقة في القدرات والمهارات، بالإضافة إلى الضغوط التي يفرضها المجتمع على الأنثى ولاسيما عندما يفرض عليها نوعاً من العزلة الاجتماعية ويحدّ من دورها^٤. وفي ذات السياق أشارت (الأحمدي) إلى أنّ تزايد حدة الضغوط التي تتعرض لها الإناث يعود إلى عملها المزدوج داخل البيت وخارجه^٥.

^١ جودة . إيمان ، الياقي . رندة ، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضا الوظيفي : دراسة ميدانية ، مجلة جامعة دمشق ، سلسلة العلوم الاقتصادية ، جامعة دمشق ، المجلد ١٨ ، العدد ١ ، ٢٠٠٢ ، ص ٧٦ .

^٢ الفضلي . فضل صباح ، العلاقة التنظيمية بين وضوح الأهداف وغموض الدور وصراعه وضغط العمل في القطاع العام بدولة الكويت ، مجلة جامعة الملك سعود ، العلوم الإدارية ، جامعة الملك سعود ، المجلد ١١ ، العدد ٢ ، ١٩٩٩ ، ص ١٤٢ .

^٣ Senatra . P , opcit , pp 594-603 .

^٤ الغيص . منى راشد ، تحليل الضغوط التنظيمية التي تتعرض لها القيادات الإدارية من السيدات في الجهاز الحكومي : دراسة تحليلية ، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية ، مجلس النشر العلمي ، جامعة الكويت ، العدد ٨٥ ، ربيع ، ١٩٩٧ ، ص ص ٣٧ - ٦٨ .

^٥ الأحمدي . حنان عبد الرحيم ، ضغوط العمل لدى الأطباء - المصادر والأعراض : دراسة ميدانية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض ، مركز البحوث ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، ٢٠٠٢ ، ص ٤٦ .

أما (المشعان) فيرد هذه النتيجة إلى أنّ الذكور أكثر قدرةً على التحمّل ومواجهة الأحداث الضاغطة من الإناث، كما أكّد على صراع الأدوار الذي تعاني منه المرأة العاملة، والمتمثل في الواجبات الكثيرة الملقاة على عاتقها في العمل من جهة أولى والمسؤوليات والمهام والمتطلبات الكثيرة التي تواجهها في الحياة الزوجية من جهة ثانية^١.

ومن جهة أخرى فقد برّر (التقي) الاهتمام المتنامي بضغط العمل التي تواجهها الإناث في العمل بتزايد دخولها في سوق العمل من جهة، وزيادة الاهتمام بضغط العمل وما ينجم عنه من آثار- ولاسيما الصحية منها- من جهة ثانية، وأهمية عامل الجنس كوسيط في العلاقة بين ضغوط العمل والأداء من جهة ثالثة^٢.

وبشكل عام يمكن القول أنّ تعرّض الإناث إلى ضغوط أكبر في العمل مقارنةً بالذكور يمكن أن يؤثر على عمل الأنثى حيث أشار (Collins) إلى أنّ ضغط العمل الإضافي الذي تتعرّض له الإناث قد يدفع بهنّ إلى ترك المهنة بنسبة أكبر مقارنةً بالذكور^٣. كذلك فقد أكدت إحدى الدراسات التي قام بها المعهد الأمريكي للمحاسبين عام (1991) على عدم استمرار الإناث بالعمل في مهنة المراجعة بل وعدم وصولهنّ إلى مرتبة الشريك في مكاتب المحاسبة إلا بنسبة قليلة جداً (حوالي ٥٪ من الشركاء في المكاتب الثمانية الكبار في الولايات المتحدة الأميركية)، وذلك على الرغم من الزيادة الملحوظة لدخول المرأة في مجال مهنة المحاسبة والمراجعة (حيث زاد عددهم عن الذكور بنسبة ٥٩٪ من إجمالي عدد المتخرجين من أقسام المحاسبة سنة ١٩٩٠ بالولايات المتحدة الأميركية)^٤.

وفي المقابل وعلى الرغم من إمكانية تعرّض الإناث إلى ضغوط أكبر مقارنةً بالذكور إلا أنه يمكن القول أنّ هذه الضغوط الإضافية يمكن أن لا تؤثر على أداء الإناث في العمل، وهذا ما أيدته نتائج دراسات كل من (Ferber . A) ، (Mutechler . J & D . Williams) حيث كشفت هذه الدراسات عن ارتفاع مستوى أداء الطالبات في مجال العلوم المحاسبية مقارنةً بالطلاب، وقد عزت الدراسات ذلك إلى الرغبة الأكبر لدى الطالبات في العمل المهني، الأمر الذي يشكل لهنّ حافزاً للنجاح والتقدّم في مجال العمل والرغبة في تحقيق مستوى أعلى من الإنجاز والقبول في مجال العمل المهني^٥.

^١ المشعان . عويد سلطان ، مصادر الضغوط في العمل لدى المعلمين الكويتيين وغير الكويتيين في المرحلة المتوسطة ، مجلة جامعة دمشق ، سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية والتربوية ، جامعة دمشق ، المجلد ١٦ ، العدد ١ ، ٢٠٠٠ ، ص ٢٣١ .

^٢ تقي . عبد العزيز عبد المحسن ، قياس مدى قدرة العوامل الديموغرافية وضغوط العمل في التنبؤ بمستوى الالتزام التنظيمي في المنظمات الصحية الكويتية ، مجلة العلوم الاجتماعية ، مجلس النشر العلمي ، جامعة الكويت ، المجلد ٣٠ ، العدد ١ ، ٢٠٠٢ ، ص ٥١ .

^٣ Collins . Karen . M , opcit , pp 29 – 38 .

^٤ شلتوت . محمد قاسم ، قياس مستوى التحصيل الدراسي لطلاب المحاسبة : دراسة تحليلية في ضوء النوع ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، العدد ١ ، ١٩٩٥ ، ص ٢٠٠ .

^٥ يوسف . أحمد محمود ، مرجع سبق ذكره ، ص ٥٥٤ .

كذلك فقد أشارت هذه الدراسة إلى وجود ارتفاع في معدل دوران توظيف الإناث في مهنة المراجعة، وعزت الدراسة ذلك إلى انخفاض درجة التزامهنّ بمتطلبات الوظيفة^١.

كذلك بيّنت دراسة تم إجراؤها في الولايات المتحدة الأمريكية أنّ كلاً من الرجل والمرأة يعانيان من الضغط والتوتر والشعور بالقلق في مهنة المحاسبة، إلا أنّ المرأة أكثر عرضةً لهذه المتغيرات من الرجل لذا فسرعان ماتخذ قرارها بترك المهنة، الأمر الذي يفسّر نتيجة هذه الدراسة والتي أشارت إلى أنّ معدل ترك المرأة لمهنة المحاسبة أعلى من الرجل (٢٠٪ ، ١٢٪ على التوالي)^٢.

وعلى صعيد آخر وجد (اليوسف) علاقة بين نوع ممارس مهنة المراجعة وبين مستوى كفاءة الأداء المهني، حيث رجّحت الآراء تفوق الرجل على المرأة في مجال كمية العمل على حساب تساويهما في الكفاءة. كما أكدت الدراسة نفسها وجود اختلاف في العوامل المؤثرة في قرار مراجع الحسابات بترك مهنة المراجعة تبعاً للنوع، حيث تلعب عوامل عدم كفاية الأجر وضعف فرص الترقية وزيادة كم أعباء العمل الأثر الأكبر لدى الذكور، بينما تلعب عوامل زيادة كم أعباء العمل والأعباء العائلية وزيادة متطلبات الوظيفة الدور الأكبر لدى الإناث^٣. كذلك فقد أكدت دراسة (العجمي) على أنّ المراجعات الإناث يشعرون بمزيد من غموض الدور مقارنة بنظرائهم الذكور^٤.

وعلى الرغم من أنّ نتائج معظم الدراسات أشارت إلى وجود اختلاف بين الجنسين فيما يتعلق بضغوط العمل وأنّ الإناث أكثر عرضةً لضغوط العمل من الذكور، إلا أنّ نتائج دراسات أخرى كدراسة (الصباغ)^٥، ودراسة كل من (Rosen Field)، (Norvell)، (Hammelman)^٦ أكدت على نتيجة معاكسة وهي أنّ الذكور أكثر تأثراً بضغوط العمل من الإناث. كذلك فقد بيّنت نتائج دراسات أخرى كدراستي (O'Leary & Martocchio) ودراسة (Geller & Hob Foll) عدم وجود اختلاف بين الجنسين فيما يخص ضغوط العمل^٧. كذلك لم تجد دراسة (Mutechler . J & D . Williams) اختلاف في مستوى

^١ يوسف . أحمد محمود ، مرجع سبق ذكره ، ص ٥٥٤ .

^٢ Collins . Karen . M , opcit , pp 29 – 38 .

^٣ يوسف . أحمد محمود ، مرجع سبق ذكره ، ص ٥٧٧ .

^٤ العجمي . راشد شبيب ، التأثير الوسيط لنمط السلوك أ على العلاقة بين ضغوط الدور والرضا الوظيفي والأداء لمُدققي الحسابات في دولة الكويت، مرجع سبق ذكره ، ص ص ٩- ٣٤ .

^٥ جودة . إيمان ، اليافي . رندة ، مرجع سبق ذكره ، ص ص ٧١ – ١١٤ .

^٦ العتيبي . آدم غازي ، الفروق بين الجنسين في ضغوط العمل لدى العمالة الكويتية في القطاع الحكومي بدولة الكويت ، مجلة جامعة الملك سعود ، سلسلة العلوم الإدارية ، جامعة الملك سعود ، المجلد ١٢ ، العدد ١ ، ٢٠٠٠ ، ص ص ١ – ٤٠ .

^٧ العتيبي . آدم غازي ، نفس المصدر السابق ، ص ص ١ – ٤٠ .

الأداء المهني عائد للنوع حيث أنّ نصف المراجعين في أكبر تسع شركات محاسبة ومراجعة عام ١٩٨٥ في الولايات المتحدة الأمريكية كانوا من الإناث^١.

وقد فسر (Storms & Spector) هذه النتائج بأنّ النوع لا يعتبر متغير وسيط في العلاقة بين ضغوط العمل والأداء، وإنما خصائص الأعمال هي التي تناسب أحد الجنسين بشكل أكبر من الجنس الآخر^٢.

٢ - عمر مراجع الحسابات الخارجي :

يُعتبر العمر من بين أهم الخصائص الشخصية التي يُتوقع وجود علاقة لها مع ضغوط العمل. وفي هذا الصدد يشير (Jex) إلى أنّ متغير العمر يعتبر متغير مهم في العلاقة بين ضغوط العمل والأداء وذلك لأنّ العمر يؤثر على معنى ومستوى التهديدات المرافقة للضغوط، فمثلاً ضعف فرص الترقية قد يشكل مصدر كبير للضغط عند الأفراد مادون سن الأربعين، إلا أنّ تأثير هذا المصدر يكون أقل كلما اقترب الفرد من سن التقاعد^٣.

وفي سياقٍ مختلفٍ يشير (التقي) إلى وجود ما يشبه الإجماع بين الدراسات على أنّ العلاقة بين العمر وضغوط العمل هي علاقة عكسية^٤. وفي هذا الصدد يشير (السعد ودرويش) إلى أنّ تقدم المراجع في العمر يتصاحب بشعور أقل بضغوط العمل ولا سيما ما يتعلق منها بصراع الدور، أعباء العمل، فرص الترقية على عكس المراجع الأصغر سناً^٥.

كذلك فقد أشار (الفضلي) إلى وجود اختلاف في مستويات ضغوط العمل باختلاف العمر، إذ ينخفض مستوى الضغط بازدياد العمر وذلك عائد إلى الخبرة وكم المهارات المكتسبة^٦. ويضيف (Jex) أنّ تراكم الخبرة لدى الأفراد الأكبر سناً يجعلهم يتحكمون بأدائهم بشكل أكبر من الأفراد الأصغر سناً^٧.

وفي هذا الصدد ترى (جودة، اليافي) أنّ ازدياد ضغوط العمل عند الأقل سناً يعود إلى أنه مع زيادة العمر تتطور قدرات الأفراد ويبتكرون أساليب ومهارات تجعلهم أكثر احتمالاً لضغوط العمل، كما يمكن أن يفيد التقدم في العمر في مساعدة الأفراد على تعديل توقعاتهم المطلوبة من العمل والشركة ولا سيما أنّ الأكبر سناً

^١ يوسف . أحمد محمود ، مرجع سبق ذكره ، ص ٥٥٤ .

^٢ Jex . Steve . M , opcit , p78 .

^٣ Jex . Steve . M , ibid , p76 .

^٤ تقي . عبد العزيز عبد المحسن ، مرجع سبق ذكره ، ص ٥١ .

^٥ السعد . صالح بن عبد الرحمن ، درويش . مراد بن عمر ، مرجع سبق ذكره ، ص ص ٦٣ - ١٠٨ .

^٦ الفضلي . فضل صباح ، مرجع سبق ذكره ، ص ١٤٢ .

^٧ Jex . Steve . M , opcit , p 77 .

يملكون القدرة على التعامل مع ضغوط العمل على أنها جزء من الحياة العملية اليومية، وبالتالي فإنّ ضغوط العمل لن تؤثر على أدائهم.

كذلك فإنّ لبعض العوامل الموجودة لدى الأفراد الأقلّ سناً، كنقص المعرفة والخبرة وكيفية التأقلم مع متطلبات الأعمال، وعدم وضوح حدود السلطات وضيق نطاق السلطات والإشراف والصلاحيات الممنوحة لهم، وضعف قدرتهم على التحكم في مجريات الأعمال، وانخفاض مستوى الثقة فيهم من قبل الآخرين مقارنة بغيرهم من الأكبر سناً، أثر على شعور الأفراد الأقلّ سناً بضغوط عمل إضافي، الأمر الذي يمكن أن يؤثر سلباً على أدائهم^١.

وفي المقابل أكدت دراسة (Hammelman) أنّ الفئة العمرية الأكثر شعوراً بالضغوط ولاسيما زيادة عبء العمل هي ٣٥ - ٣٩ سنة^٢. أما (المشعان) فيرى أنّ ضغوط العمل تكون أكبر عند الشريحة العمرية التي تبدأ من ٤٥ عاماً فأكثر، وقد ردّ ذلك إلى زيادة الأعباء والمسؤوليات والمتطلبات الأسرية^٣. وفي ذات السياق يتفق (Chase) مع (المشعان) في أنّ ضغط العمل يزداد مع تقدم الفرد في العمر ويرد ذلك إلى زيادة المتطلبات الأسرية وزيادة المسؤوليات وأعباء العمل^٤.

وفي المقابل لم تظهر نتيجة دراسة (هينز وزملائه) وجود أية علاقة بين مستوى ضغوط العمل والعمر^٥، وكذلك لم تجد دراسة (العتيبي) أية فروق جوهرية في متوسطات ضغوط العمل للإناث والذكور على أساس العمر^٦.

٣ - مستوى التأهيل العلمي لمراجع الحسابات الخارجي :

أشارت نتائج معظم الدراسات التي تناولت دور التأهيل العلمي للفرد في العلاقة بين ضغوط العمل التي يواجهها وأدائه، إلى أنّ الأفراد ذوي مستوى التأهيل العلمي المرتفع لا يتأثر أدائهم بازدياد ضغوط العمل وذلك على العكس من الأفراد ذوي مستوى التأهيل العلمي المنخفض الذين ينخفض أدائهم عند ازدياد تعرضهم لضغوط العمل.

^١ جودة . إيمان ، اليافي . رندة ، مرجع سبق ذكره ، ص ٩٩ .

^٢ تقي . عبد العزيز عبد المحسن ، مرجع سبق ذكره ، ص ٥١ .

^٣ المشعان . عويد سلطان ، مصادر الضغوط في العمل لدى المعلمين الكويتيين وغير الكويتيين في المرحلة المتوسطة ، مرجع سبق ذكره ، ص ص ٢٠٣ - ٢٤١ .

^٤ Jex . Steve . M , opcit , p 78 .

^٥ جودة . إيمان ، اليافي . رندة ، مرجع سبق ذكره ، ص ٨٣ .

^٦ العتيبي . آدم غازي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص ١ - ٤٠ .

وفي هذا الصدد فقد أشارت دراسة (Shuler) إلى أنّ الأفراد ذوي مستوى التأهيل العلمي المرتفع لا يعانون من صراع الدور ومن غموض الدور، وهي النتيجة التي عزاها (Jex) إلى أنّ ضغوط العمل يمكن ألا تؤثر على أداء الأفراد ذوي التأهيل العلمي المرتفع نظراً لتمتعهم بقدرات ومهارات عالية، خبرات كبيرة، ذكاء مرتفع، مناصب أعلى، وهي عوامل من شأنها أن تساعدهم على التكيف مع ازدياد الضغوط^١.

وفي المقابل لم تجد دراسات أخرى كدراسة (المشعان) دور لمستوى التأهيل العلمي في العلاقة بين ضغوط العمل والأداء، وقد ردّ هذه النتيجة إلى تماثل الأعمال المناطة بالأفراد بالرغم من اختلاف تحصيلهم العلمي^٢. وهي نتيجة تتفق ودراسة (السعد ودرويش) والتي لم يكن لاختلاف المؤهلات العلمية للمراجعين الذين شملتهم الدراسة أثر في مدى شعورهم بضغوط العمل^٣. كذلك لم تجد دراسة (العتيبي) أية فروق جوهرية في متوسطات ضغوط العمل للإناث والذكور على أساس التأهيل العلمي^٤.

٤ - مستوى خبرة مراجع الحسابات الخارجي :

يُعتبر عدد سنوات العمل من بين المتغيرات التي يُتوقع أن تؤثر على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء، فقد دلت نتيجة دراسة (Gaertner & Ruhe) على وجود علاقة عكسية بين الخبرة المهنية لمراجع الحسابات وإحساسهم بضغوط العمل، حيث أنّ المراجعين الأكثر خبرةً يشعرون بضغوط عمل أقل من أولئك الذين يمتلكون خبرة أقل^٥. ويأتي هذا الأمر منسجماً ونتيجة دراسة (السعد ودرويش) والتي أكدت على أنّ زيادة خبرة مراجع الحسابات تتصاحب بشعور أقل بضغوط العمل مقارنة بالمراجع الأقل خبرةً^٦.

وفي هذا الصدد يبرر (علام) هذه النتيجة مشيراً إلى أن تقدّم العمر الوظيفي للفرد يصاحبه مزيد من التفهم لواجباته وقدرة أكبر على القيام بمهامه وخبرة أكثر في التعامل مع ضغوط العمل مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى أدائه وكفاءته، وعلى العكس من ذلك فإنّ انخفاض السن الوظيفية للأفراد تجعلهم يشعرون بضغوط العمل بشكل أكبر فتتخفّف كفاءة أدائهم سواء من حيث الوقت المستنفذ أو مستوى الجودة المستهدف^٧.

^١ Jex . Steve . M , opcit , p 72 .

^٢ المشعان . عويد سلطان ، مصادر الضغوط في العمل لدى المعلمين الكويتيين وغير الكويتيين في المرحلة المتوسطة ، مرجع سبق ذكره ، ص ص ٢٠٣ - ٢٤١ .

^٣ السعد . صالح بن عبد الرحمن ، درويش . مراد بن عمر ، مرجع سبق ذكره ، ص ص ٦٣ - ١٠٨ .

^٤ العتيبي . آدم غازي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص ١ - ٤٠ .

^٥ Gaertner . James . F , Ruhe . Joha . A , opcit , pp 68 - 74 .

^٦ السعد . صالح بن عبد الرحمن ، درويش . مراد بن عمر ، مرجع سبق ذكره ، ص ص ٦٣ - ١٠٨ .

^٧ علام . محمد نبيل ، مرجع سبق ذكره ، ص ١٦٨٧ .

ويضيف (Bamber . E & D . Snowball) أنّ تتمتع مراجع الحسابات بالخبرة المهنية تمكنه من الحدّ من حالة عدم التوافق والناجمة عن تعرضه لأكثر من مجموعة من العوامل الضاغطة في وقت واحد، ومثال ذلك الضغوط المرتبطة بإتمام عملية المراجعة في وقت محدد وبنفس الوقت الضغوط المرتبطة بالموارد والإمكانيات المتاحة استخدامها^١.

وفي ذات السياق وجد (سلامة) علاقة عكسية بين وقت المراجعة وخبرة المراجع، فالوقت الذي يستغرقه المراجع لإتمام عملية مراجعة ما يقلّ بازدياد عدد سنوات خبرة المراجع وتدرّجه في سلم وظيفي أعلى^٢، الأمر الذي يفسّر ما توصلت إليه دراسات أخرى من وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والخبرة المهنية لمراجع الحسابات، أي أنّ الخبرة التي يكتسبها المراجع تقلل من شعوره بضغوط العمل ولاسيما بالنسبة إلى مصادر ضغوط العمل المتمثلة في غموض وصراع الدور وعبء العمل ونوعيته^٣.

وفي ذات السياق يضيف (المير) أنّ مستوى غموض الدور ينخفض مع زيادة مدة الخدمة في الوظيفة وذلك عائد إلى الخبرة الكبيرة المكتسبة والمعرفة الواسعة بأهداف العمل وغاياته وصلاحياته ومسؤولياته^٤.

وفي المقابل خلصت دراسة (Bamber . E & D . Snowball) إلى وجود علاقة بين ارتفاع مستوى الأداء المهني لمراجع الحسابات وبين العمل في شركة مهنية ذات هيكل تنظيمي جيد من ناحية، وبين الخبرة المكتسبة لدى مراجع الحسابات وقدرته على الحدّ من ضغوط العمل التي يواجهها في تلك الشركات ذات الهيكل التنظيمي الجيد من ناحية ثانية^٥.

وفي سياقٍ مختلف فقد حدّد (لطفی) أسباب الضغوط التي يتعرض لها الفرد خلال كل مرحلة من حياته الوظيفية فعند بدء الحياة الوظيفية تعود الضغوط إلى نقص المعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل، عدم التوازن بين مغريات العمل وسلبياته، صعوبة التكيف مع مجموعة العمل وبيئته، القيام بعمل لايتفق مع مؤهلات الفرد وقدراته، عدم القدرة على تحمّل مسؤوليات العمل، الرغبة في الإنجاز، الخوف من عدم النجاح.

أما في منتصف مرحلة النمو الوظيفي والتي يتراوح عمر الفرد فيها بين ٢٥-٥٠ سنة، وهي السنوات التي يمكن أن يحقق فيها الفرد أعلى المراتب الوظيفية، فتتسبب الضغوط بسبب زيادة أعباء العمل وكثرة التغيير

^١ يوسف . أحمد محمود ، مرجع سبق ذكره ، ص ص ٥٤٩ - ٥٨٦ .

^٢ سلامة . نبيل فهمي ، الأثر المتوقع لنتائج الفحص التحليلي على تخطيط المراجعة في ظل الوثوق بنظام الرقابة الداخلية وخبرة المراجع ، مرجع سبق ذكره ، ص ص ٨٠٧ - ٨٣٢ .

^٣ السعد . صالح بن عبد الرحمن ، درويش . مراد بن عمر ، مرجع سبق ذكره ، ص ص ٦٣ - ١٠٨ .

^٤ المير . عبد الرحيم بن علي ، مرجع سبق ذكره ، ص ٢٣٩ .

^٥ يوسف . أحمد محمود ، مرجع سبق ذكره ، ص ص ٥٤٩ - ٥٨٦ .

وعدم التأكد، شدة المنافسة بين الأقران، الحاجة الشديدة إلى اليقظة والانتباه، تقادم المعارف والمهارات، ضغوط الوقت.

أما عند التقاعد فترجع الضغوط إلى الخوف من فقد المنصب والسلطة والمزايا المختلفة، التفكير في معاش التقاعد ومصادر الدخل في المستقبل، ترك الزملاء وفقد الأصدقاء والشعور بالوحدة، التفكير في استغلال أوقات الفراغ بعد ترك العمل^١.

وفي المقابل لم تظهر نتيجة دراسة (عسكر وعبد الله) وجود علاقة بين ضغوط العمل والخبرة المهنية^٢، كذلك لم تجد دراسة (العتيبي) فروق جوهريّة في متوسطات ضغوط العمل للإناث والذكور على أساس الخبرة^٣.

٥ - الحالة الاجتماعية لمراجع الحسابات الخارجي :

لقد دلت نتائج الدراسات حول الدور الذي تلعبه الحالة الاجتماعية للفرد في العلاقة بين ضغوط العمل والأداء على نتائج متناقضة. فقد أشارت نتائج بعض الدراسات إلى أنّ المتزوجين أكثر عرضةً لضغوط العمل بسبب المسؤوليات والأعباء المضاعفة والتي تتعلق بأعمالهم من ناحية وأعبائهم الأسرية من ناحية ثانية، الأمر الذي من شأنه أن يؤثر سلباً على أدائهم.

وفي هذا الصدد يؤكد (Collins) أنّ المتطلبات العائلية والأسرية وعدم توفر الوقت الكافي هي أحد المصادر المهمة لضغوط العمل لدى المراجعين، والتي قد تؤدي إلى قرارهم بترك العمل ولاسيما عند الإناث^٤.

وفي المقابل وجدت دراسة (البسطا) أنّ غير المتزوجين هم الأكثر عرضةً لضغوط العمل وذلك بسبب شعورهم بعدم الاستقرار^٥. وقد أكد (المشعان) هذا الاتجاه حيث وجد في دراسته أنّ غير المتزوجين أكثر عرضةً لضغوط العمل من المتزوجين، وذلك لأنّ نقص المساندة الاجتماعية من قبل الأسرة أو بيئة العمل من شأنه أن يؤدي لزيادة ضغوط العمل الأمر الذي من شأنه أن يؤثر سلباً على أدائهم^٦.

^١ لطفي . محمد راشد ، مرجع سبق ذكره ، ص ٨٣ .

^٢ عسكر . أحمد ، عبد الله . أحمد عباس ، مدى تعرّض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية ، مجلة العلوم الاجتماعية ، مجلس النشر العلمي ، جامعة الكويت ، المجلد ١٦ ، العدد ٤ ، ١٩٨٨ ، ص ص ٦٥ - ٨٧ .

^٣ العتيبي . آدم غازي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص ١ - ٤٠ .

^٤ Collins . Karen . M , opcit , pp 29 - 38 .

^٥ جودة . إيمان ، اليافي . رندة ، مرجع سبق ذكره ، ص ٨٤ .

^٦ المشعان . عويد سلطان ، مصادر الضغوط في العمل : دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص ٦٧ - ١١٢ .

وفي سياقٍ مختلف لم تجد دراسة (العتيبي) أية فروق جوهرية في متوسطات ضغوط العمل للإناث والذكور على أساس الحالة الاجتماعية، الأمر الذي رده إلى تساوي المهام والواجبات والمسؤوليات وظروف العمل الواحدة التي يواجهها الطرفان^١.

٦ - المستوى الإداري لمراجع الحسابات الخارجي :

يُعتبر المركز الوظيفي للفرد من بين المتغيرات التي يُتوقع أن يكون لها أثر على شعور الأفراد بضغط العمل وبالتالي على أدائهم. ففي هذا السياق أكدت دراسة (Kelley & Seiler) أن مراجعي الحسابات الذين يعملون في مستوى إداري أدنى يعانون أكثر من غيرهم من ضغوط العمل وذلك لافتقادهم للإشراف الوظيفي^٢. ويضيف (McNamara) سبباً آخر لهذه النتيجة وهو الدافع لدى المراجعين في المستويات الإدارية الدنيا في شركات المراجعة لإثبات مهاراتهم وقدراتهم للمراجعين في المستويات الإدارية العليا^٣. كذلك فقد أشارت نتائج دراسات (Moreno & Bhattacharjee) ودراسة (Gist & Davidson) لسبب آخر للنتيجة السابقة وهو أن المراجعين في المستويات العليا أكثر قدرة على إدارة ضغوط العمل من أولئك في المستويات الأدنى، الأمر الذي من شأنه أن يجعل أداءهم يتأثر بازدياد ضغوط العمل^٤.

كذلك أشارت نتيجة دراسة (العجمي) إلى أن مراجعي الحسابات في المستويات الإدارية العليا يتعرّضون لمستوى منخفض من صراع الدور وغموض الدور، وهم أكثر رضا عن عملهم، كما أنهم يقيمون أداءهم تقنياً أعلى من المراجعين الأدنى منهم في الهيكل التنظيمي للشركة^٥. وقد ردّ (Gaertner & Ruhe) سبب ذلك إلى أن المستويات الإدارية العليا في شركات المراجعة تحكم السيطرة بشكل أكبر على مصادر ضغوط الدور داخل بيئتهم العملية، الأمر الذي من شأنه أن يجعل أداءهم يتأثر بازدياد ضغوط العمل^٦.

وفي المقابل فقد وجدت دراسة (الفضلي) أن المستويات الإدارية العليا تعاني أكثر من ضغوط العمل بسبب عبء العمل ومتطلبات الوقت واتخاذ القرارات والمسؤولية عن الأفراد، حيث تتطلب طبيعة عملهم متابعة

^١ العتيبي . آدم غازي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص ١ - ٤٠ .

^٢ Otley . T . David , Pierce . J . Bernard , opcit , p 32 .

^٣ McNamara . M . Shaun , Liyanarachchi . A . Gregory , opcit , p 8 .

^٤ McNamara . M . Shaun , Liyanarachchi . A . Gregory , ibid , p 9 .

^٥ العجمي . راشد شبيب ، التأثير الوسيط لنمط السلوك أ على العلاقة بين ضغوط الدور والرضا الوظيفي والأداء لمدقي الحسابات في دولة الكويت، مرجع سبق ذكره ، ص ص ٩ - ٣٤ .

^٦ Gaertner . James . F , Ruhe . Joha . A , opcit , p 70 .

عمل المدراء في المستويات الإدارية الأدنى والمساهمة في حلّ مشاكلهم والإجابة عن تساؤلاتهم واستفساراتهم، الأمر الذي من شأنه أن يجعل أداءهم يتأثر سلباً بازدياد ضغوط العمل^١.

وعلى صعيد آخر فقد حدّدت كل من (جودة والياقي) أسباب الشعور بضغوط العمل في كل مستوى من المستويات الإدارية الثلاث العليا والدنيا والوسطى، حيث تشير إلى أنّ الشعور بضغوط العمل في مستوى الإدارة العليا يعود إلى ازدياد المسؤوليات والأعباء الوظيفية والتوقعات المطلوبة وصعوبة القرارات التي يُطلب من المدراء في المستويات الإدارية العليا اتخاذها. أما الشعور بضغوط العمل في مستوى الإدارة الدنيا فيرجع إلى نقص الخبرة في التعامل مع المواقف الطارئة، عدم التوازن بين السلطات والمسؤوليات وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات. أما الشعور بضغوط العمل في مستوى الإدارة الوسطى فيرتبط بوجود صراع الدور لديهم وطبيعة عملهم الإشرافي وضرورة تنفيذهم لأوامر الإدارات الأعلى، الأمر الذي يزيد من أعبائهم الوظيفية وقلة الوقت المتاح لإنجاز ما هو مطلوب منهم^٢.

وفي ذات السياق فقد حدّدت (الغيص) مصادر الضغوط التي يتعرض لها الفرد باختلاف المستوى الإداري، فالمستويات الإدارية العليا تواجه الضغوط العائدة لزيادة عبء العمل، أما المستويات الإدارية الدنيا فتعاني من سوء نظام الحوافز المادية^٣.

^١ الفضلي . فضل صباح ، مرجع سبق ذكره ، ص ص ١٥٨ - ١٥٩ .

^٢ جودة . إيمان ، الياقي . رنّة ، مرجع سبق ذكره ، ص ص ٩٩ - ١٠٠ .

^٣ الغيص . منى راشد ، مرجع سبق ذكره ، ص ص ٣٧ - ٦٨ .