

أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية - دراسة استكشافية

صالح بن عبد الرحمن السعد* مراد بن عمر درويش**

مستخلص

كانت هدف هذه الدراسة هو التعرف على أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية، وتأثيرها على أدائهم أو فرادتهم بترك العمل، وعملت الدراسة على تحقيق ذلك من خلال صياغة واختيار مجموعة من الفروض.

وإستناداً لطبيعة الدراسة تم إتباع منهج الاستقراء النظري بهدف الوصول إلى إطار نظري شامل لموضوع الدراسة، من خلال مراجعة الأدبيات ذات العلاقة. كما تم استخدام منهج وصفي تحليلي في الجانب الميداني بغرض الوصول إلى التعميمات المناسبة.

وحللت الدراسة إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل وأداء المراجع، وكذلك بين ضغوط العمل وتسرب المراجعين من المهنة. كما كشفت نتائج الدراسة أن تقدم المراجع في العمر، والخبرة، والمركز الوظيفي يتناسب بشعور أقل بضغوط العمل. وعلى العكس من ذلك بالنسبة للمراجعين الأقل سناً وبعيداً ومركزاً وظيفياً، حيث تؤثر ضغوط العمل على أدائهم وعلى تسربهم من المهنة. وفي ضوء نتائج الدراسة قدم الباحثان بعض التوصيات التي قد تساهم في تحسين بيئة العمل للمهنيين للمراجعين وإجراء مزيد من الدراسات المتعلقة بالجوانب السلوكية لمهنة المراجعة.

*أستاذ مساعد، جدة: جامعة الملك عبد العزيز، كلية الاقتصاد والإدارة، قسم المحاسبة.

**مهاضر، الأحساء: الكلية التقنية.

أولاً: الإطار العام للبحث :

١- مقدمة البحث

أشارت بعض الدراسات إلى صعوبة وجود وظيفة أو مهنة خالية من الضغوط، ولكن اختلف حدّ هذه الضغوط من مهنة إلى أخرى ومن شخص لآخر؛ وذلك لاختلاف مصادر هذه الضغوط في المنظمات والمهن المختلفة، واختلاف نسبة الاستجابة إلى هذه الضغوط من شخص لآخر؛ نظراً لاختلاف المرونة الفردية فيما بينهم ودرود تعاطفهم تجاه المواقف الصعبة. (French et al., 1982 ؛ عسكر ، ١٩٨٨ م)؛ ولذلك حظي موضوع ضغوط العمل أو ما يُسمى بضغوط الوظيفة (job stress) باهتمام متزايد من قبل الباحثين في مجالات عديدة : (علم النفس، الطب، العلوم الإدارية بمختلف فروعها، الإدارة الصحية، وإدارة المستشفيات)، وذلك بعد أن تبين أن ضغوط العمل تكلّف تكلفة كبيرة على الفرد والمنظمة والمجتمع من الناحية الصحية والاقتصادية والتنظيمية. فضغوط العمل لها آثار نفسية وفسيولوجية (بدنية) ضارة، وبخاصة هذه الآثار المرضية فإن لها انعكاسات سلبية على سلوكيات الأفراد ومستوى أدائهم الوظيفي متمثلة في انخفاض الشعور بالانتماء للوظيفة، وانخفاض معدل الغياب، والتسرب الوظيفي، وزيادة نسبة الأخطاء... الخ. (حجازي، ٢٠٠٢م). بل إن الآثار السلبية لضغوط العمل تتعدى الفرد والمنظمة لتصل إلى المستوى الوطني والتنظيمي؛ فعلى المستوى الوطني هناك بعض الدراسات التي تشير إلى وجود خسائر اقتصادية كبيرة ناتجة عن تعرض العاملين والوظائف لضغوط العمل. وعلى المستوى التنظيمي فقد اعتبر البعض أن ضغوط العمل هي السبب الرئيس في كثير من المشكلات التنظيمية؛ وبخاصة مشكلة الأداء المنخفض، وإصابات العمل، والتعب والتسرب الوظيفي. بل إن الدعوى المتضمنة لتعباً بسبب ضغوط العمل من أكثر المطالب نمواً في الولايات المتحدة الأمريكية (هيجمان، ١٩٩٨م) .

وتشير بعض الدراسات إلى أن الاقتصاد الأمريكي يخسر سنوياً ما بين ١٥٠ إلى ٢٥٠ مليار دولار أمريكي نتيجة لعذاب العاملين. والنفاس الإنتاجية، وحوادث العمل، والتأمين الصحي، وهي أمور مرتبطة بضغط العمل (Mareau, 2002).

وقد أدركت المجتمعات العربية -بطورة قسبة ضغوط العمل منذ بداية القرن العشرين، بعد أن عرّجت آثار أو نتائج هذه الضغوط من نطاق معالجة الفرد والمنظمة للتنقل إلى أروقة المحاكم التي صارت تبت فيها، وكتوباً ما ترتب على قرارات هذه المحاكم غرامات مالية كبيرة لم تكن توقعها المنظمات .

ومعلوم بالإضافة إلى ما تقدم أن المنظمات والوظائف تتباين في درجة تعرضها للضغوط؛ حيث إن كل وظيفة أو مهنة تخلق طلبات فريدة على أعضائها، وهذه الطلبات تخلق مستويات من الضغوط لأعضاء المهنة الواحدة . وكما تختلف العوامل المسببة لضغوط العمل في العمل الواحد وفي المنظمة الواحدة، فإنها تختلف أيضاً من منظمة إلى أخرى، ومن مهنة إلى أخرى، بل ومن شخص إلى آخر .

والمراجعة كغيرها من الفهن ليست معزولاً عن هذا كله؛ ومن هنا جاءت فكرة هذا البحث بدراسة أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية.

٢. طبيعة مشكلة البحث

لقى موضوع ضغوط العمل - كما سبق القول - اهتماماً متزايداً من الباحثين في مجالات عديدة، لما للضغوط من آثار نفسية وبدنية ضارة، ولما لها من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل؛ وبالتالي على أداء المنظمات بشكل عام؛ لذلك سعت كثير من الدراسات إلى محاولة تحديد أسباب ضغوط العمل والآثار المترتبة عليها واستراتيجيات التعامل معها. وقد تعددت المصادر المسببة لضغوط العمل في الدراسات المختلفة كلٌّ حسب توجهه في العمل، أو المهنة التي ينتمي إليها .

والمتنوع لثمة المراجعة في المملكة يلاحظ أن الاهتمام بتجودة الأداء المهني كان ملازماً لتطور المهنة وذلك لتأكيد من التزام المحاسبين القانونيين بالعايير والقواعد والتعليمات المهنية ذات العلاقة. وعين الزعم من هذا الاهتمام الملحوظ بالأداء المهني إلا أن هناك بعض الدلالات التي تشير إلى وجود بعض التحاوزات التي تؤثر على كفاءة وأداء ممارسي المهنة في المملكة العربية السعودية (العنبري ، ١٤٢٥هـ -) ، ولذلك تزايد الاهتمام في الآونة الأخيرة بدراسة بعض العوامل المؤثرة على كفاءة وأداء ممارسة المهنة، وذلك لوعي المختصين في المجال المحاسبي بما يترتب على هذه العوامل من نتائج سلبية على الفرد والمنظمة على حد سواء، والتي تعوق الطرفين من تحقيق الأهداف المرجوة منهما؛ ومن هذه العوامل التي تؤثر على الأداء ضعف العمل .

وهذه الضغوط قد ينتج عنها في بعض الحالات أخطاء في التقدير وبالتالي في الحكم للمهني، وربما كانت هذه التحاوزات - وهنا يمكن الخطر - غير معروفة أو محسوسة من قبل الفرد على الرغم مما قد يتمتع به من معرفة وخبرة مهنية، فمعظم نتائج البحوث في هذا المجال تشير بوضوح إلى إنه حين التوهين والتسريع والتسرع قد يقعون بدرجته أو بأخرى تحت تأثير تلك الضغوط (Lee,1997) .

هذا وتشير الدلائل إلى أن المراجعين يواجهون منذ بداية التحاقهم بالمهنة وأثناء فترة تدريبهم وممارستهم للمهنة بعد ذلك أنواعاً مختلفة من الضغوط؛ نظراً للتغيرات الاقتصادية السريعة التي يشهدها العالم، والتطورات العلمية والتقنية في مختلف المجالات الاقتصادية، وارتفاع حدة التنافس، وارتفاع مستوى الوعي لدى المستفيدين من خدمات المراجعة، وزيادة توقعاتهم منها؛ الأمر الذي أدى إلى تزايد مسؤوليات المراجع الأخلاقية والقانونية .

وتشير إحدى الدراسات إلى أن معظم التحاوزات التي تؤثر على أداء المراجعين لا تكون غالباً لنقص في المعرفة الفنية المتخصصة، وإنما بسبب مجموعة من العوامل المحيطة ببيئة العمل والتي تشكل في مجموعها ضغوطاً تساعد على التراخي في بذل الجهد والعناية اللازمة، وعدم التركيز الكافي، بل قد تعددها إلى تسرب الكماليات وتركهم لثمة المراجعة . وتضيف الدراسة بأن أكثر

العوامل تأثيراً في قياس الضغوط المرتبطة بالعمل المهني والتي لها تأثير على قرار ممارسة المهنة يترك العمل المهني أو الاستمرار فيه هو الشعور الخالص بعدم كفاية الأجر. ثم الشعور الخالص بضعف فرص الترفيح. ويأتي في المرتبة الثالثة الشعور الخالص بزيادة كم أعباء العمل (يوسف، 1993م). يُضاف إلى ذلك ما تعاني منه بيئة المراجعة في المملكة العربية السعودية من انخفاض في الأتعاب الناتجة عن المنافسة العالية بين المكاتب المحاسبية والتي لها آثارٌ سلبيةٌ على مستوى الأداء المهني (العفري، 1425هـ). كما تشير دراسة أخرى أجريت في المملكة إلى وجود علاقة طردية بين انخفاض جودة المراجعة وضغوط العمل المرتبطة بالوقت (السعد ومفني، 2001م). وبلا شك فإن انخفاض جودة الأداء أو ارتفاع معدلات ترك المهنة أو البحث عن وظيفة أخرى نتيجة ضغوط العمل ربما يُشير إلى تصدع العلاقة بين مكتب المراجعة والعاملين به الأمر الذي قد ينسب في تحميل المكاتب على وجه الخصوص والمهنة على وجه العموم قدراً كبيراً من التكاليف التي تتضمن تكاليف الفرصة الضائعة وتكاليف إعادة اختيار والتدريب الأفراد، بالإضافة إلى التكاليف الناتجة عن انخفاض الروح المعنوية لباقى العاملين، وترتفع تلك التكاليف عندما يفقد مكتب المراجعة لفرصاً على مستوى عالٍ من الكفاءة؛ الأمر الذي يجب أن يستدعي اهتمام مكاتب المراجعة ذاتها والقائمين على المهنة بصفة عامة والباحثين لدراسة هذه المشكلة وإيجاد الحلول المناسبة لها.

وعما إن ضغوط العمل أمر مسلم به و قائم في بيئات العمل على اختلاف أنواعها ، فإن بيئة المراجعة السعودية بطبيعة تكوينها تفرز نوعاً مميزاً وحامساً لها من أشكال ضغوط العمل لا تشابه فيه مع مسيات وأشكال ضغوط العمل القائمة في بيئات أعمال ومهن أخرى، وذلك دون إنكار وجود بعض السمات المشتركة؛ مما يستدعي من وجهة نظر الباحثين الحاجة إلى إجراء دراسة استكشافية للتعرف على أسباب ضغوط العمل ونتائجها في بيئة المراجعة في المملكة العربية السعودية؛وهنا تمثل مشكلة البحث .

3. فروض البحث

- عن ضوء ضبعة مشكلة البحث : تم صياغة فروض البحث على النحو الآتي :
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء المراجع الخارجي .
 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وتسرب المراجعين من المهنة .
 - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وبعض الخصائص الشخصية للمراجعين .

4. أهداف البحث وتساؤلاته

في ضوء طبيعة مشكلة البحث وفروضه يكون الهدف الرئيس لهذه الدراسة : التعرف على أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية، وتفصيلاً بهدف البحث إلى الإجابة عن التساؤلات الآتية :

- هل هناك علاقة بين ضغوط العمل من ناحية وأداء المراجع الخارجي أو قراره بترك العمل من ناحية أخرى؟ وما نوع هذه العلاقة؟
- هل هناك علاقة بين ضغوط العمل وبعض الخصائص الشخصية للمراجعين؟

5. أهمية البحث

إدراكاً للدور الهام الذي تلعبه ضغوط العمل في الأداء بشكل عام آتفه جانب من الجهود البحثية الجادة والمستمرة إلى دراسة وتحليل أسباب ضغوط العمل في كثير من المجالات للتعرف على مسببات المشكلة وسبل الحد منها، وقد احتلّت هذه البحوث فريقاً من صفوة الباحثين، وحظيت بدعم مالي وأدبي كبيرين في الغرب. بل إن مجالات ودوريات خصصت بالكامل لدراسة هذه الجوانب، حيث نجّم هذه المجالات بنشر الدراسات والتقارير المتخصصة في الضغوط بشكل عام وضغوط العمل بشكل خاص (عبيدان ، 1998م) ولأهمية الدور الذي يضطلع به المراجعون في المملكة، ولكون ضغوط العمل لها العديد من النتائج والآثار السلبية

ليس على المراجع فحص بل على التهمة بعقبة عامداً جاءت هذه الدراسة محاولة من الباحثين لسد النقص الواضح في الأبحاث والدراسات العربية لموضوع ضغوط العمل لدى المراجعين، وعلى وجه الخصوص في المملكة العربية السعودية .

٦. نطاق ومحددات البحث

من الناحية النظرية تقتصر نطاق البحث على سبعة أسباب من أسباب ضغوط العمل تم استقرؤها من دراسات سابقة وهي:غموض الدور، صراع الدور، أحماد العمل، نوعية العمل، فرض الرق، المسؤلية عن الآخرين، والتطلبات الوظيفية والتهنية. ومن الناحية الميدانية تقتصر نطاق مجتمع الدراسة على المراجع الخارجي، ولم تمتد إلى المراجع الداخلي .

كما تقتصر نطاق عينة الدراسة من الناحية الجغرافية على مكاتب المراجعة الموجودة في مدينة جدة بمختلف أحيائها، وعليه فإن النتائج التي تم التوصل إليها ستكون محدودة بالعينات التي تم جمعها من خلال قائمة الاستبيان؛ ولذا فقد يكون من الصعوبة تعميم هذه النتائج خارج نطاق البيانات التي تم جمعها؛ معن أن تعميم نتائج الدراسة الحالية مشروط أو محدد بأهدافها ومنهجيتها والأساليب المستخدمة للوفاء بتطلباتها .

وفي رأي الباحثين، فإن هذه المحددات لن تقلل من أهمية الدراسة على اعتبار أن نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها سوف تزود الباحثين والممارسين والمهات ذات العلاقة بصورة مقفولة عن أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية .

٧. منهاج البحث

في ضوء طبيعة مشكلة البحث وأهدافه وأهميته، ونطاقه ومحدده، تم إتباع منهاج الاستقراء النظري - في الجزء النظري من الدراسة - الذي يقوم على استقراء الدراسات السابقة بهدف الوصول إلى إطار نظري شامل لموضوع البحث .

كما اعتمدت الدراسة في جانبها الميداني على النهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على أسس تجميع البيانات المتعلقة بظغوط العمل لدى المراجعين كما توجد في الواقع ومن وجهة نظرهم، وذلك بغرض وصف وتحليل هذه البيانات، ومن ثم تفسيرها للوصول إلى التعميمات المناسبة (المطوري ومتولي، ٢٠٠٢م) .

٨. تقسيم البحث

تم تقسيم بقية البحث بخلاف إطاره العام السابق بيانه إلى :

ثانياً: الخلفية النظرية للبحث

ثالثاً: الدراسات السابقة

رابعاً: الدراسة الميدانية

خامساً: نتائج البحث وتوصياته

ثانياً : الخلفية النظرية للبحث

لم يقتصر الاهتمام بظغوط العمل على التخصصين فسي علم النفس والاجتماع، تمكن اهتمامهم بكل ما يرتبط بالنفس البشرية وتوازنها ودوافعها، بل حظيت باهتمام كبير من قبل الباحثين في شتى المجالات والميادين ليشمل التخصصين في العلوم الإدارية لما للظغوط من آثار ونتائج سلبية على الأداء والإنتاجية على مستوى الفرد والمنظمة على حدٍ سواء . وتتضمن هذه الخلفية عرضاً لأهم مفاهيم ظغوط العمل، وأسبابها، والآثار والنتائج المترتبة عليها؛ وذلك على النحو الآتي :

١. مفهوم ظغوط العمل

لقد تعددت مفاهيم ظغوط العمل واحتلت وفقاً للاتجاهات ومدارس الباحثين والكتاب الذين تناولوا هذا الموضوع. فلا يوجد هناك تعريف محدد ودقيق لهذا المفهوم يتفق عليه الجميع (Quick et al, 2001). ومرد ذلك الاختلاف أساساً إلى ارتباط مفهوم ظغوط العمل

يكثير من العلوم الثابتة والمتغيرة مثل الطب وعلم النفس وعلم الاجتماع والعلوم الإنسانية؛ الأمر الذي انعكس معه نظرة هولاء الكتاب والباحثين لفهم الضغوط، وذلك بحكم تباين التخصصات وتنوع الأفكار والآراء واختلاف طريقة تناولهم ودراساتهم لموضوع ضغوط العمل؛ فمنهم من عرفها على أساس البيئة الخارجية المحيطة بالفرد دون الأخذ بعين الاعتبار أثر العوامل الأخرى مثل الخصائص الذاتية للأفراد أو أنواع استجاباتهم أو ردود أفعالهم التي تنتج عن هذه العوامل المختلفة، ومنهم من عرفها على أساس مدى استجابة الفرد للمؤثرات والقوى الخارجية النسبة للضغوط مع إهمال أثر تفاعل العوامل الأخرى مثل الخصائص الذاتية للفرد مع خصائص وظروف بيئة العمل والتي يتحدد بناءً عليها مقدار ما يشعر به الفرد من ضغوط، ورأي آخرون أن الضغوط هي نتاج التفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة به؛ حيث تأثر أصحاب هذا الاتجاه بالمفاهيم السلوكية السائدة التي تشير إلى أن الضغوط تحدث نتيجة لتفاعل الفرد والاستجابة أي بين البيئة المحيطة والفرد نفسه. ويرى أصحاب هذا الاتجاه أن استجابة الفرد للضغوط تختلف باختلاف الخصائص الذاتية للفرد نفسه مثل نمط الشخصية، والحساسية الثقافية، والبيئة الاجتماعية. (محمد، ١٩٩٢م؛ Cartwright and Cooper, 1998؛ الأحمدى، ١٤٢٣هـ؛ المذكور، ٢٠٠٢م).

٢. أسباب ونتائج ضغوط العمل

اختلف الكتاب والباحثون حول أسباب ضغوط العمل التي لها تأثير على الفرد، وذلك بسبب اختلاف النماذج النظرية لدراسة الضغوط والانفعالات للتعلم في تحديد مفهومها؛ إذ لا يمكن لدراسة أن تحوي جميع مصادر ضغوط العمل ويمكن تطبيقها على جميع الوظائف والهنر؛ وذلك لوجود اختلاف في تأثير تلك المصادر تبعاً لتباين التنظيمات والوظائف والهنر التي تحدث فيها تلك الضغوط وما للفروق الفردية من تأثير في ذلك. فهناك الضغوط المرتبطة بالهنة أو الوظيفة، وهناك الضغوط المرتبطة بالفرد ذاته، وهناك الضغوط الخارجية. (ميجان، ١٩٩٨م؛ Lussier, 1999؛ حاشم، ٢٠٠٣م).

وعلى اعتبار أن مجال البحث متعلق بالضغوط التنظيمية - كما سقت الإشارة إلى ذلك - فقد تم اعتماد العوامل المسببة للضغوط التي تم قياسها في دراسات سابقة في مجال مهنة المراجعة لدى كثير من : (Collins, 1993 - Hooks and Cheramy, 1988) وباستثناء الضغوط المرتبطة بالوقت التي تم تناولها في دراسة سابقة (السعد ومغني، ٢٠٠١م) فقد تم التركيز على سبع مسببات لضغوط العمل وهي :

أ- غموض الدور

يُعد غموض الدور مصدراً من مصادر ضغوط العمل الرئيسة ومن أكثر مسبباتها للوظائف والنهج المختلفة؛ فقد أوضحت إحدى الدراسات أن غموض الدور الناتج عن عدم كتابة المعلومات المتعلقة بالوظيفة مثل مصدراً لضغوط العمل بالنسبة لثلاث العاملين من عينة الدراسة (الحداوي، ١٩٩٤م). ويرى البعض أن غموض الدور يحدث عندما لا تتوفر معلومات ملائمة عن الدور المطلوب من الفرد القيام به أو طريقة أداء هذا الدور أو عند التعرض بين هذه المعلومات (Brief, et al., 1981).

أما بالنسبة لناتج غموض الدور فقد أشار حسيكر (١٩٨٨م) إلى أن غموض الدور يؤدي إلى زيادة التوتر والشعور بعدم الهدوء والأهمية والافقار الدافعية والرضا والثقة في النفس. ويضيف كل من: Cartwright and Cooper (1998) أن غموض الدور يسبب الاكتئاب وفقدان الثقة بالنفس والافقار الدافعية يؤدي إلى الرغبة في ترك العمل وتشير إحدى الدراسات إلى أن هناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور وكل من الولاء الوظيفي والرضا الوظيفي للموظفين السعوديين. (المر ، ١٩٩٥م) وعليه فإن غموض الدور هو أحد المتغيرات الأساسية التي تنتج عنها ضغوط العمل التنظيمية والتي قد تؤثر على الأداء بل قد تتعداها إلى ترك العمل.

ب- صراع الدور

تحدث صراع الدور عندما تكون مطالب العمل متناقضة، أو عندما تتناقض القضاة الشخصية للفرد مع مطالب العمل الذي يقوم به، أو عند شعور الفرد بالالتزام تجاه جهات

متنوعة ومتباينة (الأحمدي، ١٩٩٣هـ). ويرى هيجان (١٩٩٨هـ) أن صراع الدور يحدث عندما تعارض مطالب العمل التي يجب على الفرد القيام بها وفقاً لتعليمات وتوجيهات المنظمة، وبعض المواقف أو المطالب الأخرى داخل المنظمة والتي تختلف عن عمله الأساسي أو تعارض مع قضاياه الشخصية.

ج- أعباء العمل

يعتبر عبء العمل الزائد سبباً أساسياً من أسباب ضغوط العمل التي حازت على اهتمام كبير من قبل الباحثين والمختصين في هذا المجال؛ وذلك لما يترتب على عبء العمل من تدني الأداء وانخفاض في صحة الفرد. ويقصد بزيادة كم أعباء العمل: كثرة الأعمال والواجبات والاهتمام المطلوب من الفرد القيام بها في وقت محدد أو عدم تناسب إمكانيات الفرد العلمية والمهنية للقيام بهذه الواجبات والشقوات وآخرون، ٢٠٠٣م. كما أظهرت نتائج دراسة عسكر (١٩٨٨م) أن ضغوط العمل الناتجة عن زيادة كم أعباء العمل تحتل المرتبة الأولى من بين الشقوات الأخرى المستخدمة في الدراسة. كما تشير نتائج إحدى الدراسات التي تمت في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أن زيادة أعباء العمل وتعارض متطلبات العمل مع التطلبات الشخصية من أهم أسباب ضغوط العمل عند المراجعين. (Collins, 1993).

د- نوعية العمل

تحدث عبء العمل البومي عندما يفتر الفرد إلى السموجلات العلمية والمهنية والفنية اللازمة لأداء العمل المطلوب منه؛ ويعين أمر عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لأداء مهمته أكبر من قدراته. ويرى هيجان (١٩٩٨م) أن من أهم العوامل التي تسهم في مشكلة ضغوط العمل وزيادة حدتها هو تعقد العمل نفسه، إذ قد يكون العمل معقداً بدرجاته كبيرة، ويتطلب درجة عالية من المهارات لأدائه قد لا تتوفر لدى الفرد مما يجعله تحت تأثير هذه الضغوط. وقد أظهرت نتائج إحدى الدراسات أن ضغوط العمل عند المراجعين ترجع إلى عدة أسباب منها: متطلبات بيئة العمل الهنيء، والعمل لساعات طويلة خلال فترات معينة من السنة. (Collins and Killough, 1989)؛ وعليه فإن عبء العمل البومي الناتج عن تعقد

الوظيفة المطلوب القيام بها يعتبر سبباً رئيساً من أسباب ضغوط العمل في كثير من المنظمات والمهن .

هـ- فرض الترفي

يعتد التطور الوظيفي أمراً هاماً لكثير من الأفراد ليس فقط لأنهم يحصلون على دخل مادي أكبر ولكن لأنهم يتفكرون مشكلة أفضل ، ويواجهون تحدياً جديداً، ولذلك فإن عدم القدرة على تعزيز المكافأة المهنية والمستقبل الوظيفي ومواكبة المتغيرات في مجال التخصص يمثل مصدراً من مصادر ضغوط العمل (الأحمدى ، ١٤٢٣هـ) . ويرى النمر (١٩٩٤م) أن الوظيفة تعد مصدراً من مصادر تحقيق الذات والتقدم المهني والوظيفي للفرد، و إذا فقد هذا المصدر أو جزء منه تحول العمل إلى مصدر ضغط في الحياة اليومية. وقد أشارت نتائج إحدى الدراسات إلى أن من أهم مصادر ضغوط العمل لدى المراسمين انخفاض فرص الترقى؛ الأمر الذي ينعكس على قرارهم بترك العمل (Collins, 1993) .

و- المسؤولية عن الآخرين

المسؤولية عن الآخرين هي الالتزام الذي يقع على عاتق الفرد للتبسيط بوجهاته، و يكون مسؤولاً عن جميع الإجراءات والقرارات التي يتخذها هو ومن يرأسهم. وعندما تظهر مشاعر الحروف بين الفرد ورئيسه، وتقل ثقة الرئيس في مرؤوسه تبدأ مشاعر التوتر والقلق والضغوط في الظهور. (ماهر ، ١٩٨٨م) . وترى الأحمدى (١٤٢٣هـ) أن هناك نوعين من المسؤولية في المنظمات : إحداهما عن الأفراد، أما الأخرى فمن الأشياء، وقد أوضحت الدراسة أن خصائص الدور والتي من بين عواملها (المسؤولية) تمثل المرة الأولى بين مصادر ضغوط العمل. كما يرى هيجان (١٩٩٨م) أن عدم وضوح الدور بالنسبة للمسؤولين عن الآخرين، والذي يمكن الفرد من القيام بمسؤولياته على الوجه الصحيح ، وعدم تلبية بقواعد العلاقة بينه وبين المرؤوسين يعد من الأسباب الشائعة للصراع فيما يتعلق بعلاقة الرئيس بالمرؤوسين والتي قد تؤدي إلى إتجاه نوع من الضغوط في بيئة العمل.

٢- المتطلبات الوظيفية والمهنية

يقصد بمتطلبات الوظيفة: القدرة على تعزيز المكانة المهنية لتطوير القدرات واكتساب خبرات جديدة ومواكبة التطورات العلمية والمهنية. ويرى الأحمدي (١٩٩٣هـ) أن مواكبة المتغيرات في مجال التخصص ضرورة حتمية، إلا أن ذلك قد يعاثر لأسباب مختلفة، أهمها ضيق الوقت وكثرة الأعباء، ولذلك يعد السعي لمواكبة المتغيرات وتطوير المهارات مقصوداً من مصادر الضغوط. كما أشارت دراسة يوسف (١٩٩٣ م) إلى أن زيادة متطلبات الوظيفة يمثل أحد المتغيرات الرئيسة التي تؤثر في قياس الضغوط المرتبطة بالعمل المهني، والتي لها تأثير على قرار التراجع بترك العمل المهني أو الاستمرار فيه .

٣- العلاقة بين ضغوط العمل والأداء

حتى موضح العلاقة بين ضغوط العمل والأداء باعتماد عدم كثير من الباحثين إلا أنهم لم يتفقوا على شكل العلاقة بين ضغوط العمل والأداء، حيث يعتبرها البعض علاقة عكسية سلبية، ويتنظر إلى ضغوط العمل ومن هذا الاتجاه على أنها عبات لتقييد الفرد عن القيام بعمله بالشكل المطلوب. ويرى البعض الآخر أنها علاقة عكسية موجبة، وينظر أصحاب هذا الاتجاه إلى ضغوط العمل التي يواجهها الفرد على أنها بمثابة محفزات لظهور السلوك الإيجابي وزيادة مستوى الأداء، فوجود مستوى منخفض من الضغوط لن يتر أي نوع من التحدي لدى الفرد، وبكون أدائه ضعيفاً . ويرى فريق ثالث بأنها تأخذ شكل منحني، وأنه عندما يتعرض الفرد لمستوى منخفض أو معدوم من ضغوط العمل، فإن الفرد يحافظ على مستوى الأداء الخيال ولا يبدى أي تحسن فيه، أما إذا تعرض الفرد لمستوى مرتفع من الضغوط، فإن الفرد سيصرف طاقاته في محاولة السيطرة والتكيف مع هذه الضغوط الأمر الذي يعكس على إنتاجيته وأدائه، أما عندما تكون الضغوط في مستوى معتدل، فإن ذلك يشكل تحدياً للفرد يحفزه ويستثير نشاطه للعمل، وبالتالي يرتفع مستوى أدائه لأنه يمثل نوعاً من الإثارة دافع العمل يؤدي إلى الشعور بالتحدي والتعبئة

والتحديد. أما إزاء الرابع فوي مؤيدوه أنه لا توجد علاقة بين ضغوط العمل والأداء.
(Kahn and Cooper, 1993م، 1990م، العيزر، Greenberg & Baron, 1984) .

٤ : العلاقة بين ضغوط العمل والخصائص الشخصية

أجرى الباحثون في مجالات مختلفة من العلوم العديد من الدراسات للتعرف على طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والصفات الشخصية للفرد من حيث: النوع والعمر والجنسية والمؤهلات العلمية والمهنية والدرجة الوظيفية؛ وتوصلوا إلى نتائج مختلفة . (يوسف، ١٩٩٣، العيسى، ١٩٩٤م، حيدر، ٢٠٠٠م، محازي، ٢٠٠٢م، حوده والبال، ٢٠٠٢م، هاشم، ٢٠٠٣) .

ثالثاً: الدراسات السابقة

حظي موضوع ضغوط العمل باهتمام متزايد من قبل الباحثين في مجالات عديدة وأجريت دراسات متعددة منها : (العجمي، ٢٠٠١م، حوده والبال، ٢٠٠٢م، الأحمد، ١٤٢٣هـ، مذكور، ٢٠٠٢م، اللوزي والحنيطي، ٢٠٠٣م، الشفويات وأحرون، ٢٠٠٣م، العزي، ٢٠٠٣م، Al-Omar, 2003)، أما في مجال المراجعة فعلى الرغم من اهتمام الفكر المحاسبي بدراسة أثر بعض العوامل المرتبطة بالأداء المهني إلا أن هناك ندرة في الدراسات التي تناولت موضوع ضغوط العمل وأزهاها على المراجع ، وخاصة الدراسات العربية ، وعلى وجه أخص بيئة المراجعة السعودية . وفيما يلي عرضاً لبعض الدراسات التي أمكن الحصول عليها مما له علاقة مباشرة بموضوع البحث :

١. دراسة (Gaertner and Ruhe (1981

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مصادر ضغوط العمل الشبعية والتنظيمية لدى المراجعين وفقاً لنوع المكتب (محلي، إقليمي، وطني) ولنوع الوظيفة (المهنية)، وللمستوى الوظيفي

(الهنين) ، و من ثم تحديد الاستراتيجيات العامة للتخلص من ضغوط العمل وإدارتها على المستوى الفردي والمستوى التنظيمي . وتطبيقاً لأهداف الدراسة أعد الباحثان قائمة استقصاء لتحديد مصادر ضغوط العمل عند المراجعين بناءً على قوائم الاستقصاء الواردة في الدراسات السابقة وبالأخص نموذج معهد البحوث الاجتماعية في جامعة منتسجن للقياس لضغوط العمل . و تتكون عينة الدراسة من سبعة مكاتب مراجعة مكونة من ثلاثة مكاتب وطنية وأربعة مكاتب محلية وإقليمية وذلك في المناطق الغربية من الولايات المتحدة الأمريكية. ولم توزع 398 استبانة، وكانت الاستبانات المستلمة الصالحة للتحليل 143 استبانة، أي بنسبة 35,9%.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك اختلافاً في مصادر ضغوط العمل لدى المراجعين وفقاً لنوع المكتب وحجمه. كما أظهرت النتائج أنه لا توجد أي فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر ضغوط العمل وفقاً لنوع الوظيفة (الهنين). كما وجدنا أن هناك اختلافاً في مصادر ضغوط العمل لدى المراجعين وفقاً للتوزيع الوطني (الهنين) عموماً. كما أظهرت نتائج الدراسة أن المراجعين الأقل خبرة يشعرون بضغوط عمل أعلى من غيرهم من المراجعين الأكثر خبرة .

٢ - دراسة (Chou 1986)

هذه الدراسة عبارة عن عرستين : كان هدف الأولى منهما التعرف على أسباب ونتائج ضغوط العمل المتعلقة بعينة المراجعة والتي تكون ناتجة من المصالح الشخصية للمراجع وذلك بالتركيز على أربعة عوامل. وتطبيقاً لأهداف الدراسة قام الباحث بإعداد قائمة استقصاء وزعت على عينة عشوائية مكونة من 310 مراجعاً موزعين على مكاتب مراجعة صغيرة وكبيرة. ولم استلام 172 استبانة صالحة للتحليل، أي بنسبة 55,5%. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة قوية سلبية بين ضغوط العمل والمصالح الشخصية لأفراد العينة.

أما الدراسة الثانية فهذهت إلى التعرف على شكل العلاقة بين ضغوط العمل والأداء. وتطبيقاً لأهداف الدراسة أعد الباحث قائمة استقصاء أرسلت إلى عينة عشوائية مكونة من 633 مراجع من المراجعين العاملين في مكاتب المراجعة (كبيرة وصغيرة). و قد استلم الباحث

١٦٦ استناداً بسببه صالحة للتحليل، أي نسبة ٥٧,٥٣٪. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن العلاقة بين شعور العمل والأداء علاقة خطية موجبة .

٣ - دراسة Collins and Killough, 1989.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم الاستراتيجيات التي يمكن إتباعها على المستوى التنظيمي (مكتاب المراجعة) وعلى المستوى الفردي لإدارة ضغوط العمل والسيطرة عليها، وذلك بعد التعرف على أسباب ضغوط العمل لدى المراجعين. ولتحقيقاً لأهداف الدراسة أعد الباحثان قائمة استقصاء كأداة لجمع البيانات والتعرف على أسباب ضغوط العمل التي يعاني منها المراجعون والتي قد تؤدي إلى تركهم العمل. وقد وزع الباحثان ١٥٩٣ استبانة على مراجعين يعملون في مكاتب المراجعة، كما وزع الباحثان ٣٤٠ استبانة على عدد من المراجعين السابقين ممن تركوا المهنة والتحقوا بأعمال أخرى . وتم استلام ١٢٠٠ استبانة سليمة صالحة للتحليل أي نسبة ٦٦,٦٦% . وكان جميع أفراد العينة الذين شملهم الاستقصاء يعملون في مكاتب المراجعة بمتوسط خمس سنوات ونصف. وأظهرت نتائج الدراسة أن ضغوط العمل عند المراجعين ترجع لسببين رئيسين هما:-

- متطلبات بيئة العمل المهني والعمل لساعاتٍ طويلة خصوصاً خلال أوقات معينة من السنة، وتكرار الأعمال ، والضغوط المتعلقة بالوقت.
 - تعارض العمل مع المتطلبات والمسؤوليات الأسرية الناتج من قلة الوقت الكافي للراحة والانشغالات الأسرية.
- وبناءً على النتائج السابقة قدم الباحثان مجموعة من الاقتراحات لإدارة هذه الضغوط مبنية بالأدلة الواقعية لبعض الشركات ومكاتب المراجعة وذلك على المستويين الفردي والتنظيمي.

4 - دراسة (Collins, 1993)

تناولت دراسة ضغوط العمل المرتبطة بيئة العمل وأثرها على معدل دوران التوظيف لدى المراجعين وندت في إطار اختلاف النوع (ذكر/ أنثى) والمستوى الوظيفي للمراجع، ومن العناصر الأساسية التي تعرضت لها الدراسة ما يلي: ¹

- أثر ضغوط العمل الناتجة من متطلبات الوظيفة على قرار المراجع بترك العمل.
 - أثر اختلاف النوع (ذكر و أنثى) في إدراك ضغوط العمل.
- وتلخيصاً لأهداف الدراسة أعد الباحث قائمة استقصاء كأداة لجمع البيانات، وقد اعتمد الباحث في إعداد هذه القائمة على الدراسات السابقة وذلك بالتركيز على ثمانية عناصر رئيسة هي: شعور المراجع بزيادة كم أعباء العمل، صراع الدور، زيادة نوعية العمل، فرض الترفي، المستولية عن الآخرين، الضغط المرتبط بالزمن، متطلبات الوظيفة. وقد تم تجميع البيانات الخاصة بهذه الدراسة من خلال قائمتين استقصاء: أولياً قبلية (أرسلت إلى عينة مكونة من 1093 مراجع، وكانت الاستبانات المستلمة الصالحة للتحليل 956 استبانة، أي بنسبة 86% تقريباً، وقائمة استقصاء ثانية (بعدياً) أرسلت بعد مرور سنة إلى عينة مكونة من 956مراجع وهم الذين استجابوا للقائمة الأولى، وذلك للتأكد مما إذا كانوا ما زالوا يعملون في نفس المهنة أم لا. وكانت الاستبانات المستلمة 670 استبانة، أي بنسبة 70% وهذه النسبة هي التي حصدت للتحليل. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:
- تآثر ضغوط العمل على الإناث بشكل أكبر من الذكور؛ وبالتالي على قرارهم بترك العمل.
 - من أهم مصادر ضغوط العمل لدى المراجعين انخفاض فرص الترفي؛ وبالتالي انقضاء قرارهم بترك العمل.
 - إن زيادة أعباء العمل وتعارض متطلبات العمل مع للمتطلبات الشخصية من أهم أسباب ضغوط العمل لدى الإناث؛ وبالتالي انقضاء قرارهم بترك العمل.

٥ - دراسة يوسف (١٩٩٣م)

تناولت هذه الدراسة عدداً من العوامل المسببة لضغوط العمل في بيئة العمل المصرية والتي لها تأثير على كفاءة وفعالية الأداء المهني، وذلك وفقاً لنوع ممارس المهنة (ذكوراً أو إناث). وكان هدف الدراسة توضيح العلاقة بين بعض المتغيرات المرتبطة بالأداء السهمي وفقاً لنوع ممارس المهنة، كما اعتبرت الدراسة بيان العلاقة بين نوع ممارس المهنة ومحطات العمل المهني. وقد قام الباحث بإعداد قائمة استقصاء كأداة لجمع البيانات، وتم توزيع ٩٠ استبانة على المراجعين. وبلغ عدد الاستبانات المستلمة الصالحة للتحليل ٦٦ استبانة، أي نسبة ٧٣%.

وكان من أهم نتائج الدراسة إثبات إمكانية القياس الإحصائي للمتغيرات التي تؤثر على درجة التوتر إضافة للعمل المهني وبالتالي في قرار المراجع بترك العمل أو الاستمرار فيه. كما أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة بين نوع ممارس المهنة وبين المجال المهني المناسب.

٦ - دراسة السعد و مفتي (٢٠٠١م)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على معرفة أسباب ونتائج ضغوط موازنة الوقت في بيئة المراجعة السعدوية، وفقاً لأربعة متغيرات هي حجم المكتب، النسبة في بيئة المراجعة، والمشاركة في إعداد موازنة الوقت، درجة صعوبة الأهداف التي تتضمنها موازنة الوقت. وقد استخدم الباحثان قائمة استقصاء كوسيلة لجمع البيانات تحتوي على ٣٩ فقرة تدور حول أسباب ونتائج ضغوط موازنة الوقت. وتم توزيع ٢٢٠ استبانة، وتم استلام ١٠٥ استبانة سليمة صالحة للتحليل، أي نسبة استجابة ٤٨%. وكان من أهم نتائج الدراسة أن أغلب المراجعين يوافقون ضغوطاً حتمية في موازنة الوقت عند قيامهم بأداء مهامهم المهنية. كما أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:-

- يؤدي ارتفاع حدة الشغلة إلى ضغوط في موازنة الوقت.
- لا توجد علاقة ارتباط بين متغيري حجم المكتب ودرجة المشاركة مع الضغوط المرتبطة بالوقت.

- كما زادت الضغوط المرتبطة بالوقت بالنسبة للمراجع كلما أدى ذلك إلى التوقف عن عملية المراجعة قبل إتمامها .
- كما زادت الضغوط المرتبطة بالوقت كلما أدى ذلك إلى انخفاض جودة المراجعة.

٧- دراسة (Fisher, 2001)

كان هدف هذه الدراسة التعرف على مدى تأثير ضغط الشخصية على العلاقة بين ضغوط العمل وكلاً من الرضا الوظيفي والأداء عند المراجع الخارجي. وتطبيقاً لأهداف الدراسة قام الباحث بإعداد قائمة استقصاء وزُجعت على عينة عشوائية مكونة من ١٦٩ مراجع يعملون في اثنين من أكبر ستة مكاتب مراجعة في نيوزلندا. وتم استلام ١٢٣ استبانة صالحة للتحليل، أي نسبة ٧٢,٧٨%.

و قد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تأثيراً إيجابياً بين ضغوط العمل وكلاً من الرضا الوظيفي والأداء عند المراجعين أصحاب ضغط الشخصية (أ)، ولا توجد مثل هذه العلاقة عند المراجعين أصحاب ضغط الشخصية (ب) .

٨ - دراسة الرجبي (٢٠٠٤م)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على وجهات نظر المراجعين و المحاسبين الأردنيين تجاه متغيرات الصراع التنظيمي وعلاقته مع مستوى التزامهم الوظيفي والهنوي، ومدى تأثير ذلك على ولائهم الوظيفي وفرارهم بترك العمل . وقد أعد الباحث قائمة استقصاء مكونة من ٤٠ سؤالاً لقياس متغيرات الدراسة. وتم توزيع ٣٠٠ استبانة، واستلم الباحث ١٩٣ استبانة سليمة قابلة للتحليل، أي نسبة استجابة ٦٤,٣%. كما قام بتوزيع ٢٥ استبانة على المحاسبين العاملين في ١٥ شركة من الشركات الصغرى التي تتجاوز حقوق الملكية فيها ١٥ مليون دينار أردني ، وذلك لضمان وجود أكثر من خمسة محاسبين في كل شركة، وقد استلم الباحث ١٥٣ استبانة سليمة صالحة للتحليل، وكانت نسبة الاستجابة ٦١,٢%.

وكان من أهم نتائج الدراسة: أن الصراع يرتبط بعلاقة عكسية مع كل من الالتزام التنظيمي والولاء الوظيفي. كما يرتبط بعلاقة موجبة مع كل من الالتزام الهنوي والرتبة في ترك

العمل. كما وجد أن الصراع يتأثر بالتفاعل بين الالتزام المهني والالتزام التنظيمي. ووجد أن المراجعين والمحاسبين يختلفون عن بعضهم البعض بصورة جوهرية من حيث الصراع والالتزام التنظيمي، ولا يختلفون بالنسبة للالتزام المهني.

رابعاً : الدراسة الميدانية

في هذا الجزء من البحث تم تناول الأسلوب المتبع في إعداد الدراسة بدءاً بمجتمعها وعينها، وأهدافها والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجتها وتحليل بياناتها، ثم عرضاً ومناقشة للنتائج التي تم التوصل إليها .

١ - مجتمع وعينة الدراسة

تجتمع الدراسة هم العاملون في مكاتب المراجعة المرخص لها والاعتماد من قبل الهيئة السعودية للمحاسبين القانونيين في المملكة العربية السعودية . وقد اشتملت عينة الدراسة على أغلب مكاتب المراجعة الموجودة في مدينة جدة وذلك لأن مكاتب المراجعة الموجودة في مدينة جدة إما أن تكون مكاتب رئيسة ومها فروع في أنحاء المملكة أو العكس، أي فروع لمكاتب رئيسة موجودة في أنحاء المملكة. وتم توزيع مائتين استبانة على المراجعين بشكل مباشر، وبعد متابعة مستمرة لفترة امتدت إلى ثلاثة أسابيع تم جمع الاستبانات، فكان السطر جمع منها ١١٦ استبانة، أي نسبة ٥٨% من إجمالي الاستبانات الموزعة، و تم استبعاد ٤ استبانات لعدم اكتمال إجاباتها وبالتالي أصبح عدد الاستبانات المستعملة الصالحة للتحليل ١١٢ استبانة، أي نسبة ٥٦% من إجمالي الاستبانات الموزعة، و هي نسبة جيدة إحصائياً في العلوم الاجتماعية (أبو شعر، ١٤١٨هـ -). ويوضح الجدول رقم (١) عينة الدراسة وعدد الاستبانات الموزعة والمستلمة.

جدول رقم (١)

عينة الدراسة والاستبيانات الموزعة والمستلمة

عدد	عدد	نسبة	عدد	نسبة	نسبة
الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المستلمة	الاستبيانات المستلمة إلى الموزعة	الاستبيانات الصالحة للتحليل	الاستبيانات الصالحة إلى المستلمة	الاستبيانات الصالحة إلى الموزعة
٢٠٠	١١٦	٥٨%	١١٢	٩٦,٥%	٥٦%

٢ - أولاً جمع البيانات :

استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة، وقد تم الاستفادة من بعض الدراسات السابقة في هذا المجال، بعد تعديلها بشكل يتسجم مع أغراض هذه الدراسة. ولتحقق من مدى صدق المحتوى وفق المعايير العلمية المستخدمة تم عرض الاستبانة على مجموعة من أساتذة الجامعة في جامعة الملك عبد العزيز، وذلك بغرض معرفة مدى ملاءمة عبارات الاستبانة لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح هذه العبارات، وعلوها من المصطلحات الغامضة. وبناءً على ما ورد من ملاحظات، قام الباحث بتعديل صياغة بعض العبارات واستبعاد أو دمج البعض الآخر، حتى أصبحت الاستبانة في شكلها النهائي .

كما تم التأكد من مدى صدق وثبات الاستبانة باستخدام اختبار ألفا كرونباخ، وهذا المعامل يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح. فإذا لم يكن هناك صدق أو ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي صفر، وعلى العكس إذا كان هناك صدق وثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح. أي أن زيادة قيمة معامل ألفا كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات، وقد بلغ مجموع معامل ألفا ٠,٩٦٣ للصدق و ٠,٩٨١ للثبات، مما يعني أن القياس ذو درجة صدق وثبات عالية .

وتتكون لأستاذة من جزئين : تناول الجزء الأول المحصّل الشخصيّة لأفراد العينة : الخسبة، العمر، مؤهل العلمي والمهني، سنوات الخبرة، والسعر الوظيفي. ويتكون جزء الثاني من سبعة محاور يتمثل كل محور على مجموعة من الأسئلة لتعلل بموضوع البحث هدف التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على أداء المراجع وعلى قراره ترك العمل انهي . وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي المتدرج لتحديد إجابات أفراد العينة : بحيث تكون الدرجة (٥) دالة على الموافقة المطلقة ، والدرجة (١) دالة على عدم الموافقة المطلقة ، وبناءً عليه درجة الموافقة وفقاً للمتوسط المرجح لإجابات العينة على النحو الآتي :

(الصبيح، ٢٠٢٠هـ) .

درجة الموافقة	مدى المتوسط المرجح
موافق مطلقاً	٥,٠٠ - ٤,٢
موافق	٤,١٩ - ٣,٤
محايد	٣,٣٩ - ٢,٦
غير موافق	٢,٥٩ - ١,٨
غير موافق إطلاقاً	١,٧٩ - ١,٠

٣ - أسلوب معالجة وتحليل البيانات

لتحقيق هدف البحث و الإجابة عن تساؤلاته، تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية من مجموعة البرامج الإحصائية المعاصرة (SPSS)، حيث تم ترميز بيانات أداة الدراسة وفقاً للدرجات المحددة في الإجابة الواردة في الاستبانة ، وتم تحليل البيانات باستخدام العمليات الإحصائية حيث تم إجراء اختبار الصدق والثبات لأسئلة الاستبانة المستخدمة في جمع البيانات باستخدام معامل ألفا كرونباخ . كما سبق الإشارة إلى ذلك ، كما تم إجراء اختبار الفرق بين متوسطين (ت) ، وذلك لتحديد مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر ضغوط العمل وفقاً للخصائص الشخصية التي تتوزع على مجموعتين فقط : (الخسبة، المؤهلات العلمية)، وفي حقل مقارنة أكثر

من مجموعهم تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ف) ، للتعرف على مدى اختلاف أثر التعرّف على اختلاف الخصائص الشخصية للعبة، وفقاً لعدد من المتغيرات (العمر، المؤهلات المهنية، سنوات الخبرة الوظيفي) ، كما تم إجراء اختبار مربع كاي (كاي²) للاستقلال بين إجابات لعبة على الأسئلة المتعلقة بتجاوز الدراسة السبعة .

4. عرض ومناقشة نتائج الدراسة

في ضوء مشكلة البحث وأهدافه، وبناءً على نتائج المعالجة الإحصائية التي تم استخدامها، سوف يتم عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها على النحو الآتي :

أ. الخصائص الشخصية لأفراد عينة البحث :

يوضح الجدول رقم (٢) بعض خصائص أفراد عينة البحث من حيث الجنسية، والعمر، والمؤهلات العلمية والمهنية، وعدد سنوات الخبرة، ومسمى الوظيفة .

جدول رقم (٢)

بعض خصائص أفراد عينة البحث

الخصائص	التعريف	العدد	النسبة %
الجنسية	سعودي	٢٤	٢١,٤
	غير سعودي	٨٨	٧٨,٦
العمر	أقل من ٣٠ سنة	٤٦	٣٦,٦
	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة	٤٤	٣٩,٣
	من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة	١٦	١٤,٣
	٥٠ سنة فأكثر	١١	٩,٨
المؤهلات العلمية والمهنية	جامعي	٩٠	٨٠,٤
	خارج الجامعي	٢٢	١٩,٦

٥,٤	٦	زمالة سعودية (SOCPA)	الوظائف المهنية
٤,٥	٥	زمالة أمريكية (CPA)	
٠,٩	١	زمالة بريطانية	
١٧,٩	٢٠	زمالة عربية	
٧١,٤	٨٠	بدون	
١٧,٠	١٩	أقل من ٣ سنوات	عدد سنوات الخبرة
٢٥,٠	٢٨	من ٣ إلى أقل من ٦ سنوات	
١٧,٩	٢٠	من ٦ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات	
٤٠,١	٤٥	عشر سنوات فأكثر	
٤,٥	٥	صاحب مكتب	الوظائف التي يشغلها في مكتب المراجعة
٠,٩	١	شريك	
٥,٤	٦	مدير تنفيذي	
١٦,١	١٨	مدير تنفيذي	
٣٤,٨	٣٩	مفتش رئيس	
٢٥,٩	٢٩	مفتش	
٨,٩	١٠	مساعد مفتش	
٣,٦	٤	أدت التبرين	

يتضح من الجدول رقم (٢) الآتي:

- أن غالب أفراد العينة من غير السعوديين، ونسبة بلغت ٧٨,٦%، في حين بلغت نسبة السعوديين ٢١,٤% فقط وهي نسبة تلو بعض التساؤلات حول الأسباب التي تحول دون التحاق السعوديين بهذه المهنة.
- أن ما نسبته ٢٤,١% من المراجعين ممن عملتهم التفراسة أعمالهم أربعين سنة فأكثر منهم ما نسبته ٩,٨% أعمالهم تزيد عن خمسين سنة، في حين أن حوالي ٧٥,٩% أعمالهم أقل من ٤٠ سنة، منهم ٣٦,٦% أعمالهم أقل من ٣٠ سنة وهذا يعني أن نسبة كبيرة من

العاملين من غير السعوديين في هذه الشركات هو من إجمالي التخرج نسبياً. كما يشو ذلك إلى تراجع معدل التخرج في هذه الشركات إجمالي التخرج. الأمر الذي يور التساؤلات التي تثار من أساس التي تقول دون توظيف السعوديين في هذه الشركات.

- أن نسبة فئة البحث ونسبة بلغت 50.2% من حاصلين على مؤهلات جامعية (بكالوريوس) يدل حين أن باقي أفراد العينة من الحاصلين على مؤهلات فوق الجامعية (ماجستير، دكتوراه) نسبة بلغت 49.6%. ومعنى ذلك أن النسبة الكبرى من يعملون في هذا القطاع من غير السعوديين يحملون درجة البكالوريوس مما يؤكد وجود مشكلة تقول دون تخرق السعوديين هذا القطاع إذا أخذ في الاعتبار ارتفاع أعداد خريجي قسم المحاسبة من الجامعات السعودية .
- أن ما نسبته 17.9% من أفراد العينة حاصلون على زمالة عربية، و 5.2% حاصلون على زمالة سعودية، ثم 4.5% حاصلون على الزمالة الأمريكية، 0.9% حاصلون على الزمالة البريطانية، في حين أن 71.2% من أفراد العينة لا يحملون مؤهلات مهنية.
- أن ما نسبته 40.2% من العينة زادت حوزتهم عن عشر سنوات، بينهم 25.1% تتراوح مدة حوزتهم بين ثلاث إلى أقل من ست سنوات، بينهم 17.8% تراوحت مدة حوزتهم بين ست إلى أقل من عشر سنوات، وأخيراً 17.0% مدة حوزتهم أقل من ثلاث سنوات. مما سيؤيد نتائج أن الغالبية العظمى من أفراد العينة يتكون حوزة أقل من عشر سنوات ونسبة بلغت 59.1% من إجمالي أفراد العينة.
- فيما يخص المركز الوظيفي تبين أن 31.8% من المرشحين من خلتهم الدراسة يتطلعون وظيفة مدقق رئيس، يليهم 25.9% بوظيفة مدقق، ثم 17.1% وظيفتهم مدير تنفيذي، ثم 8.9% مساعد مدقق فيما جاءت وظائف مدير تنفيذي، صاحب مكتب، تحت التمرين بنسب أقل: 5.2%، 4.5%، 3.6% على التوالي، وأخيراً شريك بنسبة 0.9% فقط.

ب - العلاقة بين ضغوط العمل من ناحية وأداء المراجع أو قرارة بترك العمل من ناحية أخرى باستخدام اختبار مربع كاي (كأ) تم اختبار العلاقة بين ضغوط العمل من ناحية وأداء المراجع أو قرارة بترك العمل من ناحية أخرى، أي العلاقة بين الأسباب والنتائج، وبذلك على النحو الآتي:

• العلاقة بين ضغوط العمل وأداء المراجع الخارجي

يوضح الجدول رقم (٣) نتيجة اختبار العلاقة بين ضغوط العمل وأداء المراجع باستخدام اختبار مربع كاي (كأ) :

جدول رقم (٣)

العلاقة بين ضغوط العمل وأداء المراجع الخارجي

٢	ضغوط العمل	قيمة كآ	احتمال تعويبة	الدلالة
١	غموض الدور	٣٣,٤٧	٠,٠٠٠	دال*
٢	صراخ الدور	٤٤,٢٨	٠,٠٠٠	دال*
٣	أعباء العمل	٢٤,٢٥	٠,٠٠٠	دال*
٤	نوعية العمل	٢٦,٦٨	٠,٠٠٠	دال*
٥	فرص الترقى	٢٣,٢٥	٠,٠٠٠	دال*
٦	المسؤولية عن الآخرين	١٦,١٢	٠,٠٠٣	دال*
٧	التطلعات الوظيفية والتهنية	٩,٢٨٨	٠,٠٥٤	غير دال

من الجدول رقم (٣) يتضح وجود علاقة بين معظم أسباب ضغوط العمل وأداء المراجع الخارجي . بمعنى أن الضغوط التي يواجهها المراجع الخارجي في عمله لها تأثير معنوي ذو

دلالة إحصائية على أدائه لعمله؛ حيث كانت قيمة الاحتمال أقل من (٠,٠٥) عدا الأسئلة المتعلقة بالمتطلبات الوظيفية والمهنية التي جاءت غير معيَّنة، مما يعني أن ضغوط العمل الناشئة من المتطلبات الوظيفية والمهنية ليس لها تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية على أداء المراجع الخارجي، وفيما عدا الضغوط المرتبطة بالمتطلبات الوظيفية والمهنية تم رفض الفرضية الأولى بصيغتها العكسية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء المراجعين .

• العلاقة بين ضغوط العمل و تسرب المراجعين من المهنة

يوضح الجدول رقم (٤) نتيجة اختبار العلاقة بين ضغوط العمل وتسرب المراجعين من المهنة (ترك العمل) باستخدام اختبار مربع كاي (كا^٢):

جدول رقم (٤)

العلاقة بين ضغوط العمل وتسرب المراجعين من المهنة

م	ضغوط العمل	قيمة كا ^٢	احتمال المعوية	الدلالة
١	شموس الدور	٢٤,٤٤	٠,٠٠٠	دال*
٢	صراع الدور	٣٢,٢٦	٠,٠٠٠	دال*
٣	أعباء العمل	١٦,٤٠	٠,٠٠٣	دال*
٤	توعية العمل	١٩,٩٩	٠,٠٠٠	دال*
٥	فرص الترقى	٢٢,٤٦	٠,٠٠٠	دال*
٦	المسؤولية عن الآخرين	٢٠,٩٠	٠,٠٠٠	دال*
٧	المتطلبات الوظيفية والمهنية	٢٣,٦٦	٠,٠٠٠	دال*

من الجدول رقم (٤) يتضح وجود علاقة بين ضغوط العمل وتسرب المراجعين من المهنة. أي أن الضغوط التي يواجهها المراجع الخارجي لها تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية على قراره بترك العمل، وبناء عليه تم رفض الفرضية الثانية بصيغتها العكسية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وتسرب المراجعين من المهنة.

ج - العلاقة بين ضغوط العمل والحاصلات الشخصية للمراجعين :

تم في هذا الجزء من الدراسة إجراء اختبار الفرق بين متوسطين (ت) لمعرفة هل يوجد فرق معنوي (جوهرى) بين متوسط إجابات العينة عن أسئلة محاور الدراسة، وكل من: الجنسية، التوابع العلمي، وذلك على النحو الآتي :

- الجنسية : بأجراء الاختبار، تم الحصول على قيم (ت) الخمسة لجميع العبارات المتعلقة بمحاور الدراسة، والتي يوضحها الجدول رقم (٥)، على النحو الآتي:

الجدول رقم (٥)

اختبار الفرق بين متوسطي (ت) إجابات العينة حسب الجنسية

م	ضغوط العمل	ت	احتمال العنوية	الدلالة
١	عمود الدور	-٠,٨٨٥	-٠,٣٧٨	غير دال
٢	صراع الدور	١,٤٢٤	-٠,١٥٧	غير دال
٣	أعباء العمل	-٠,٨٧١	-٠,٣٨٥	غير دال
٤	توعية العمل	٢,٣٨٧	-٠,٠١٩	دال*
٥	فرص الترفي	-١,٦٨٨	-٠,٠٩٤	غير دال
٦	التسوية عن الآخرين	١,١٥٤	-٠,٢٥١	غير دال
٧	للتطلعات الوظيفية والمهنية	-٠,٣١٦	-٠,٧٥٣	غير دال

من اجراء رقم (٥) بنصح وجود اختلاف معنوي ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة حسب الجنسية (سعودي، غير سعودي) بالنسبة لتوعية العمل فقط، حيث بلغ احتمال العنوية (٠.٠١٩) أي أقل من (٠.٠٥)، مما يعني أن اختلاف الجنسية بين عينة الدراسة له تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية على إجابات العينة بالنسبة لرأيها في العبارات المتعلقة بتوعية العمل فقط، في حين لم تظهر أي اختلافات معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة حسب الجنسية بالنسبة لباقي محاور الدراسة. وهذه النتيجة تعد مؤشراً هاماً حول أسباب شعور السعوديين بضعف العمل الناشئة من توعية العمل التي يمكن أن يكون أحد أسبابها انخراطهم إلى نهجيات المطلوبة للعمل في هذا المجال .

- المؤهلات العلمية : بأجراء اختبار الفرق بين متوسطين (ت)، تم الحصول على قيم (ت) المسبوبة لجميع العبارات المتعلقة بمحاور الدراسة، والتي يوضحها الجدول رقم (٦) :

الجدول رقم (٦)

اختبار الفرق بين متوسطي (ت) إجابات العينة حسب المؤهلات العلمية

م	المحور	ت	احتمال العنوية	الدلالة
١	عموم الدور	١,٤٥٥	٠,١٤٩	غير دال
٢	صراع الدور	-٠,٨٧٤	٠,٣٨٤	غير دال
٣	أصاء العمل	٠,٤٢٢	٠,٦٧٤	غير دال
٤	نوعية العمل	١,١٥٩	٠,٢٤٩	غير دال
٥	فرص الترفي	١,٤٩٢	٠,١٣٩	غير دال
٦	المسؤولية عن الآخرين	٠,٠٧٦	٠,٩٣٩	غير دال
٧	المتطلبات الوظيفية والمهنية	-٠,٢١٨	٠,٨٢٨	غير دال

من الجدول رقم (٦) يتضح عدم وجود اختلاف معنوي ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة حسب المؤهل العلمي (علمي - فوق الجامعي) أي أن اختلاف المؤهل العلمي لعينة الدراسة ليس له تأثير ذو دلالة إحصائية على رأي العينة بالنسبة لجميع محاور الدراسة. وهذا يعني أن المؤهل العلمي المطلوب للوفاء لمتطلبات العمل المهني في بيئة العمل السعودية هم درجة البكالوريوس.

كما تم إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (ف) لمعرفة هل يوجد فرق معنوي (جوهرى) بين متوسط إجابات العينة عن الأسئلة المتعلقة بمحاور الدراسة، وكل من : العمر، المؤهلات المهنية، عدد سنوات الخبرة، والمسئ الوظيفي، فحاصل النتائج على النحو الآتي :

- العمر: بإجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (ف)، تم الحصول على قيم (ف) المحسوبة لجميع العبارات المتعلقة بمحاور الدراسة، والتي يوضحها الجدول رقم (٧) على النحو الآتي :

الجدول رقم (٧)

اختبار تحليل التباين تبعاً للعمر

م	المحور	ت	احتمال المعنوية	الدلالة
١	غموض الدور	٢,٣٧٣	٠,٠٧٤	غير دال
٢	صراع الدور	٤,٥٩٤	٠,٠٠٥	دال *
٣	أعباء العمل	٢,٩٦٠	٠,٠٣٦	دال *
٤	نوعية العمل	٢,٦٦٣	٠,٠٥٢	غير دال
٥	فرص الترفي	٣,٢٥٣	٠,٠٢٥	دال *
٦	المسؤولية عن الآخرين	٠,٤٥٠	٠,٧١٨	غير دال
٧	المتطلبات الوظيفية والمهنية	٠,٨١١	٠,٤٩٠	غير دال

من الجدول رقم (٣)، يتضح الآتي:

- لا يوجد فرق معنوي ذو دلالة إحصائية بسبب اختلاف العمر بين متوسط إجابات العينة عن الأسئلة المتعلقة بسعوموس الدور، نوعية العمل، المسؤولية عن الأخرين، والتطلعات الوظيفية والتهنية، حيث كان احتمال العنوية أكبر من (٠.٠٥) أي أن اختلاف العمر بالنسبة لعينة الدراسة ليس له تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية على إجابات العينة بالنسبة للمحاور السابقة.
- يوجد فرق معنوي ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات عينة الدراسة يرجع إلى اختلاف أعمار العينة على الأسئلة المتعلقة بصراع الدور، أداء العمل، فرض الترفي حيث كان احتمال العنوية أقل من (٠.٠٥)، أي أن اختلاف العمر بالنسبة للعينة له تأثير معنوي أو جوهري على إجابات عينة الدراسة بالنسبة للمحاور السابقة.

وبعد أن فاتت العمر يوجد بينها هذا الفرق أو الاختلاف، تم إجراء اختبار أقل فرق ممكن (L.S.D) لمعرفة مصدر الاختلاف. وقد أظهرت نتيجة الاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية كما يتضح من الجدول رقم (٨) :

الجدول رقم (٨)

اختبار أقل فرق ممكن (L.S.D) للفئات العمرية

م	المحور	مستوى ضغوط أعلى
١	صراع الدور	أقل من ٣٠ سنة
٢	أداء العمل	أقل من ٣٠ سنة
		من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة
٣	فرض الترفي	أقل من ٣٠ سنة
		من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة

يتضح من الجدول رقم (٨) أن تقدم المراجع في العمر يتصاحب بشعور أقل لضغوط العمل الناتجة عن صراع الدور، أعباء العمل، فرض الترفي . يمكن أن حدة تأثير هذه المصادر تتل مع تقدم العمر، و لهذا تكون أقوى ما تكون لدى الفئات العمرية الأقل سناً وخاصة من تتل أعمارهم عن ٣٠ سنة. وفي الواقع فإن هذه النتيجة منطقية، إذ أن تقدم العمر يرتبط في غالب الأمر بالتقدم والاستقرار الوظيفي وزيادة الخبرة، مما يحد من تأثير مسببات الضغوط.

● المؤهلات المهنية : بإجراء الاختبار، تم الحصول على قيم (ف) الحسوبة لجميع العبارات المتعلقة بمحاور الدراسة، والتي يوضحها الجدول رقم (٩) على النحو الآتي :

الجدول رقم (٩)

اختبار تحليل التباين تبعاً للمؤهلات المهنية

م	الظهور	ت	احتمال المعوية	الدلالة
١	عموض الدور	٠,٦٨٤	٠,٦٠٥	غير دال
٢	صراع الدور	٠,٤٠٨	٠,٨٠٢	غير دال
٣	أعباء العمل	٠,٦٣٩	٠,٦٣٦	غير دال
٤	نوعية العمل	٠,٢٣٠	٠,٩٢١	غير دال
٥	فرض الترفي	٠,٧٢٨	٠,٥٧٥	غير دال
٦	السؤولية عن الآخرين	١,٦١١	٠,١٧٧	غير دال
٧	المتطلبات الوظيفية والمهنية	٠,١٥٠	٠,٩٦٣	غير دال

من الجدول رقم (٩) يتضح عدم وجود فرق معنوي ذو دلالة إحصائية بسبب اختلاف المؤهلات المهنية بين متوسط إجابات العينة عن الأسئلة المتعلقة بجميع محاور الدراسة؛ بمعنى أن اختلاف المؤهلات المهنية بين عينة الدراسة ليس له تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية على إجابات العينة بالنسبة لجميع محاور الدراسة (أسباب شعورهم بالضغط).

- عدد سنوات الخبرة: بإجراء الاختبار، تم الحصول على قيم (ف) المحسوبة للمجموع العبارات المتعلقة بمحاور الدراسة، و التي يوضحها الجدول رقم (١٠) على النحو الآتي :

الجدول رقم (١٠)

اختبار تحليل التباين تبعاً لسنوات الخبرة

م	المتغير	ف	احتمال المعنوية	الدلالة
١	موضوع الدور	٢,٩٧٤	٠,٠٣٥	دال *
٢	صراخ الدور	٤,٠٩٦	٠,٠٠٩	دال *
٣	أصوات العمل	٤,٢٠٦	٠,٠٠٧	دال *
٤	نوعية العمل	٣,٥٠٨	٠,٠١٨	دال *
٥	فرص الترقى	٢,١٩٣	٠,٠٩٣	غير دال
٦	المسؤولية عن الآخرين	٠,٤٨١	٠,٦٩٦	غير دال
٧	المتطلبات الوظيفية والمهنية	٠,٣١٩	٠,٨١١	غير دال

من الجدول رقم (١٠) ، يتضح عدم وجود فرق معنوي ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات عينة الدراسة بسبب اختلاف سنوات الخبرة فيما يخص الأسئلة المتعلقة بـفرص الترقى بالمستوى عن الآخرين، المتطلبات الوظيفية والمهنية؛ بمعنى أن اختلاف سنوات الخبرة بالنسبة لعينة الدراسة ليس له تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية على إجابات العينة بالنسبة للمحاور السابقة. بينما يوجد فرق معنوي ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات عينة الدراسة بسبب اختلاف سنوات الخبرة فيما يخص الأسئلة المتعلقة بـموضوع الدور، صراخ الدور، أصوات العمل، نوعية العمل؛ بمعنى أن اختلاف سنوات الخبرة بالنسبة للعينة له تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية على إجابات عينة الدراسة بالنسبة لهذه المحاور .

ولمعرفة أي سنوات الخبرة التي يوجد بينها فرق نحو الاختلاف، لم إجراء اختبار
 لفرق ممكن (L.S.D) لمعرفة مصدر الاختلاف. و قد أظهرت نتيجة الاختبار وجود فروق
 ذات دلالة إحصائية كما يتضح من الجدول رقم (١١) على النحو الآتي:

الجدول رقم (١١)

جدول أقل فرق ممكن (L.S.D) لسنوات الخبرة

م	المحور	مستوى ضغوط أعلى
١	عموش الدور	أقل من ٣ سنوات
٢	صراع الدور	أقل من ٣ سنوات
		من ٣ إلى أقل من ٦ سنوات
٣	أعباء العمل	من ٣ إلى أقل من ٦ سنوات
		من ٦ إلى أقل من ١٠ سنوات
٤	نوعية العمل	أقل من ٣ سنوات

يتضح من الجدول رقم (١١) إن زيادة خبرة المراجع تتصاحب بشعور أقل لضغوط
 العمل الناشئة من عموش الدور، صراع الدور، أعباء العمل، نوعية العمل. وعلى العكس كلما
 قلت خبرة المراجع زادت ضغوط العمل من وجهة نظره. بمعنى أن حدة تأثير هذه المصادر تقل
 مع زيادة خبرة المراجع، وأنها تكون أقوى ما تكون لدى الفئات الأقل خبرة، وحماية الفئة التي
 تقل خبرتها عن ٣ سنوات. و في الواقع فإن هذه النتيجة منطقية، إذ أن زيادة الخبرة ترتبط في
 غالب الأمر بالتقدم الوظيفي واكتساب المهارات، مما يحد من تأثير مستويات ضغوط العمل.

- المركز الوظيفي: بإجراء الاختبار، تم الحصول على قيم (ف) المسوية لجميع العبارات المتعلقة بمحاور الدراسة، والتي يوضحها الجدول رقم (١٢) على النحو الآتي :

الجدول رقم (١٢)

احتمار تحليل التباين تبعاً للمركز الوظيفي

م	المحور	ف	احتمال المعنوية	الدلالة
١	عموم الدور	٢,٧٣٦	٠,٠١٢	دال *
٢	صراع الدور	٣,٠٨١	٠,٠٠٥	دال *
٣	أعباء العمل	١,٥٢٤	٠,١٦٧	غير دال
٤	نوعية العمل	٣,٢٢١	٠,٠٠٤	دال *
٥	فرص الترفي	٢,١٩٨	٠,٠٤٠	دال *
٦	المسؤولية عن الآخرين	٢,٤٤٤	٠,٠٢٣	دال *
٧	التطلعات الوظيفية والتهية	١,٨٤٨	٠,٠٨٦	غير دال

من الجدول رقم (١٢) يتضح عدم وجود فرق معنوي ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات عينة الدراسة بسبب اختلاف الوظيفة فيما يخص الأسئلة المتعلقة بالمحور: أعباء العمل والتطلعات الوظيفية والمهنية، بمعنى أن اختلاف الوظيفة التي يشغلها أفراد عينة الدراسة ليس له تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية على إجاباتهم بالنسبة للمحورين السابقين، بينما يوجد فرق معنوي ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات عينة الدراسة بسبب اختلاف الوظيفة فيما يخص الأسئلة المتعلقة بالمحور: عموم الدور، صراع الدور، نوعية العمل، فرص الترفي، والمسؤولية عن الآخرين، بمعنى أن اختلاف الوظيفة التي يشغلها أفراد عينة الدراسة له تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية على إجابات العينة بالنسبة لهذه المحاور .

و لمعرفة أي وظائف يوجد بينها هذا الفرق أو الاختلاف، إذ جراه اعتبار لكل فرق ممكن (L.S.D) لمعرفة مصادر الاختلاف. إذ قد أتت نتيجة الاختبار بوجود فروق ذات دلالة إحصائية، كما يتضح من الجدول رقم (١٣) :

الجدول رقم (١٣)

جدول أقل فرق ممكن (L.S.D) للمركز الوظيفي

م	الفروق	مستوى ضغط أعلى
١	شعور الدور	مساعد مدقق
		تحت التربين
٢	صراع الدور	مساعد مدقق
		تحت التربين
		مدقق رئيس
٣	نوعية العمل	مساعد مدقق
		تحت التربين
٤	فرص الترقى	مدقق رئيس
٥	المسؤولية عن الآخرين	مدبر تنفيذ
		مدقق رئيس
		مساعد مدقق
		مدقق

يتضح من الجدول رقم (١٣)، إن التقدم الوظيفي للتراجع يتصاحب بشعور أقل لضغوط العمل الناشئة من: شعور الدور، صراع الدور، نوعية العمل، فرص الترقى والمسؤولية عن الآخرين، وبغض العكس من ذلك، فإن عدم التقدم الوظيفي للتراجع يؤدي إلى شعوره بضغوط العمل بصورة أكثر .

هذا ويمكن تحييص نتائج اختبار الفرق بين ضغوط العمل وبعض الخصائص الشخصية للمراجعين من خلال الجدول رقم (١٤) التالي:

جدول رقم (١٤)

اختبار الفرق بين ضغوط العمل وبعض الخصائص الشخصية للمراجعين

م	المتغيرات	الجنسية	العمر	المؤهل العلمي	المؤهلات المهنية	سنوات الخبرة	المركز الوظيفي
١	شعور الدور	-	-	-	-	*	*
٢	صراع الدور	-	*	-	-	*	*
٣	أعباء العمل	-	*	-	-	*	-
٤	تعبئة العمل	*	-	-	-	*	*
٥	فرص الترفي	-	*	-	-	-	*
٦	المسؤولية عن الآخرين	-	-	-	-	-	*
٧	التضيق الوظيفية والتهمة	-	-	-	-	-	-

(*) تشير إلى وجود استدلالات موجبة في الشعور بضغط العمل وفقاً للخصائص الشخصية.

(-) تشير إلى عدم وجود أي استدلالات موجبة في الشعور بضغط العمل وفقاً للخصائص الشخصية.

وبناءً على نتائج الجدول رقم (١٤) وبإستثناء ضغوط العمل المرتبطة بالمتطلبات الوظيفية والتهمة تم رفض الفرضية الثالثة بصيغتها الصفرية ، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على : وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وبعض الخصائص الشخصية للمراجعين .

محاسناً : نتائج البحث وتوصياته

في ضوء طبيعة مشكلة الدراسة وأهدافها وتساؤلاتها، تم الوصول إلى عدد من النتائج متنوعة بعض المقترحات والدراسات المستقبلية على النحو الآتي :

١. نتائج البحث :

- غالبية العاملين في مكاتب المراجعة في المملكة العربية السعودية من غير السعوديين ، ونسبة بلغت 678,6%، مع ملاحظة أن نسبة كبيرة منهم مسسن حديثي الشرح نسبياً ، حيث كانت نسبة من تقل أعمارهم عن ٣٠ سنة 3٦,٦% بينما لم تتجاوز نسبة السعوديين 2١,٤% .
- الحد الأدنى للمؤهلات العلمية المطلوبة للوفاء بمتطلبات العمل المهني في بيئة المراجعة السعودية هو الدرجة الجامعية، حيث بلغت نسبة من يعملون هذه الدرجة (البكالوريوس) 8٠,٤% من إجمالي أفراد العينة .
- انخفاض نسبة الحاصلين على الرخصة السعودية SOCPA التي تعتبر شرطاً للحصول على الترخيص في المملكة، حيث لم تتجاوز نسبتهم 5,٤% من إجمالي المراجعين من مجتمع الدراسة .
- غالبية المراجعين الذين شملتهم الدراسة نقل بحرفهم عن عشر سنوات ، الأمر الذي يشير إلى انخفاض نسبة الاستمرارية في العمل المهني بعد عشر سنوات .
- غالبية المراجعين الذين شملتهم الدراسة يشغلون وظيفة مدقق رئيس لديها وظيفة مدقق، الأمر الذي يشير إلى انخفاض فرص الترقى بعد هذه الوظائف .
- هناك اختلاف معوي ذو دلالة إحصائية بين إجابات العينة حسب الجنسية (سعودي ، غير سعودي) بالنسبة للأسئلة المتعلقة بمحور نوعية العمل فقط، في حين لم تظهر أي اختلافات معنوية ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة حسب الجنسية بالنسبة لباقي محاور الدراسة .

- يوجد فرق معنوي ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة يرجع إلى اختلاف الفئات العمرية بالنسبة للأسئلة المتعلقة بصراع الدور، أعباء العمل، فرض الترقى. كما أضح أن تقدم المراجع في العمر يتصاحب بشعور أقل لضغوط العمل الناشئة عن المحاور السابقة، على عكس المراجع الأصغر سناً.
- لا يوجد فرق معنوي ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة عن الأسئلة المتعلقة بجميع محاور الدراسة يرجع إلى اختلاف المؤهلات العلمية أو المهنة للمراجعين الذين شملتهم الدراسة.
- يوجد فرق معنوي ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات عينة الدراسة يرجع إلى اختلاف عدد سنوات الخبرة بالنسبة للأسئلة المتعلقة بغموض الدور، صراع الدور، أعباء العمل، نوعية العمل. وكان الاختلاف لصالح الفئة الأقل خبرة، بمعنى أن زيادة خبرة المراجع تتصاحب بشعور أقل لضغوط العمل الناشئة عن المحاور السابقة، وعلى العكس بالنسبة للمراجع الأقل خبرة.
- يوجد فرق معنوي ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات عينة الدراسة يرجع إلى اختلاف المركز الوظيفي بالنسبة للأسئلة المتعلقة بغموض الدور، صراع الدور، نوعية العمل، فرض الترقى، والمسؤولية عن الآخرين. وقد أضح إن التقدم الوظيفي للمراجع يتصاحب بشعور أقل لضغوط العمل الناشئة عن المحاور السابقة، وعلى العكس بالنسبة لمن تقل أعمارهم فرض الترقى.
- أضح وجود علاقة بين ضغوط العمل وبين أداء المراجع الخارجي بالنسبة لمعظم محاور الدراسة فيما عدا الضغوط المتعلقة بالمتطلبات الوظيفية والمهنية. ولعل ذلك يرجع إلى أن للمتطلبات الوظيفية والمهنية تزيد من إمكانيات ومهارات المراجع الخارجي الأمر الذي يعكس بشكل إجمالي على أدائه. وهذا يعنى رفض الفرض الأول من فروض الدراسة، الذي ينسب إلى عدم

وجود علاقة بين ضغوط العمل وأداء المراجع الخارجي، وقبول الفرض البديل وهو : وجود علاقة بين ضغوط العمل وأداء المراجع الخارجي .

• أتضح وجود علاقة بين ضغوط العمل وتسرب المراجعين من المهنة أي أن الضغوط التي يتعرض لها المراجع أثناء تأديته لعمله لها تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية على قراره بترك العمل . وهذا يعني رفض الفرض الثاني من فروض الدراسة، الذي يشير إلى عدم وجود علاقة بين ضغوط العمل وتسرب المراجعين من المهنة، وقبول الفرض البديل وهو: وجود علاقة بين ضغوط العمل وتسرب المراجعين من المهنة .

• أتضح وجود علاقة بين ضغوط العمل وتسرب المراجعين من المهنة أي أن الضغوط التي يتعرض لها المراجع أثناء تأديته لعمله لها تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية على قراره بترك العمل . وهذا يعني رفض الفرض الثاني من فروض الدراسة، الذي يشير إلى عدم وجود علاقة بين ضغوط العمل وتسرب المراجعين من المهنة، وقبول الفرض البديل وهو: وجود علاقة بين ضغوط العمل وتسرب المراجعين من المهنة .

• باستثناء ضغوط العمل المرتبطة بالمتطلبات الوظيفية والمهنية أتضح وجود علاقة بين ضغوط العمل وبعض الخصائص الشخصية للمراجعين ؛ وهذا يعني رفض الفرض الثالث من فروض الدراسة الذي يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وبعض الخصائص الشخصية للمراجعين . وقبول الفرض البديل وهو: وجود علاقة بين ضغوط العمل وبعض الخصائص الشخصية للمراجعين .

٧. توصيات البحث

في ضوء النتائج التي انتهت إليها الدراسة يقترح الباحث ما يلي :

- إعداد برامج خاصة لتدريب المزارعين حديثي التعمير لتنمية مهاراتهم في التعامل مع ضغوط العمل بحيث تخفف حدة الضغوط لدى المزارعين في بداية حياتهم المهنية، وهذه التوصية تأتي في إطار ما تم التوصل إليه من وجود اختلاف معنوي ذو دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة حسب العمر بالنسبة للأسئلة المتعلقة ببعض محاور الدراسة .
- تخفيف مستوى غموض الدور وخاصة عند المزارع الأقل سناً وحيوةً ومركزاً وظيفياً من خلال ما يلي :
 - تحديد أهداف وغايات العمل .
 - تحديد إجراءات العمل وتوضيحها بشكل جيد .
- تخفيف مستوى صراع الدور وخاصة عند المزارع الأقل سناً وحيوةً ومركزاً وظيفياً من خلال ما يلي :
 - تحديد المسؤوليات والسلطات تحديداً دقيقاً .
 - تحديد سياسات وإرشادات العمل، والتأكد من عدم تعارضها وتضاربها .
- تخفيف عبء العمل الكمي والنوعي من خلال ما يلي:
 - تدريب المزارع على أداء العمل بشكل فعال، بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين فاعلية الأداء و تخفيض مستوى الضغوط .
 - تنظيم وقت العمل وتوزيعه واستغلاله الاستغلال الأمثل .
 - توزيع الواجبات والصلاحيات توزيعاً عادلاً، بشكل يتناسب مع الإمكانيات والمهارات المتوفرة لدى المزارعين .
 - القيام بالتدوير السليم لتخفيف عبء العمل بشكل لا يتعارض مع التوازن والعايير المهنية .

- العمل على زيادة وبناء العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمُؤسسين من خلال عقد اللقاءات ودية بعيداً عن جو العمل ومشاكله .
- تخفيف ضغوط العمل الناشئة من محدودية فرص الترقى من خلال ما يلي :
 - إعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين فاعلية الأداء والتغويض مستوى الضغوط .
 - زيادة الحوافز المادية والمعنوية للمراجعين، وإيجاد أسس عادلة وموضوعية في توزيعها .

٣. الدراسات المستقبلية :

- بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها يرى الباحثان أهمية استمرار البحث في الجوانب السلوكية لمهنة المراجعة وما يرتبط بها من خلال إجراء المزيد من الدراسات حول موضوع ضغوط العمل من جوانب وزوايا مختلفة مثل:
- أثر ضغوط العمل الاحتمالية على أداء المراجع الخارجي .
 - التأثير التفاعلي المشترك لضغوط العمل التنظيمية والاحتمالية على أداء المراجع الخارجي .
 - معوقات السعادة في مهنة المراجعة .

مراجع البحث

تولاً: المراجع العربية :

1. أبو شع ، عبد الرزق ، العينات الإحصائية و تطبيقاتها في البحوث الاجتماعية، الرياض : معهد الإدارة العامة، مركز البحوث والدراسات الإدارية ، ١٤١٨ هـ .
2. الأحادي، حنان عبد الرحيم ، " ضغوط العمل لدى الأطباء المصانير والأخصائى - بحث ميداني في المستشفيات الحكومية وخاصة بمدينة الرياض"، مركز البحوث والدراسات الإدارية ، الرياض : معهد الإدارة العامة ، ١٤٢٣ هـ ، ص - ص ٥ - ١٢٢ .
3. حودف، إيمان والبال، رندة ، " ضغوط العمل و علاقتها بالترسمة البيورقراطي، وعدم الرضا الوظيفي - دراسة ميدانية"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، دمشق : جامعة دمشق ، المجلد ١٨، العدد الأول ، ٢٠٠٢ م ، ص - ص ٧١ - ١٠٦ .
4. حجازي ، جمال طاهر ، " إدارة ضغوط العمل لدى الأطباء بالمستشفيات العامة بمحافظة الشرقية " ، مجلة الدراسات والبحوث التجارية ، نها : جامعة نها ، كلية التجارة ، العدد الثاني ، ٢٠٠٢ م ، ص - ص ٤٥ - ٥١٦ .
5. حيدر ، معالي فهمي ، " العلاقة بين الخصائص الشخصية لمبات التعرض والتعامل مع السلوكية نحو العمل - دراسة تحليلية باستخدام أسلوب النماذج الهيكلية " ، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية ، الإسكندرية: جامعة الإسكندرية، كلية التجارة ، المجلد ٣٧، العدد الثاني، ٢٠٠٠ م ، ص - ص ١٢٧ - ١٥٣ .
6. الرحي، محمد تسو ، " العلاقة بين الالتزام المهني و الالتزام التنظيمي و الصراع: دراسة مطلق على منقشي الحسابات و المحاسبين في الأردن"، المجلة العربية للعلوم الإدارية، الكويت: جامعة الكويت ، المجلد ١١، العدد الأول ، ٢٠٠٤ م ، ص - ص ٣٧ - ٦٦ .

٧. السعد، صباح ومفدى، محمد، "أسباب ونتائج ضغوط موازنة الوقت في بيئة المراجعة السعودية"، *مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، الإسكندرية: جامعة الإسكندرية، كلية التجارة، المجلد ٣٨، العدد الثاني، ٢٠٠١ م*، ص - ص ٢٣٣ - ٢٦٠.
٨. الشقرات، محمد والذرايع، ماهر والضهور، محمد، "مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية و الأعراس المرتبطة بها وعلاقتها ببعض العوامل الديمغرافية وتأثير ذلك على الانتماء للشركة"، *مجلة الإداري، مسقط: معهد الإدارة العامة*، السنة ٢٥، العدد ٩٢، ٢٠٠٣ م، ص - ص ١٥٧ - ١٨٢.
٩. الصبا، حلال، مقدمة الطرق الإحصائية، جدة: دار عكاظ، ١٤٢٢هـ.
١٠. العيسى، آدم غازي، " أثر الخصائص الوظيفية والشخصية وقيم العمل على الأداء الوظيفي في القطاع الحكومي بدولة الكويت"، *المجلة العلمية لكلية الاقتصاد والإدارة، الدوحة: جامعة قطر، العدد التاسع، ١٩٩٨ م*، ص - ص ٨١ - ١١٥.
١١. المحمى، راشد شبيب، "التأثير التفاعلي (المشترك) لتفراغ وتفويض الدور على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على دولة الكويت"، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، القاهرة: جامعة عين شمس: كلية التجارة، العدد الثالث، ٢٠٠١ م*، ص - ص ٢٨ - ١.
١٢. عسكر، سمير أحمد، "متغيرات ضغوط العمل - دراسة تطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة"، *مجلة الإدارة العامة، الرياض: معهد الإدارة العامة، العدد ٦٠، ١٩٨٨ م*، ص - ص ٧ - ٥٨.
١٣. العوي، عوض حلف، " ضغوط العمل و الولاء التنظيمي و الأداء و الرضا الوظيفي - دراسة مقارنة في بيئة الأعمال الكويتية"، *مجلة المحاسبة و الإدارة و التأمين، القاهرة: جامعة القاهرة، جهاز الدراسات العليا و البحوث، كلية التجارة، العدد الواحد والستون، ٢٠٠٣ م*، ص - ص ٣٢٧ - ٣٦٦.

١٤. العشري، حسام عبد الحسب ، " أثار الالتزام بمعايير الرضاغة المحلية على مكاتب الرضاغة في المملكة العربية السعودية" ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة ، جدة: جامعة الملك عبد العزيز، كلية الاقتصاد والإدارة ، مركز النشر العلمي ، المجلد ١٨، العدد ١، ١٤٢٥هـ ، ص - ص ١٦٥ - ٢٠٣ .
١٥. البرزي، موسى والحبيشي ، نادية ، " أثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن- دراسة ميدانية تطبيقية" ، دراسات مجلة علمية محكمة ، عمان: الجامعة الأردنية ، المجلد ٣٠، العدد ٢، ٢٠٠٣م ، ص - ص ٣٥٠ - ٣٧٠ .
١٦. ماهر، أحمد، " ضغوط العمل لدى العاملين المصريين: دراسة استطلاعية" ، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، الإسكندرية : جامعة الإسكندرية، كلية التجارة ، المجلد الخامس والعشرون ، العدد الأول ، ١٩٨٨م ، ص - ص ٢٥١ - ٣٢٢ .
١٧. محمد، لطفي راشد ، " نمو إطار شامل لتصور ضغوط العمل وكيفية مواجهتها" ، مجلة الإدارة العامة ، الرياض : معهد الإدارة العامة ، العدد ٧٥، ١٩٩٢م ، ص - ص ٦٩ - ٩١ .
١٨. مذكور، فوزي شعبان ، " مصادر و آثار الضغوط الوظيفية و سبل إدارتها لوظيفة التمريض بوحدات العناية المركزة لمستشفيات القاهرة الكبرى - دراسة مقارنة" ، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين ، القاهرة: جامعة القاهرة، جهاز الدراسات العليا والبحوث، كلية التجارة ، العدد التاسع والخمسون ، ٢٠٠٢م ، ص - ص ٢٨٣ - ٣٤٧ .
١٩. نظري ، عبد ومتولى، طلعت ، " المنافع البحثية المعاصرة (التفسيوي والنفدي) وخطاها عن البحوث العربية في المحاسبة " المجلة العربية للمحاسبة ، البحرين : جامعة البحرين ، المجلد الخامس ، العدد الأول، ربيع الثاني، ١٤٢٣هـ ، ص - ص ٣ - ٣٦ .

٢٠. المر، عبد الرحيم علي ، " العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية : دراسة مقارنة"، مجلة الإدارة العامة، الرياض: معهد الإدارة العامة ، المجلد الخامس و الثلاثون، العدد الثاني، ١٩٩٥ م ، ص - ص ٢٠٧ - ٢٤١ .
٢١. المر، سعود ، " دراسة تطبيقية لاحتياجات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام والخاص بالملكة"، المجلة العربية للإدارة ، الأردن : عمان ، ١٩٩٤م، ص ١٩ .
٢٢. هاشم ، عبد العزيز ، " ضغوط العمل والرضا الوظيفي - دراسة تطبيقية على المرأة في الوظائف القيادية " ، المجلة المصرية للدراسات التجارية ، الصورة : جامعة الصورة ، كلية التجارة ، المجلد السابع والعشرون ، العدد الرابع ، ٢٠٠٣ م ، ص - ص ٣٥٣ - ٣٧٥ .
٢٣. الحداوي، وفيه أحمد ، " استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل"، مجلة الإداري، مسقط: معهد الإدارة العامة ، العدد الثامن والخمسون، ١٩٩٤ م ، ص - ص ٨٩ - ١٢٩ .
٢٤. هيدان ، عبد الرحمن أحمد ، ضغوط العمل: منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية أدارتها ، الرياض: معهد الإدارة العامة، مركز البحوث والدراسات الإدارية ، ١٩٩٨م .
٢٥. يوسف، أحمد محمود ، " قياس الأبعاد السلوكية للضغوط الصاحبة الأنشطة المهنية لمراجعسي الحسابات - تحليل إحصائي متعدد المتغيرات"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، القاهرة : جامعة عين شمس، كلية التجارة ، العدد الثاني، ١٩٩٣ م ، ص - ص ٥٤٩ - ٥٧٨ .

تاليا : المراجع الاحمدي :

1. Al-Omar, Badran . "Sources of Work - Stress among Hospital - Staff at Saudi MOH". **Journal of King Abdulaziz University: Economics and Administration**. Jeddah: King Abdulaziz University, Scientific Publishing Centre. Vol.17,No.1, 2003; p-p 3-16.
2. Brief, Arthur P., Schuler, Randall S. sell. and Mary Van. **Managing Job Stress**. USA: Little Brown,1981.
3. Cartwright, Susan. and Cooper, Cary L. . **Managing Workplace Stress**, UK: Sage Publications, No. 5,1998.
4. Choo, Freddie . "Job stress, Job Performance, and Auditor Personality Characteristics", **Auditing A Journal of Practice and theory**, Vol .5, No. 2,1986 : p-p 17 - 34 .
5. Collins, Karen M., "Stress and departures from the public Accounting Profession: A study of gender differences". **Accounting Horizons**, Vol.7, No.1,U.S.A.1993 : p-p 29 - 38.
6. Collins, Karen M. and 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. ,1989 : p-p 92 - 98.
7. Fisher, Richard T. . "Role stress, the Type A Behavior Pattern, and External Auditor Job Satisfaction and Performance". **Behavioral Research in Accounting**, Vol. 13,2001; p-p 3 - 19.
8. French, John R. P., Caplan, Robert D. and Harrison. R. Van . **The Mechanisms of Job Stress and Strain**, USA: Willey,1982.
9. Gaertner, James F. and Ruhe, John A. . "Job - Related stress in Public Accounting - CPAs Who are under the most stress and suggestions on how to cope", **Journal of Accountancy**, U.S.A,June,1981; p-p 68 - 74.
10. Greenberg, Jerad. and Baron, Robert A. **Behavior in Organizations**. USA: Allyn and Bacon, 1984.
11. Hooks, K. and S. Cheramy . " women Accountants Current Status and Future Prospects " , **The CPA Journal**, May , 1988 : p-p 18 - 27 .

12. Kahn, Howard and Cooper, Cary L. , **Stress in the Dealing Room: High Performers under Pressure**, UK: Routledge ,1993.
13. Lee, David , "Employee Stress: The True Cost", **The John Liner Review**, Vol. 11, No. 3,1997; p 34.
14. Lussier, Robert N. , **Human Relations in Organizations: Applications and Skill Building**, USA: Richard D. Irwin, Inc.,1999 ; p-p 33 – 36.
15. Mureau, Anne – Marie, "Workplace Stress: A Collective Bargaining Issue", **Health and Safety at Work: A trade Union Priority**, Labour Education, Vol. 1, No. 126, 2002,p 79.
16. Quick, James C., Nelson, Debra L., Quick, Jonathan D.and Dusty K. Orman., "An isomorphic Theory of Stress: The Dynamics of person – environment fit", **Stress and Health**, USA: John Wiley and Sons, Ltd., Vol. 17,2001; p-p 147 – 157.

Reasons and Results of Work Pressures in Saudi Auditing Environment - An Exploratory Study

Saleh A. S. Alsaad*
Murad O. G. Al-Darwish**

Abstract This study aims basically at recognizing work pressures on the external auditors in the Kingdom of Saudi Arabia, and studying its influence on their performance and leakage out of the career profession. To achieve that three hypothesis.

The significant of this study comes from the lack of studies associated with work pressures especially those related to auditing profession in Saudi Arabia.

As required by the nature of the study, a theoretical cross-over procedure was followed to reach a comprehensive hypothetical model for study, through reviewing the related literature. A descriptive analytical procedure was followed in practical field to reach appropriate generalizations and a questionnaire method was used as a tool to collect field study data.

The study showed that, a relationship exists between work pressures and the external auditor's performance, the auditors leakage out of the career, and some individual auditors characteristics. In addition, the study shows that the older, and more experienced, and highly functional external auditors have less work pressures. According to study results, the researcher gives some recommendations which may help in improving the work environment of auditors in the Kingdom of Saudi Arabia.

Finally, the study recommends undertaking more studies related to behavioral aspects of auditing profession in Saudi Arabia.

(*)Assistant Professor, Department of Accounting, Faculty of Economics & Administration, King Abdulaziz University, Jeddah

(**) Lecturer, Technical College, Alahsa