

فصلنامه حسابداری سلامت، سال چهارم، شماره اول، شماره پیاپی (۱۱)، بهار ۱۳۹۴، صص. ۵۷-۸۰

## بررسی نقش فرسودگی شغلی در رابطه بین استرس و عملکرد شغلی حساب‌برسان

زهرا مرویان حسینی<sup>۱\*</sup> و دکتر محمود لاری دشت بیاض<sup>۲</sup>

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۰۷/۰۱

تاریخ اصلاح نهایی: ۱۳۹۴/۰۶/۰۹

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۰۱/۲۵

### چکیده

**مقدمه:** استرس و فرسودگی شغلی از جمله خطرهای شغلی است که در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است. از این رو، پژوهش حاضر با هدف پوشش این بُعد از دانش حسابداری به بررسی اثرات ناشی از استرس شغلی بر عملکرد حساب‌برسان با توجه به اثر میانجی فرسودگی شغلی پرداخته است.

**روش پژوهش:** این پژوهش از نوع توصیفی-همبستگی است که جامعه آماری آن را کلیه حساب‌برسان شاغل در مؤسسات حسابداری در سطح کشور از جمله سازمان حسابداری در سال ۱۳۹۳ در بر می‌گیرد و نمونه پژوهش شامل ۲۱۳ مشاهده منتخب از این جامعه است. ابزار مورد استفاده پژوهش تلفیقی از سه پرسش‌نامه در زمینه استرس شغلی، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی است. داده‌ها با بکارگیری نرم‌افزارهای SPSS نسخه ۲۱، Amos نسخه ۲۱ و Excel نسخه ۲۰۱۰ از طریق الگوسازی معادلات ساختاری و ضریب همبستگی پیرسون مورد تحلیل قرار گرفت.

**یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش نشان‌دهنده وجود رابطه بین استرس شغلی، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی است. به عبارت دیگر، نتایج حاکی از تأیید ارتباطی مثبت و معنادار میان استرس شغلی با فرسودگی شغلی و تأیید رابطه منفی و معنادار میان فرسودگی شغلی با عملکرد شغلی حساب‌برسان است. هم‌چنین، رابطه منفی استرس شغلی با عملکرد شغلی از طریق متغیر میانجی فرسودگی شغلی مورد تأیید قرار گرفت.

**نتیجه‌گیری:** وجود رابطه بین استرس شغلی، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی مبین آن است که ارتقاء عملکرد یکی از پیامدهای مثبت کاهش استرس و فرسودگی شغلی است. از این رو، با توجه به اهمیت نقش استرس و فرسودگی شغلی بر عملکرد حساب‌برسان، پیشنهاد می‌شود که با کاهش عوامل استرس‌زای شغلی در محیط کار، موجبات ارتقاء عملکرد، بهبود کیفیت و سرانجام افزایش اعتبار حرفه حسابداری در جامعه فراهم شود.

**واژه‌های کلیدی:** استرس شغلی، حرفه حسابداری، عملکرد شغلی، فرسودگی شغلی.

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری دانشگاه بین‌المللی امام رضا (ع).

۲. استادیار حسابداری دانشگاه فردوسی مشهد.

\* نویسنده مسئول؛ رایانامه: sheidamarvian@yahoo.com

## مقدمه

را کاهش دهد و در نتیجه مؤسسات حسابرسی را در معرض مسئولیت قانونی و از دست دادن اعتبار خود قرار دهد (۴).

آنچه در این پژوهش به عنوان موضوع مورد توجه قرار دارد، بررسی تأثیر استرس شغلی با توجه به متغیر میانجی خستگی عاطفی (به عنوان مهم‌ترین بُعد فرسودگی شغلی) بر عملکرد شغلی حسابرسان است. به عبارت دیگر، در این پژوهش در کنار بررسی میزان سطح استرس، فرسودگی و عملکرد شغلی حسابرسان به بررسی این موضوع پرداخته می‌شود که آیا وجود و استمرار استرس شغلی در بین حسابرسان، ممکن است منجر به فرسودگی شغلی در بین آنها شود؟ ضمن آن که آیا در صورت افزایش استرس در بین اعضای حرفه، به عملکرد شغلی حسابرسان خدشه‌ای وارد می‌شود یا خیر؟ و سرانجام به این مسئله پرداخته می‌شود که فرسودگی شغلی به عنوان متغیری میانجی در بین عوامل استرس‌زا و عملکرد شغلی می‌تواند عاملی اثرگذار باشد یا خیر؟

از آنجا که در پژوهش‌های داخلی عوامل اثرگذاری که به طور غیرمستقیم کیفیت حسابرسی را تحت تأثیر قرار می‌دهد و اشتغال در محیطی سالم و متناسب با ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای که لازمه عملکرد بالای حسابرسان است، چندان مورد توجه قرار نگرفته، این پژوهش برای توجه به این بُعد از دانش حسابرسی که سبب ارتقاء سلامت روانی، بهبود روابط بین فردی، کاهش فرسودگی شغلی و افزایش عملکرد شغلی حسابرسان می‌شود و نیز به دلیل توجه به هر سه عامل استرس، فرسودگی و عملکرد به طور

رشد فزاینده و پیچیدگی‌های جامعه، نیاز به اطلاعات اقتصادی مربوط، نظام‌های اطلاعاتی و نیز فرایندهای مولد اطلاعات را توجیه می‌کند و در این میان نیاز به حسابرسی به عنوان بخشی از فرایند گزارشگری و اطلاع‌رسانی بیشتر می‌شود. انتفاع بخش‌های مختلف جامعه از خدمات حسابرسی در شرایطی بیشینه خواهد شد که با تلاش همه‌جانبه فعالان عرصه مالی، نقش حسابرسی در جامعه به روشنی مشخص شود و خدمات ارائه شده به وسیله آنان از کیفیت لازم برخوردار باشد. از این رو، کیفیت بالای خدمات حسابرسی مستلزم عملکرد شغلی بالای حسابرسان است که به عنوان سازه بسیار مهمی در روان‌شناسی صنعتی و سازمانی مطرح شده است. به اعتقاد روگلبرگ، موفقیت و شکست یک سازمان به عملکرد کارکنان آن بستگی دارد و تقریباً اهم تلاش مدیران و روان‌شناسان صنعتی و سازمانی به طور مستقیم یا غیرمستقیم در جهت بهبود عملکرد شغلی کارکنان است (۱). سازمان‌ها، وقتی عملکردی اثربخش خواهند داشت که کارکنان در سطحی فراتر از جنبه‌های فنی و رسمی شغلشان به کار پردازند. در حسابرسی نیز، عملکرد شغلی فرد به علت تأثیری که بر کیفیت حسابرسی می‌گذارد بسیار حایز اهمیت است و تأخیر در ارائه گزارش حسابرسی به‌طور مستقیم بر کارایی و عملکرد حسابرسی تأثیرگذار است (۲-۳)؛ از این رو، چشم‌پوشی یا سازش با عملکرد شغلی ضعیف، ممکن است کیفیت حسابرسی

مقابله‌ای و انطباقی ارگانسیم افراد آن باشد، در آن حالت فرد دچار فشار روانی و تنش خواهد شد (۶) اما آنچه حائز اهمیت است آن است که استرس شغلی به دلیل این که در رابطه با سازمان است با استرس متفاوت است (۷). مؤسسه ملی امنیت و سلامت شغلی، استرس شغلی را ناشی از مشکلات فراوان موجود در محیط کار، تغییرات مداوم خارج از کنترل، جابه‌جایی مداوم، اضافه کار، ساعت کار زیاد و بی‌نظمی ساعت کار می‌داند (۸). کاظمی و همکاران نیز استرس شغلی را به عنوان تغییری در وضعیت فیزیکی یا ذهنی تعریف می‌کنند که ممکن است اثر مثبت یا منفی بر عملکرد شغلی کارکنان داشته باشد که در آن، استرس به خاطر رویدادهای استرس‌زا در محیط کار ایجاد شده است (۹).

منشأ معمول استرس که کارکنان در محیط کار یا سازمان با آن مواجه هستند، عوامل استرس‌زای شغلی نامیده می‌شود (۴). این عوامل استرس‌زا شامل ابهام نقش، تعارض نقش و گران‌باری نقش است (۱۰). در این پژوهش نیز این عوامل که برگرفته از الگوی جونز و همکاران (۱۱) در کشور آمریکا است به عنوان عوامل استرس‌زای شغلی در محیط کار حسابرسی در نظر گرفته شده است. این عوامل پیامدهای شغلی و نگرش‌های مربوط به کار را تحت تأثیر قرار می‌دهد (۱۲). ابهام نقش زمانی رخ می‌دهد که یک کارمند اطلاعات ناکافی، سیاست‌ها و دستورعمل‌های مبهم دریافت می‌کند. بنابراین، ابهام نقش به علت فشار حاصل از شفاف‌نبودن یا درک‌نکردن دقیق فرد از نقش خود در سازمان ایجاد می‌شود (۱۳).

هم‌زمان، دارای نوآوری و اهمیت ویژه‌ای است. افزون بر این، این پژوهش از وجود استرس شغلی در حرفه و تأثیری که بر رفتار حسابرسان می‌گذارد درک بهتری ایجاد می‌کند و می‌تواند به بهبود عملکرد آن‌ها و کیفیت حسابرسی و یا حتی شناسایی پیامدهای سازمانی ناشی از رفتارهای حسابرسان کمک کند و از این جهت که با ارائه درک بیشتر و بیان سوابق استرس در این حرفه می‌تواند اطلاعات موثری برای ایجاد انگیزه در حسابرسان و حرفه حسابرسی و همچنین بهبود مدیریت استرس و عوامل ایجاد آن در اختیار شاغلان این حرفه و پژوهشگران آینده قرار دهد، دارای اهمیت کاربردی است.

#### مبانی نظری و پیشینه پژوهش

سلیه را می‌توان نخستین کسی دانست که در سال ۱۹۵۶ میلادی فشار روانی (استرس) را به عنوان مفهوم تازه‌ای شرح داد. وی فشار روانی را پاسخی می‌داند که بدن در برابر خواسته‌هایی نشان می‌دهد که بر آن وارد می‌شود. این پاسخ از نظر سلیه پاسخی غیراختصاصی است. به این معنی که عامل فشارزا هرچه باشد (بیرونی یا درونی) و فرد در معرض فشار روانی نیز هر که باشد، بدن انسان در واکنشی که نشان می‌دهد، همواره از الگوی عام و یکسانی پیروی می‌کند (۵). در تعریفی دیگر، فرهنگ آکسفورد از استرس با عنوان فشار روانی یاد می‌کند. طبق این تعریف، فشار روانی چیزی است که از خارج بر فرد تحمیل می‌شود و ناراحتی‌های جسمانی و روانی را در پی دارد. وقتی مسائل وارده بر سازمانی فراتر از قدرت

تعارض نقش در وضعیتی رخ می‌دهد که انتظارات، خواسته‌ها و فشارهایی که شخص از یک سو با آن روبه‌رو است با انتظارات، خواسته‌ها و فشارهایی که از سوی دیگر بر او وارد می‌شود، ناسازگاری دارد. به بیان دیگر، شخص از دو سو در معرض انتظارات، خواسته‌ها و فشارهای متضادی قرار می‌گیرد (۵).

گران‌باری نقش، موقعیتی است که در آن فرد احساس می‌کند بین توقعات کاری با توانایی‌های وی و یا زمانی که او برای انجام آن‌ها در اختیار دارد، تناسب وجود ندارد و معمولاً در قالب دو بُعد شامل گران‌باری کمی و گران‌باری کیفی جلوه‌گر می‌شود. گران‌باری کمی معلول تناسب‌نداشتن کار درخواستی و زمان تخصیص داده شده، است و گران‌باری کیفی به این معنی است که فرد شاغل مهارت‌های لازم برای انجام کار محول شده به وی را ندارد. با توجه به این عوامل استرس‌زا، ربل و میکائیل معتقدند که نقش حسابرسان مستقل به دلیل ۱. ماهیت داشتن نقش رابط، ۲. انتظارات متضاد صاحب‌کاران و مؤسسه و ۳. پیچیدگی‌های جدید حسابرسی و عواقب مشتق شده از عملکرد ضعیف، به هر ۳ جزء استرس یعنی ابهام نقش، تعارض نقش و گران‌باری نقش حساس است (۱۲). چرا که آنان همواره با فشارهای موجود در شغل از جمله درخواست‌هایی که نیاز به دقت بالا دارد یا تردید حرفه‌ای نسبت به تهیه یک گزارش حسابرسی با کیفیت بالا روبرو بوده و هستند. به عنوان نمونه، حسابرس ممکن است در مواردی بر سر دوراهی قرار گیرد، شامل زمانی که صاحب‌کار به او اجازه نمی‌دهد

تا آزمون‌های خاصی را انجام دهد در حالی که این آزمون‌ها بسیار مهم است و می‌تواند کل کار حسابرسی برای چرخه معامله را تحت تأثیر قرار دهد یا در بدترین حالت، هنگامی که حسابرسان با هدف‌های متضادی مواجه می‌شوند که با کم‌ترین هزینه کار کنند در حالی که کیفیت کار حسابرسی با کاهش برخی از روش‌های ضروری حسابرسی، تحت تأثیر قرار می‌گیرد و یا تمام روش‌های حسابرسی را برای حفظ کیفیت حسابرسی در سطح بالا انجام دهند که ممکن است سودآوری با افزایش هزینه‌های حسابرسی به خطر بیفتد (۱۴). از این رو، حسابداری و بویژه حسابرسی از دیرباز به عنوان حرفه‌ای با سطوح بالای استرس شناخته شده است (۱۵ و ۱۶). تلاش‌های طاقت فرسا، محدودیت زمانی برای زندگی شخصی و گذراندن آزمون حسابداران رسمی از دیگر چالش‌های معمول و همیشگی حسابرسان بوده است. این شغل به طور معمول با حجم بالای کاری، ضرب‌عجل‌های زیاد و فشار زمانی بیش از حد توصیف می‌شود. افزون بر این، حسابرسان، به دلیل تضاد منافی که ممکن است در انجام حسابرسی‌هایشان وجود داشته باشد و نیز قرار گرفتن در بین مدیریت (به عنوان مسئول تهیه صورت‌های مالی و نتایج حاصل از عملیات شرکت) و سرمایه‌گذاران و یا سایر اشخاص ذی‌نفع (به عنوان استفاده‌کنندگان از گزارش حسابرسی برای تصمیم‌گیری و رسیدن به هدف‌های شخصی مدنظر)، همواره به نحوی نقش واسطه یا رابط را ایفا می‌کنند (۱۲). از این رو، آن‌ها با تعداد زیادی از افراد

درون‌سازمانی و برون‌سازمانی روبه‌رواند که خواهان طیف وسیعی از نیازها و انتظارات هستند که به طبع برآورده‌کردن این انتظارات و تقاضاهای متنوع از سوی صاحب‌کاران، آن‌هم در محیط‌کاری که خود صاحب‌کار مشخص می‌کند، برای حسابرسان موقعیت‌های استرس‌زایی را ایجاد می‌کند که در صورت شناسایی‌نشدن به موقع، کنترل‌نکردن و برخورد نامناسب این استرس‌های شغلی می‌تواند منجر به فرسودگی شود (۱۷ و ۱۸).

نتایج پژوهش‌های متعددی نشان می‌دهد که نشانه‌های استرس کارکنان رابطه مثبتی با فرسودگی شغلی دارد. این پژوهش‌ها، استرس شغلی را به عنوان عامل اصلی معرفی می‌کنند که ممکن است منجر به فرسودگی شغلی کارکنان شود (۱۹ و ۲۰). تا جایی که امروزه فرسودگی شغلی حسابرسان به عنوان یکی از مسائل مهم در حرفه حسابرسی مطرح شده است. یکی از دلایل این موضوع این است که حسابرسان حرفه‌ای به علت رویارویی با درخواست‌های مدیران حوزه‌کاری خود از یک سو و الزام به رعایت آیین‌رفتار حرفه‌ای از سوی دیگر، در معرض استرس شغلی بیشتری نسبت به بعضی حرفه‌های دیگر هستند. هر اندازه که مطالبات یا خواست‌های محیطی افزایش یابد و توانایی فرد در پاسخ به این مطالبات کاهش یابد، احتمال این که استرس موجب بروز عوارض منفی شود، بیشتر است که این امر به نوبه خود منجر به فرسودگی شغلی می‌شود (۲۱). به این ترتیب، فرسودگی شغلی پاسخی طولانی مدت به عوامل استرس‌زا و هیجان‌های شدید در محیط کار است.

نتایج برخی از پژوهش‌ها نشان می‌دهد که بین فشار روانی و فرسودگی شغلی رابطه تنگاتنگی وجود دارد تا جایی که حتی واژه «فرسودگی شغلی» را گاهی با «استرس شغلی» یکسان دانسته‌اند. البته، در اینجا ذکر این نکته ضروری است که فرسودگی شغلی نشانه استرس شغلی نیست؛ بلکه نتیجه کنترل‌نکردن استرس شغلی است (۲۲). پانیس و آرون‌سون نیز در پژوهش خود بیان کردند که فرسودگی عمده‌ترین پیامد استرس شغلی است. به اعتقاد آن‌ها اگر استرس شدید شبیه غرق‌شدن در مسئولیت‌ها باشد، فرسودگی گیرکردن در بی‌مسئولیتی صرف است (۲۰، ۲۳ و ۲۴). واژه فرسودگی شغلی به صورت کنایه از یک حالت یا فرآیند خستگی ذهن، برای اولین بار در ایالات متحد آمریکا در اواخر دهه ۱۹۷۰ میلادی به وسیله فرویدنبرگر مورد استفاده قرار گرفت. وی فرسودگی شغلی را در ساختاری سه بُعدی در قالب خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش احساس موفقیت فردی توصیف کرد. فرسودگی شغلی به معنای تحلیل انرژی یا منابع عاطفی و هیجانی است که به عنوان متغیر اصلی برای فهم فرایند فرسودگی شغلی در نظر گرفته می‌شود. مسخ شخصیت نوعی فاصله بین‌فردی و نبود رابطه با همکاران و صاحب‌کاران است و تقلیل شخصیت فردی به ارزیابی منفی فرد از خودش اشاره دارد. با این وجود هر چند تعریف‌های متعددی از فرسودگی شغلی وجود دارد اما همه آن‌ها شامل فرسودگی شغلی به عنوان مؤلفه اصلی فرسودگی شغلی است (۲۵). از این رو، مهم‌ترین بُعد فرسودگی، فرسودگی شغلی شناخته

شده است که رابطه نزدیکی با سطوح بالای درخواست‌های کاری بویژه در فصل شلوغ کار حسابرسی دارد و عملکرد شغلی حسابرسان را به طور قابل توجهی تحت تأثیر قرار می‌دهد (۲۶). افزون بر این، عملکرد شغلی فرد برای بقای سازمانی بسیار مهم است و می‌تواند به عنوان مهم‌ترین نتیجه کار مدنظر قرار گرفته شود؛ بویژه برای سازمان و یا مؤسساتی همچون مؤسسات حسابرسی که دارای سرمایه انسانی زیاد هستند (۲). مدیران سازمان‌ها نیز به خوبی دریافته‌اند که مهم‌ترین عامل کسب مزیت رقابتی، منابع انسانی سازمان‌ها است و رضایت کارکنان افزون بر عوامل سنتی نظیر دستمزد و شرایط کار متأثر از کیفیت روابط انسانی در بین همکاران نیز است که خود عاملی تأثیرگذار بر عملکرد شغلی آنان است (۲۷). بنابراین، کیفیت کار فرد یا بهره‌وری می‌تواند عملکرد کلی سازمان‌ها یا مؤسسات را تحت تأثیر قرار دهد. اهمیت این موضوع به اندازه‌ای است که بیان شده است در هزاره سوم، با توجه به افزایش رقابت، سازمان‌هایی قادر به ادامه بقا هستند که بیشترین استفاده را از دانش و سرمایه فکری کنند (۲۸).

با توجه به آنچه ذکر شد برخلاف استرس، که در سطوح پایین، ممکن است تأثیر مثبت بر عملکرد شغلی حسابرسان داشته باشد، فرسودگی شغلی در هر صورت تأثیراتی زیان‌آور برای سازمان و حسابرس دارد (۲۹). ضمن آن که استرس در سطوح بالا نیز می‌تواند تأثیر منفی بر عملکرد شغلی حسابرسان داشته باشد. بر اساس نتایج برخی از پژوهش‌ها، استرس

بالای ناشی از کار یکی از دلایل اصلی بروز فرسودگی شغلی، نارضایتی شغلی و عملکرد شغلی ضعیف است (۳۰). از این رو، توجه به عوامل اثرگذار همچون استرس و فرسودگی شغلی بر عملکرد شغلی حسابرسان امری ضروری است. نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد که استرس و فرسودگی شغلی با عملکرد شغلی رابطه معناداری دارد که شامل جو سازمانی، ارتقاء کارکنان، محیط شغلی و سازگاری با محیط و واکنش‌های رفتاری و فیزیکی است (۳۱). در واقع، سطح عملکرد شغلی به میزان فشار کاری و مشکل یا آسان بودن آن بستگی دارد و چنین استدلال می‌شود که رابطه عملکرد و استرس به صورت یک تابع معکوس U شکل است که تحت عنوان قانون یوکز و دادسون مطرح شده است. طبق نظریه U معکوس عملکرد شخص زمانی در بالاترین سطح خود قرار دارد که میزان استرس در حد متوسط باشد و هر اندازه میزان استرس از این سطح بالاتر یا پایین‌تر رود به همان نسبت از عملکرد کاسته می‌شود. در حسابرسی نیز این نظریه به‌وسیله برخی از پژوهش‌ها پشتیبانی شده است و نشان می‌دهد که استرس در حرفه حسابرسی اغلب دارای رابطه‌ای منحنی شکل با عملکرد شغلی حسابرسان است (۳۲). به عنوان نمونه، نتایج پژوهش چو نشان داد زمانی که حسابرسان سطح متوسطی از استرس یا فشار را در محیط کار خود احساس می‌کنند، عملکرد آن‌ها در حد مطلوب است. با این حال، اگر حسابرسان سطح شدیدتری از استرس را دریافت کنند عملکرد آن‌ها به طور قابل توجهی کاهش می‌یابد (۳۳). هم‌چنین، در پژوهشی دیگر،

نظارت) نسبت به عوامل استرس‌زای فردی (فشار زمانی، ابهام نقش، تعارض نقش و گران‌باری نقش) برای حساب‌برسان داخلی منبع استرس بیشتری است. افزون بر این، در این پژوهش متغیرهای استرس در الگوی رگرسیون شامل دو عامل محیط و حجم کار معرفی شد و نتیجه آن نشان داد که عامل محیط با هر دو عامل فرسودگی شغلی و ناراضایتی شغلی رابطه مثبت دارد. همچنین، حجم کار به عنوان عامل استرس‌زای دیگر، با افزایش در فرسودگی شغلی رابطه مثبت و با ناراضایتی شغلی رابطه منفی دارد (۳۸). مارتیاس و یوزالی در پژوهشی عنوان کردند که فرسودگی شغلی بر رابطه بین عوامل استرس‌زای شغل (شامل تعارض نقش، ابهام نقش و ازدیاد نقش) و پیامدهای شغلی مؤثر است. افزایش فشار بر عوامل استرس‌زای شغل، شدت فرسودگی شغلی را افزایش خواهد داد که نتیجه آن در کاهش پیامدهای شغلی و کیفیت حسابرسی حساب‌برسان جلوه‌گر می‌شود (۳۹). چن و سیلورسون به بررسی تأثیر جایگاه کنترل (نوع نگرش و قدرت فرد بر کنترل رویدادها) بر رضایت شغلی، استرس حاصل از شغل و عملکرد شغلی در بین حسابداران و حساب‌برسان کشور تایوان پرداختند. نتایج پژوهش آنان نشان داد که جایگاه کنترل در حسابداران (جایگاه کنترل درونی یا بیرونی) نقش مهمی در پیش‌بینی میزان رضایت شغلی، استرس و عملکرد حساب‌برسان در مؤسسات حسابرسی تایوانی دارد. همچنین، افراد با جایگاه کنترل داخلی بالاتر، سطوح پایین‌تری از استرس و سطوح بالاتری از رضایت شغلی و عملکرد را تجربه می‌کنند. افزون

کلی و مارجم به این نتیجه رسیدند که هنگامی که سطح استرس حساب‌برسان فراتر از سطح متوسط افزایش یابد، عملکرد حساب‌برسان کاهش می‌یابد (۳۴).

پیرامون رابطه استرس شغلی با عملکرد، نتایج برخی از پژوهش‌ها، رابطه منفی بین استرس و عملکرد شغلی را نشان می‌دهد؛ به گونه‌ای که با ادامه یافتن استرس و فرسودگی حساب‌برسان، عملکرد شغلی آن‌ها کاهش می‌یابد که این کاهش عملکرد به طور بالقوه موجب تضعیف کیفیت حسابرسی (تشخیص اشتباهات صورت‌های مالی و تقلب و یا جلوگیری از بروز رفتارهای غیرحرفه‌ای) می‌شود (۱۰ و ۳۷-۳۵). از این رو، می‌توان مخرب‌ترین نتیجه استرس شغلی بر عملکرد حساب‌برسان را، کیفیت نامطلوب کار انجام شده (گزارش حسابرسی تهیه شده) به وسیله آن‌ها دانست. در این راستا، آلمر و کاپلن در پژوهشی به بررسی تأثیر استرس (متشکل از ابهام نقش و تعارض نقش) بر عملکرد شغلی حساب‌برسان پرداختند. در پژوهش آنان داده‌ها به کمک پرسش‌نامه الکترونیکی جمع‌آوری شد و نتایج حاصل از همبستگی پیرسون نشان داد که با وجود تأثیر منفی ابهام نقش بر عملکرد شغلی، تعارض نقش به طور قابل‌توجهی عملکرد شغلی را تحت تأثیر قرار نمی‌دهد (۲۳).

لارسون و همکاران در پژوهشی با عنوان «مفاهیم و پیامدهای استرس شغلی در حساب‌برسان داخلی» به بررسی چگونگی تأثیرگذاری استرس شغلی بر فرسودگی شغلی و رضایت شغلی حساب‌برسان داخلی پرداختند. یافته‌های پژوهش آنان نشان داد که عوامل استرس‌زای سازمانی (پاداش، ساختار سازمانی و سبک

براین، اگر استرس شغلی به طور مناسبی کنترل نشود، رضایت شغلی پایین، عملکرد کاری ضعیف و اثرات جسمی منفی را به همراه دارد (۴۰).

جونز و همکاران به بررسی «تأثیر شیوه زندگی سالم به عنوان یک سازوکار مقابله‌ای برای نقش استرس و دستاوردهای کارایی شغلی در بین حسابرسان» پرداختند. تجزیه و تحلیل روابط علت و معلولی عوامل استرس‌زا و شیوه زندگی سالم بر کارایی شغلی با استفاده از الگوی پژوهش بین رشته‌ای، نشان داد که استرس با میانجی‌گری فرسودگی شغلی و اثری که بر سلامت روان می‌گذارد، تأثیر منفی بر کارایی شغلی دارد. با این وجود، می‌توان با اجرای یک شیوه زندگی سالم، اثرات منفی استرس و فرسودگی شغلی را بر سلامت روان نیز کاهش داد (۴۱).

ماکویی به بررسی نقش واسط عوامل استرس‌زای شغلی بر رابطه بین کانون کنترل و پیامدهای شغلی حسابداران پرداخت. نتایج پژوهش وی حاکی از این بود که بیشتر آزمودنی‌های دارای سطح استرس شغلی در حد متوسط و سطح عملکرد و رضایت در حد بالا هستند (۴۲).

موهندنور در پژوهشی به بررسی این موضوع پرداخته است که آیا درک بیشتر ابهام و تعارض به عنوان عوامل زیرمجموعه‌ای استرس با عملکرد شغلی در ارتباط است یا خیر؟ وی داده‌ها را با استفاده از پرسش‌نامه‌های الکترونیکی تکمیل شده به وسیله ۱۷۵۶ حسابرس مؤسسات حسابرسی ۴ مؤسسه بزرگ مالزیایی جمع‌آوری کرد و با استفاده از

الگوسازی معادلات ساختاری آزمون کرد. نتایج پژوهش موهندنور نشان داد که عملکرد شغلی فقط تحت تأثیر ابهام نقش است و رابطه بین تعارض نقش با عملکرد شغلی نیز غیرقابل توجه و رد شد (۳۲).

یوتامی و نهارتیو در پژوهشی با عنوان «تأثیر نوع شخصیت بر فرسودگی شغلی حسابرسان» به بررسی اثر تعدیل‌کننده نوع شخصیت تحت تأثیر عوامل استرس‌زای شغلی شامل ابهام نقش، تعارض نقش و گران‌باری نقش بر فرسودگی شغلی حسابرسان پرداختند. تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پرسش‌نامه‌های جمع‌آوری شده، که به وسیله ۵۸۰ حسابرس در رده‌های سرپرست، سرپرست ارشد و مدیر در مؤسسات حسابداری جاکارتا، سیمارانگ، پالمبانگ و یوگیاکارتا تکمیل شده بود، نشان داد که نوع شخصیت تأثیر تعارض نقش و گران‌باری نقش را بر فرسودگی شغلی تشدید می‌کند در حالی که شواهدی مبنی بر تأثیر ابهام نقش بر فرسودگی شغلی یافت نشد (۴۳).

ویارسی و همکاران به بررسی تأثیر عوامل استرس‌زای شغلی شامل ابهام نقش، تعارض نقش و ازدیاد نقش بر فرسودگی شغلی حسابرسان از طریق متغیر مداخله‌گر هوش هیجانی پرداختند. داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه‌ای جمع‌آوری شد که به وسیله ۱۰۵ حسابرس در تمام مؤسسات حسابداری اندونزیایی تکمیل شده بود. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از رگرسیون نشان داد که هوش هیجانی عامل تضعیف‌کننده اثر ابهام نقش، تعارض نقش و ازدیاد نقش بر فرسودگی شغلی حسابرسان در مؤسسات



حسابداری آندونزیایی است (۴۴).

چانگ و مانرو به بررسی «تأثیر پیامدهای فرسودگی شغلی بر تمایل به جابه‌جایی حسابداران جدیداً استخدام شده» پرداختند. داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه تکمیل شده به وسیله ۳۶۸ حسابدار، که جدیداً در مؤسسات حسابداری استخدام شده بودند، جمع‌آوری شد. نتایج حاصل از بکارگیری روش معادلات ساختاری نشان داد که ابهام نقش، تعارض نقش و تنش‌های مربوط به شغل، عوامل ایجاد فرسودگی شغلی است. به این صورت که ابهام و تعارض نقش، سطوح درک شده کارکنان از تنش‌های مربوط به شغل را تحت تأثیر قرار می‌دهد و تنش‌های مربوط به شغل با فرسودگی شغلی رابطه دارد که این امر به نوبه خود، باعث کاهش سطح رضایت شغلی و تعهد سازمانی می‌شود. همچنین، رضایت‌نداشتن کارکنان بیشتر می‌تواند ناشی از این باشد که آن‌ها به دنبال یک شغل جایگزین هستند (۴۵).

محمدی‌پور و غلامی در پژوهشی با عنوان «اثر فشارهای روانی و فرسودگی شغلی حسابرسان مستقل بر کیفیت گزارش‌های حسابرسی» به این نتیجه رسیدند که اظهارنظر تحت استرس بالا و فرسودگی شغلی باعث اختلال در عملکرد حسابرسان می‌شود و اظهارنظر حرفه‌ای آن‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد (۴۶).

دانایی و کمال‌احمدی در پژوهشی به بررسی «رابطه بین فرسودگی شغلی و رضایت شغلی کارکنان ثبت احوال استان خراسان رضوی» پرداختند. جامعه

آماري پژوهش آنان ۳۰۰ نفر شامل کلیه کارکنان اداره ثبت احوال استان خراسان رضوی بود که از این جامعه، نمونه‌ای به تعداد ۱۸۲ نفر انتخاب شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون چند متغیره، آزمون t گروه‌های مستقل و واریانس یک‌طرفه نشان داد که بین فرسودگی شغلی و رضایت شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد (۴۷).

حاجیها و زارعی نیز در پژوهشی به بررسی «تأثیر عوامل استرس‌زا بر رضایت شغلی و عملکرد شغلی در بین حسابداران بخش عمومی» پرداختند. جامعه آماری پژوهش آنان شامل کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان سیستان و بلوچستان بود. نتایج پژوهش حاجیها و زارعی نشان داد که رابطه منفی و معناداری بین ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری نقش با رضایت شغلی و عملکرد شغلی وجود دارد (۴۸).

#### تدوین فرضیه‌های پژوهش

حسابرسان به دلیل ماهیت کارشان در معرض محیطی استرس‌زا قرار دارند که بر عملکرد آن‌ها تأثیر می‌گذارد (۱۵). مخرب‌ترین نتیجه استرس شغلی بر عملکرد حسابرسان، کیفیت نامطلوب کار انجام شده (گزارش حسابرسی تهیه شده) به وسیله آنان است. بنابراین، عوامل رفتاری مانند استرس شغلی به میزان قابل توجهی بر عملکرد شغلی حسابرسان تأثیرگذار است (۳۳). از این رو، شناخت و بررسی اثرات منفی استرس شغلی بویژه در حرفه حسابرسی امری بسیار حیاتی است؛ به دلیل این که کیفیت حسابرسی به

شدت به قضاوت و سلامت کارکنان مؤسسات حسابرسی وابسته است (۴۹). در ادبیات حسابداری، برخی از پژوهش‌ها، پیامدهای استرس شغلی را مورد بررسی قرار داده‌اند. این پیامدها شامل عملکرد ضعیف، نارضایتی شغلی، فرسودگی شغلی و تمایل به ترک حرفه و خطرات بالقوه این عوامل است که به طور ذاتی با حرفه حسابرسی همراه بوده و می‌تواند تصور و اعتماد عمومی را نسبت به مؤسسات حسابرسی و حرفه‌ای خدشه‌دار کند (۴، ۱۳، ۲۶، ۲۴ و ۵۰) و پژوهش حاضر تلاشی برای بررسی عوامل رفتاری است که ممکن است به طور غیرمستقیم کیفیت حسابرسی را تحت تأثیر قرار دهد. از این رو، فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر تدوین شد:

فرضیه ۱. استرس شغلی با فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معناداری دارد.

فرضیه ۲. فرسودگی شغلی با عملکرد شغلی رابطه منفی و معناداری دارد.

فرضیه ۳. استرس شغلی از طریق فرسودگی شغلی با عملکرد شغلی رابطه منفی و معنادار دارد (اثر غیرمستقیم استرس بر عملکرد از طریق متغیر فرسودگی شغلی).

## روش پژوهش

از آنجا که هدف پژوهش حاضر، بررسی نقش فرسودگی شغلی در رابطه بین استرس و عملکرد شغلی در قالب یک الگوی مفهومی (شکل شماره ۱) است از نظر هدف، کاربردی و از نظر نوع پژوهش

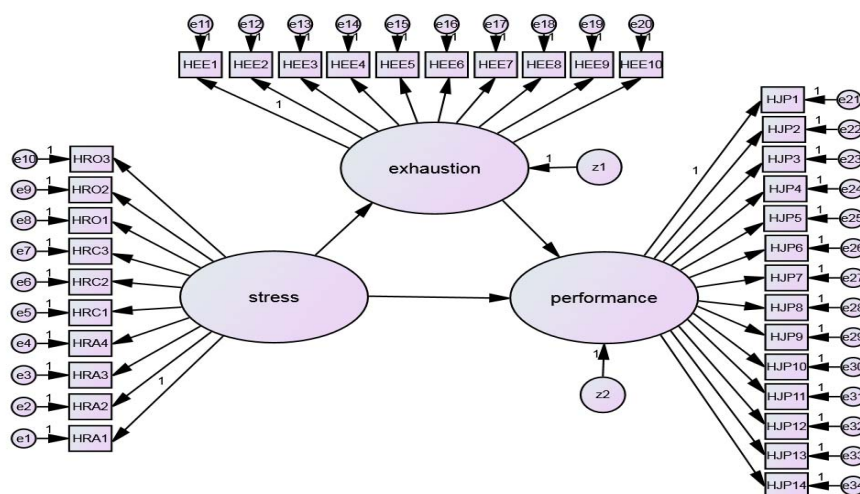
توصیفی-همبستگی است و از لحاظ نظارت و کنترل و نیز نحوه گردآوری اطلاعات در زمره پژوهش‌های میدانی قرار می‌گیرد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه حسابرسان مؤسسات حسابرسی در سطح کشور از جمله سازمان حسابرسی در سال ۱۳۹۳ است. تعداد نمونه با توجه به یافته‌های پژوهش‌های پیشین در این زمینه و هم‌چنین کمینه مشاهدات لازم برای الگوی مورد بررسی در الگوسازی معادلات ساختاری (کمینه ۲۰۰ مشاهده) و نیز با استفاده از نرم‌افزار NCSS نسخه ۱۱ برای سطح اطمینان ۸۰٪، معادل ۲۱۳ مشاهده برآورد شد. پس از آن، پرسش‌نامه پژوهش در حجمی معادل حجم مذکور به طور تصادفی ساده در میان جامعه مورد بررسی توزیع شده است. ابزار اندازه‌گیری این پژوهش، پرسش‌نامه استاندارد استفاده شده به وسیله جونز و همکاران است (۱۱)، که تلفیقی از سه پرسش‌نامه استاندارد شامل پرسش‌نامه سنجش استرس شغلی متشکل از ۴ سؤال ابهام نقش، ۳ سؤال تعارض نقش و ۳ سؤال گران‌باری نقش تهیه شده به وسیله ریزو و همکاران (۵۱)، پرسش‌نامه سنجش فرسودگی شغلی، متشکل از ۱۰ سؤال برای سنجش فرسودگی شغلی (مؤلفه اصلی فرسودگی شغلی) برگرفته از خرده مقیاس ۱۰ ماده‌ای فرسودگی شغلی و پرسش‌نامه فرسودگی شغلی ماسلاچ و پرسش‌نامه سنجش عملکرد شغلی متشکل از ۱۴ سؤال برگرفته از مقیاس عملکرد شغلی نیکوئل و همکاران است (۵۲). کلیه پرسش‌نامه‌ها بر اساس طیف لیکرت از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) امتیازدهی شده است. روایی پرسش‌نامه فرسودگی شغلی ماسلاچ که

نسخه ۲۱ ارزیابی شد. الگوی ساختاری مورد بررسی در این پژوهش که برای استخراج نتایج مورد استفاده قرار گرفته است، مطابق شکل شماره ۱ است. در الگوی مفهومی پژوهش، استرس شغلی (شامل ابهام نقش، تعارض نقش و گران‌باری نقش) به عنوان متغیرهای مستقل، خستگی عاطفی (مؤلفه اصلی فرسودگی شغلی) متغیر میانجی و عملکرد شغلی متغیر وابسته است. هم‌چنین، برای آزمون فرضیه‌ها از طریق الگوسازی معادلات ساختاری برای دستیابی به نتایج بهتر از میانگین امتیاز کسب شده به وسیله هر مشاهده

نخستین بار به وسیله فیلیان به فارسی ترجمه و به تأیید استادان برجسته دانشگاه تهران رسیده بود (۵۳) به همراه سایر پرسش‌نامه‌های استفاده شده در پژوهش با مراجعه به استادان و متخصصان این رشته و اعمال اصلاحات مورد نیاز مورد تأیید قرار گرفت. پایایی پرسش‌نامه نیز به روش آلفای کرونباخ برای متغیرهای پژوهش، مطابق نتایج مندرج در جدول شماره ۱، محاسبه و تأیید شد. الگوی پیشنهادی پژوهش از طریق الگوسازی معادلات ساختاری و با استفاده از نرم‌افزار AMOS

جدول ۱: مقدار ضریب آلفا برای تعیین پایایی

عملکرد	فرسودگی شغلی	استرس	گران‌باری	تعارض	ابهام	پایایی
۰/۸۳	۰/۸۹	-	۰/۶۸	۰/۷۲	۰/۷۵	ضریب آلفای پژوهش‌های پیشین
همکاران (۴۱)	ماسلاچ و جکسون (۲۰)	جونیور و همکاران (۴۱)	همکاران (۵۱)	همکاران (۵۱)	همکاران (۵۱)	ضریب آلفای پژوهش حاضر
۰/۷۷۲	۰/۸۵۱	۰/۸۷۵	۰/۶۸۵	۰/۶۲۸	۰/۸۷۸	



شکل ۱: الگوی معادلات ساختاری پژوهش

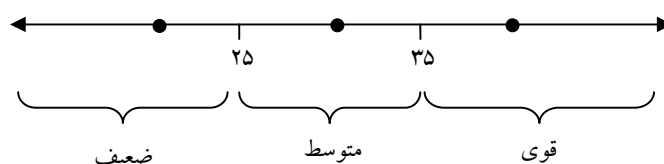
نظرات پاسخ‌دهندگان استفاده شده است و نیز با توجه به دو حد ابتدایی و انتهایی این طیف، عدد ۳ بیانگر حد وسط است که با نیم واحد انحراف از هر طرف، حد وسط بین اعداد ۲/۵ و ۳/۵ مشخص شد و با توجه به تعداد گویه‌های هر پرسش‌نامه بازه‌های سطوح مربوط به هر پرسش‌نامه برآورد شد. همان‌طور که در شکل ۲ مشخص شده است با توجه به تعداد گویه‌ها در استرس و فرسودگی که برابر با ده گویه است، حدود متوسط، با توجه به آنچه در بالا ذکر شد، برابر است با بازه بین ۲۵ و ۳۵. بنابراین، همان‌طور که در شکل شماره ۲ نیز مشخص شده است مقادیر میان این دو عدد بیانگر سطح متوسط استرس و فرسودگی است و مقادیر بالای ۳۵ بیانگر سطح قوی و مقادیر زیر ۲۵ بیانگر سطح ضعیف خواهد بود.

با توجه به شکل شماره ۲ و میانگین نمره اکتسابی در استرس که برابر با ۳۰/۷ و در فرسودگی که برابر با ۲۹/۱۲ برآورد شده است، می‌توان چنین نتیجه گرفت که هر دوی این متغیرها از نظر پاسخ‌دهندگان در سطح متوسط قرار دارد. در رابطه با عملکرد نیز با توجه به تعداد گویه‌ها که برابر با ۱۴ است، حدود متوسط، با توجه به آنچه در بالا ذکر شد، برابر است با بازه بین ۳۵ و ۴۹. بنابراین، همان‌طور که در شکل شماره ۳ نیز مشاهده می‌شود مقادیر میان این دو عدد بیانگر سطح متوسط، مقادیر بالای ۴۹ بیانگر سطح

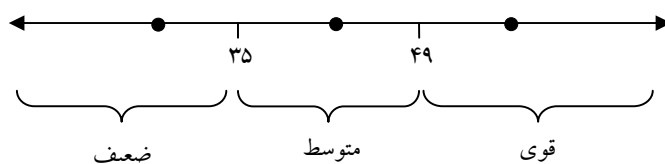
از هر پرسش‌نامه، استفاده شده است. در شکل شماره ۱ عبارت‌های زیر بکار رفته است. stress: متغیر استرس شغلی. exhaustion: متغیر فرسودگی شغلی (بعد خستگی عاطفی). performance: متغیر عملکرد. HRA1 تا HRA4: سؤال‌های متغیر ابهام نقش به عنوان اولین عامل استرس شغلی. HRC1 تا HRC3: سؤال‌های متغیر تعارض نقش به عنوان دومین عامل استرس شغلی. HRO1 تا HRO3: سؤال‌های متغیر گران‌باری نقش به عنوان سومین عامل استرس شغلی. HEE1 تا HEE10: سؤال‌های متغیر فرسودگی شغلی (بعد خستگی عاطفی). HJP1 تا HJP14: سؤال‌های متغیر عملکرد. حرف H نشان‌دهنده مقطع زمانی است که پرسش‌نامه‌ها در آن مقطع جمع‌آوری شده است که در پژوهش حاضر منظور همان اوج فشار کاری است.

## یافته‌های پژوهش

برای توصیف و نمایش میانگین سطوح استرس، فرسودگی و عملکرد در میان پاسخ‌دهندگان، با توجه به این که از طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت برای ارزیابی



شکل ۲: بازه سطوح پرسش‌نامه‌های استرس و فرسودگی



شکل ۳: بازه سطوح پرسش نامه عملکرد

جدول ۲: میانگین امتیازات کسب شده در هر متغیر

متغیر	استرس شغلی	فرسودگی شغلی	عملکرد شغلی
میانگین	۳۰/۷	۲۹/۱۲	۵۲/۰۸
انحراف معیار	۵/۴۴	۷/۵۲	۹/۱۴

قوی و مقادیر زیر ۳۵ بیانگر سطح ضعیف عملکرد است.

با توجه به شکل شماره ۳ و میانگین نمره اکتسابی در عملکرد که برابر با ۵۰/۰۸ است، چنین تفسیر می‌شود که متغیر عملکرد از نظر پاسخ‌دهندگان به طور میانگین در سطح قوی قرار دارد.

همان‌طور که قبلاً ذکر شد، برای تجزیه و تحلیل دقیق‌تر داده‌ها برای اجرای الگوی معادلات ساختاری و آزمون فرضیه‌ها از میانگین امتیازات کسب شده به‌وسیله هر مشاهده از هر متغیر استفاده شده است. آمار توصیفی داده‌های مذکور به تفکیک ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در جدول شماره ۱ ارائه شده است.

با توجه به آماره‌های توصیفی مندرج در جدول شماره ۳، ۷۷٪ نمونه پژوهش حاضر مرد و ۲۳٪ آنان زن بوده است و میزان استرس شغلی و فرسودگی شغلی در مردان نسبت به زنان بیشتر است. هم‌چنین، بیشترین میزان استرس در سطح مدیر فنی و پس از آن در سطح سرپرست و بیشترین فرسودگی شغلی در سطح حسابرس‌ارشد و کمک حسابرس مشاهده می‌شود. در

رابطه با سابقه کاری نیز بیشترین استرس را افراد دارای سابقه کاری کم‌تر از یک سال و بیشترین فرسودگی شغلی را افراد دارای سابقه کاری ۵ تا ۷ سال دارند و در سطح تحصیلات نیز بیشترین استرس و فرسودگی شغلی مربوط به مقطع دکتری است. بر اساس نتایج حاصل از آماره‌های توصیفی می‌توان چنین استنباط کرد که از نظر جنسیت در هر دو گروه (مرد و زن) با افزایش استرس و فرسودگی شغلی حسابرسان، عملکرد شغلی آن‌ها رو به افزایش است و در مورد سابقه کاری نیز در بیشتر موارد با افزایش استرس، عملکرد شغلی حسابرسان کاهش می‌یابد. هم‌چنین، از منظر سطح تحصیلات نیز انتظار می‌رود که استرس و فرسودگی شغلی حسابرسان، عملکرد آن‌ها را تحت تأثیر قرار دهد که این موضوع در سطح تحصیلات کارشناسی ارشد نسبت به سایر سطوح بیشتر است. آماره توصیفی سؤال‌های پژوهش به تفکیک متغیرها به شرح جدول‌های شماره‌های ۴، ۵ و ۶ است.

وجود تمامی گزینه‌ها در پاسخ‌های دریافتی از پاسخ‌دهندگان (مندرج در جدول‌های شماره‌های ۴، ۵

از نتایج ارائه شده در جدول شماره ۷ استنباط می‌شود که متغیرهای پژوهش به شکل معناداری با یکدیگر مرتبط‌اند و بر هم اثر می‌گذارند.

فرضیه‌های پژوهش با توجه به الگوی مفهومی ارائه شده در شکل شماره ۱ مورد بررسی قرار گرفته است و نتایج حاصل از خروجی‌های بدست آمده به تفکیک موضوع در ادامه ارائه می‌شود.

نتایج سنجش نیکویی برازش حاصل از تحلیل

و ۶) گویای این است که نمونه پژوهش حاضر از پراکندگی و ترکیب مناسبی برخوردار است. همچنین، تفاوت میان فراوانی پاسخ‌ها در بین گزینه‌های مخالف (۱ و ۲) با گزینه‌های موافق (۴ و ۵) نشان از توان بالای سؤال‌های پرسش‌نامه‌ها در توصیف متغیرهای مربوط است.

نتایج حاصل از برآورد ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش در جدول شماره ۷ ارائه شده است.

جدول ۳: آمار توصیفی متغیرهای پژوهش به تفکیک ویژگی‌های جمعیت شناختی

طبقه‌بندی	تعداد	درصد فراوانی	استرس شغلی		فرسودگی شغلی		عملکرد شغلی	
			میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
جنسیت	مرد	۱۶۸	۰/۷۷	۳/۰۸۶	۰/۵۵۶	۳/۰۳۴	۰/۷۶۰	۳/۵۹۹
	زن	۵۰	۰/۲۳	۳/۰۱۶	۰/۵۰۴	۲/۸۹۰	۰/۷۳۰	۳/۵۰۲
سابقه کاری	کمتر از یک سال	۳۷	۰/۱۷	۳/۱۴۵	۰/۵۰۵	۲/۸۰۵	۰/۶۵	۳/۵۵۷
	بین ۱ تا ۳ سال	۸۲	۰/۳۸	۳/۰۳۲	۰/۵۹۶	۲/۹۴۳	۰/۸۰۲	۳/۶۷۵
	بین ۳ تا ۵ سال	۴۴	۰/۲۰	۳/۰۳۴	۰/۵۵۴	۲/۹۱۳	۰/۷۰۵	۳/۶۴۹
	بین ۵ تا ۷ سال	۳۴	۰/۱۵	۳/۱۳۵	۰/۴۴۱	۳/۰۷۰	۰/۷۷۱	۳/۳۰۸
	بیش از ۷ سال	۲۱	۰/۱۰	۳/۰۵۷	۰/۵۵۲	۲/۷۱۹	۰/۷۸۷	۳/۵۱۷
رده شغلی	کمک حسابرس	۲۹	۰/۱۳	۳/۱۳۱	۰/۵۱۸	۳/۰۵۱	۰/۶۰۵	۳/۸۴۵
	حسابرس	۱۲۳	۰/۵۶	۳/۰۵۰	۰/۵۷۵	۲/۸۹۶	۰/۷۴۵	۳/۶۵۵
	حسابرس ارشد	۲۵	۰/۱۲	۳/۱۲۰	۰/۴۹۸	۳/۰۵۲	۰/۷۷۸	۳/۶۸۵
	سرپرست	۱۹	۰/۹	۳/۱۶۳	۰/۵۳۳	۲/۸۹۴	۰/۷۵۷	۳/۱۸۸
	سرپرست ارشد	۱۷	۰/۸	۲/۹۰۵	۰/۴۵۲	۲/۶۸۲	۰/۸۸۶	۳/۱۳۰
تحصیلات	مدیر فنی و شریک	۵	۰/۲	۳/۱۸۰	۰/۵۲۶	۲/۶۴۰	۱/۱۳۰	۳/۸۱۴
	کارشناسی	۱۰۴	۰/۴۷/۷	۳/۱۷۵	۰/۵۴۹	۳/۰۷۷	۰/۷۶۷	۳/۵۱۸
	کارشناسی ارشد	۱۰۴	۰/۴۷/۷	۲/۹۵۴	۰/۵۲۰	۲/۷۲۸	۰/۶۸۸	۳/۶۴
	دکتری	۱۰	۰/۴/۶	۳/۲	۰/۵۴۲	۳/۱۲	۰/۸۶۴	۳/۵۹۲

جدول ۴: آماره توصیفی پرسش‌نامه استرس شغلی به تفکیک سؤال‌ها

انحراف معیار	میانگین	کاملاً موافق	نظری ندارم	مخالف	کاملاً مخالف	پرسش	ردیف	ابعاد استرس
۱/۱۹۱	۳/۲۷۷	%۱۱/۳	%۴۶	%۱۰/۳	%۲۳/۹	تقسیم وظایف در محل کارم به گونه‌ای است که من تنها قسمتی از کار گروهی را انجام می‌دهم.	۱	اهم نقش
۱/۰۱۲	۳/۳۹۹	%۱۰/۳	%۴۲/۷	%۲۸/۶	%۱۳/۱	می‌دانم در برنامه‌ریزی و مدیریت زمان آگاهانه عمل کرده‌ام.	۲	
۱/۱۱	۳/۳۵۲	%۱۳/۱	%۳۹/۴	%۲۳	%۱۸/۳	هدف‌های برنامه‌ریزی شده در شغل من، واضح و معقولانه است.	۳	
۱/۱۳۴	۳/۲۵۸	%۱۳/۱	%۳۳/۸	%۲۵/۸	%۲۰/۲	من دقیقاً از شیوه ارزشیابی خود در پیشرفت سازمان آگاه هستم.	۴	
۱/۱۱۹	۲/۸۵۹	%۶/۱	%۲۶/۸	%۲۵/۴	%۳۰/۵	من تحت دستورها و رهنمودهای مبهم کار خود را انجام می‌دهم.	۱	تعارض نقش
۱/۲۵	۲/۸۵۹	%۸	%۲۸/۶	%۱۸/۳	%۳۱/۵	من تحت سیاست‌ها، قوانین، بخشنامه‌ها و دستورعمل‌های ناسازگار کار می‌کنم.	۲	
۱/۱۹۳	۳/۲۴۹	%۱۵	%۳۴/۷	%۱۶/۹	%۲۶/۸	خط‌مشی‌های سازمانی واگذار شده در محل کارم، کاملاً منطبق بر عقاید من نیست.	۳	
۱/۲۴۶	۳/۱۳۶	%۱۳/۶	%۳۲/۴	%۱۹/۷	%۲۲/۵	زمان من برای آنچه که از من انتظار می‌رود انجام دهم، کافی و مناسب است.	۱	گران‌بازی نقش
۱/۱۷۴	۲/۷۲۸	%۷/۵	%۲۱/۶	%۲۱/۶	%۳۴/۷	احساس می‌کنم کارهایی که در محل کار از من انتظار می‌رود، بیش از حد توانایی‌هایم است.	۲	
۱/۰۹۵	۳/۰۵۲	%۹/۴	%۲۷/۲	%۲۹/۶	%۲۶/۸	استانداردهای عملکرد مورد انتظار در محل کار من، بیش از حد بالا است.	۳	

جدول ۵: آماره توصیفی پرسش‌نامه فرسودگی شغلی به تفکیک سؤال‌ها

انحراف معیار	میانگین	کاملاً موافق	نظری ندارم	مخالف	کاملاً مخالف	پرسش	ردیف
۱/۱۳۲	۲/۵۹۲	%۲/۳	%۲۶/۳	%۱۷/۸	%۳۵/۲	سروکار داشتن با صاحب کاران، واقعاً برای من یک فشار محسوب می‌شود.	۱
۱/۰۷۶	۳/۳۶۶	%۱۱/۷	%۴۲/۳	%۲۲/۱	%۱۸/۸	احساس می‌کنم که بیش از حد، سخت کار می‌کنم.	۲
۱/۲۸	۳/۱۵	%۱۵	%۲۸/۲	%۲۱/۶	%۲۷/۲	در پایان هر روز کاری احساس خستگی زیادی می‌کنم.	۳
۱/۲۴۳	۲/۸۵۹	%۱۲/۷	%۲۰/۲	%۲۰/۲	%۳۴/۳	من در شغل فعلی‌ام احساس فرسودگی می‌کنم.	۴
۱/۲۵۱	۲/۸۳۱	%۱۰/۳	%۲۴/۴	%۱۸/۸	%۳۱	کار کردن در کنار مافوق‌ام در یک مکان، استرس زیادی به من وارد می‌کند.	۵
۱/۱۹۲	۳/۰۶۶	%۱۲/۲	%۲۸/۶	%۲۱/۶	%۲۸/۶	احساس می‌کنم فشارهای مافوق‌ام به من تحمیل می‌شود.	۶
۱/۰۹۶	۲/۴۵۵	%۲/۳	%۱۸/۳	%۲۳/۹	%۳۳/۳	زمانی که به طور مستقیم با همکارانم در ارتباط هستم، از خودم ناامید می‌شوم.	۷
۱/۱۷۷	۳/۰۳۸	%۱۱/۳	%۲۷/۲	%۲۵/۴	%۲۶/۳	احساس می‌کنم در تلاش برای جلب رضایت همکاران، بیش از حد، سخت کار می‌کنم.	۸
۱/۱۴۲	۲/۸۵۴	%۸	%۲۳	%۲۷/۲	%۳۰	من از اقدامات مافوق‌ام، مضطرب هستم.	۹
۱/۲۳۷	۲/۶۱۵	%۹/۹	%۱۵	%۲۱/۶	%۳۳/۸	احساس می‌کنم که برای برآوردن انتظارات مافوق‌ام، دیگر توانایی ندارم.	۱۰

جدول ۶: آماره توصیفی پرسش نامه عملکرد شغلی به تفکیک سؤال ها

ردیف	پرسش	کاملاً مخالف	مخالف	نظری ندارم	موافق	کاملاً موافق	میانگین	انحراف معیار
۱	من از نظر کمی، از نتیجه کاری که انجام می‌دهم راضی هستم.	٪۶/۶	٪۱۳/۶	٪۱۰/۳	٪۵۹/۶	٪۹/۹	۳/۵۲۶	۱/۰۵۸
۲	من از نظر کیفی، از نتیجه کاری که انجام می‌دهم راضی هستم.	٪۵/۶	٪۱۱/۳	٪۱۶/۹	٪۵۴/۹	٪۱۱/۳	۳/۵۴۹	۱/۰۲۰
۳	من از حجم کار روزانه‌ای که انجام می‌دهم راضی هستم.	٪۳/۸	٪۱۶/۴	٪۱۶/۴	٪۵۱/۶	٪۱۱/۷	۳/۵۱۲	۱/۰۲۱
۴	من از میزان مهارت‌های ارتباط کلامی‌ام راضی هستم.	٪۵/۶	٪۱۲/۲	٪۱۹/۲	٪۴۲/۷	٪۲۰/۲	۳/۵۹۶	۱/۱۱۰
۵	من از مهارت‌های ارتباط نوشتاری‌ام راضی هستم.	٪۳/۳	٪۱۴/۱	٪۱۹/۲	٪۴۹/۳	٪۱۴/۱	۳/۵۶۸	۱/۰۰۵
۶	من از توانایی‌ام برای پذیرش مسئولیت‌ها و انجام کار مشخص راضی هستم.	٪۳/۸	٪۶/۱	٪۱۹/۷	٪۵۱/۶	٪۱۸/۸	۳/۷۵۶	۰/۹۵۵
۷	من از توانایی خود نسبت به بکارگیری مهارت‌های حرفه‌ای و مسئولیت‌های تعریف شده‌ام راضی هستم.	٪۳/۸	٪۱۱/۳	٪۱۸/۸	٪۵۲/۱	٪۱۵	۳/۶۵۳	۰/۹۶۲
۸	من از توانایی‌ام برای پیروی کردن از رویه‌ها و رهنمودها راضی هستم.	٪۳/۸	٪۶/۶	٪۱۵/۵	٪۵۷/۳	٪۱۶/۹	۳/۷۷	۰/۹۳۶
۹	من از توانایی‌ام برای برنامه‌ریزی و سازمان‌دهی کارهایم راضی هستم.	٪۲/۸	٪۱۱/۷	٪۱۷/۸	٪۴۹/۳	٪۱۸/۳	۳/۶۸۵	۰/۹۹۵
۱۰	من از توانایی‌ام برای سرپرستی و نظارت بر کار دیگران راضی هستم.	٪۴/۷	٪۱۲/۲	٪۲۳	٪۴۶/۵	٪۱۳/۶	۳/۵۲۱	۱/۰۲۶
۱۱	من از کیفیت عملکردم با توجه به استفاده از قانون، مقررات و استانداردهای حسابداری و حسابرسی راضی هستم.	٪۴/۲	٪۱۱/۳	٪۲۴/۴	٪۴۹/۳	٪۱۰/۸	۳/۵۱۲	۰/۹۷۴
۱۲	من از توانایی‌ام برای مدیریت زمان و هزینه، راضی هستم.	٪۳/۳	٪۱۶/۹	٪۲۳	٪۴۵/۱	٪۱۱/۷	۳/۴۵۱	۱/۰۱۱
۱۳	من از توانایی‌ام برای رسیدن به هدف‌های پیش‌بینی شده راضی هستم.	٪۳/۸	٪۱۳/۶	٪۲۰/۷	٪۴۷/۴	٪۱۴/۶	۳/۵۵۴	۱/۰۲۰
۱۴	من از نظر چگونگی ارتباط برقرار کردن با صاحب‌کارانم احساس رضایت می‌کنم.	٪۵/۲	٪۱۰/۸	٪۱۵/۵	٪۴۹/۳	٪۱۹/۲	۳/۶۶۷	۱/۰۶۷

جدول ۷: ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیر	استرس	فرسودگی	عملکرد
استرس	۱	۰/۳۱	(۰/۰۲)
فرسودگی	-	۱	(۰/۲۱)
عملکرد	-	-	۱

عاملی الگوهای هر متغیر به تفکیک و هم‌چنین الگوی نهایی به شرح جدول شماره ۸ است. همان‌طور که اطلاعات مندرج در جدول شماره ۸ نشان می‌دهد تمامی معیارهای سنجش نیکویی برآزش در بازه مورد قبول قرار دارد و این بیانگر تناسب الگوهای پژوهش با موضوع مورد بررسی و داده‌های



جمع‌آوری شده است. نتایج حاصل از اجرای الگو و تحیل ضرایب و آزمون فرضیه‌ها در جدول شماره ۹ ارائه شده است. نتایج مندرج در جدول شماره ۹ نشان می‌دهد که متغیر استرس شغلی با عامل فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معنادار دارد. ضریب این متغیر برابر با ۰/۳۱۱ و سطح معناداری آن ۰/۰۰۲ است؛ بنابراین، با سطح اطمینان ۹۵٪ فرضیه اول پژوهش تأیید می‌شود. عامل فرسودگی شغلی نیز با عملکرد شغلی رابطه منفی و معنادار دارد. ضریب این متغیر برابر با ۰/۲۳۱- و سطح معناداری آن ۰/۰۱۲ است؛ بنابراین، با سطح اطمینان ۹۵٪ فرضیه دوم پژوهش تأیید می‌شود. بررسی اثر

غیرمستقیم استرس شغلی بر عملکرد شغلی با توجه به اثر میانجی‌گری فرسودگی شغلی از طریق حاصل ضرب ضرایب مسیرهای درگیر، برابر با ۰/۰۷- بدست آمده است که نشان‌دهنده رابطه‌ای معکوس بین استرس و عملکرد از طریق فرسودگی شغلی است. به عبارت دیگر، استرس شغلی موجب افزایش فرسودگی شغلی شده و در نتیجه باعث کاهش عملکرد شغلی می‌شود. هم‌چنین، از آن‌جا که اثر دو مسیر درگیر (اثر استرس شغلی بر فرسودگی شغلی و اثر فرسودگی شغلی بر عملکرد شغلی) در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار است، فرضیه سوم پژوهش تأیید می‌شود.

جدول ۸: نتایج نیکویی برازش الگوهای پژوهش

شاخص	شاخص	شاخص	ریشه میانگین	ریشه میانگین	شاخص	ریشه میانگین	شاخص	الگوهای پژوهش
برازش تطبیقی	برازش هنجار شده	برازش نیکویی	مربعات باقیمانده	مربعات آزاد	کای اسکوتر	مربعات خطای برآوردی	درجه آزادی	
۰/۹۹۴	۰/۹۶۹	۰/۹۸۹	۰/۰۳۶	۵	۶/۱۵۰	۰/۰۳۳		الگوی عاملی استرس
۰/۹۶۹	۰/۹۲۶	۰/۹۵۵	۰/۰۶۷	۳۱	۵۰/۶۴۶	۰/۰۵۴		الگوی عاملی فرسودگی
۰/۹۱۷	۰/۸۵۹	۰/۹۰۶	۰/۰۶	۷۳	۱۵۷/۸۵۵	۰/۰۷۳		الگوی عاملی عملکرد
۰/۹۰۵	۰/۷۶۹	۰/۸۵۴	۰/۰۷۶	۳۶۳	۵۵۱/۴۹۲	۰/۰۴۹		الگوی ساختاری نهایی

جدول ۹: نتایج فرضیه‌های پژوهش

فرضیه	ضریب استاندارد $\beta$	ضریب غیر استاندارد b	سطح معناداری	نتیجه
۱ اثر مستقیم استرس بر فرسودگی	۰/۳۱۱	۰/۳۴۴	۰/۰۰۲	تأیید
۲ اثر مستقیم فرسودگی بر عملکرد	(۰/۲۳۱)	(۰/۱۹۵)	۰/۰۱۲	تأیید
۳ اثر غیرمستقیم استرس بر عملکرد	(۰/۰۷)	-	۰/۰۴۵	تأیید
از طریق فرسودگی				

## نتیجه گیری

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی حسابرسان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. به این معنا که با تداوم و افزایش استرس شغلی در بین حسابرسان، فرسودگی شغلی آنها افزایش می‌یابد. یعنی، رابطه مثبت و معناداری بین ابهام نقش، تعارض نقش و حجم کار به عنوان عوامل استرس‌زا با فرسودگی شغلی وجود دارد. این نتایج با نتایج پژوهش‌های لارسون و همکاران (۳۸) و چانگ و مانرو (۴۵) همسو و با نتایج پژوهش لاو و همکاران (۵۴) مغایر است. مطابق با نتایج پژوهش لاو و همکاران رابطه بین ابهام نقش با فرسودگی شغلی مثبت اما رابطه بین تعارض نقش با فرسودگی شغلی منفی است که این مغایرت ممکن است به دلیل متفاوت بودن جامعه‌های مورد بررسی و حرفه‌های متفاوت باشد؛ چرا که در حرفه حسابرسی نسبت به سایر حرفه‌ها، ممکن است انتظاراتی از سوی صاحب‌کاران درخواست شود که در تضاد با استانداردهای حرفه و آیین‌رفتار حرفه‌ای باشد و درگیر شدن حسابرس در بین این انتظارات متضاد، باعث افزایش فرسودگی او شود در حالی که در برخی حرفه‌های دیگر شاید وجود انتظارات متناقض تا به این حد امری حساس نباشد که بخواهد باعث افزایش فرسودگی شغلی شود. هم‌چنین، نتایج پژوهش حاضر حاکی از وجود رابطه منفی و معنادار بین فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی در بین حسابرسان است. به این معنا که حسابرسان دچار فرسودگی

شغلی، عملکرد شغلی پایین‌تری دارند. این نتایج با نتایج پژوهش‌های محمدی‌پور و غلامی (۴۶) و کورپانزانو (۵۵) مبنی بر این مطلب که فرسودگی شغلی با آرایشی از نتایج منفی برای افراد و سازمان‌ها به صورت غیبت از کار، عملکرد ضعیف شغلی و کاهش رفتار شهروندی و افزایش قصد جابه‌جایی (افزایش تصمیم به ترک) جلوه‌گر می‌شود، هم‌راستا است.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که استرس شغلی رابطه منفی و معناداری از طریق فرسودگی شغلی با عملکرد شغلی دارد. به این معنا که افزایش استرس در حسابرسان منتج به افزایش فرسودگی شده که سرانجام باعث کاهش عملکرد در میان حسابرسان خواهد شد. ضمن آن که با قرار گرفتن میزان استرس در حد متوسط، عملکرد شغلی در سطح بالا قرار دارد. این نتایج با نتایج پژوهش‌های مارتیاس و یوزالی (۳۹)، جونز و همکاران (۴۱) و ماکویی (۴۲) همسو است و با نتایج پژوهش‌های جوادی و همکاران (۵۶) مغایر است؛ چرا که جوادی و همکاران به این نتیجه رسیدند که رابطه مثبت و معنادار بین تعارض نقش، به عنوان یکی از عوامل استرس‌زا، با عملکرد شغلی وجود دارد. شاید بتوان علت این مغایرت را نیز در تفاوت جوامع مورد بررسی پژوهش‌ها جست‌وجو کرد. افزون بر این، شرایط حاکم بر جوامع مورد بررسی پژوهش‌ها نیز می‌تواند بر این مغایرت مؤثر باشد. جوادی و همکاران به این نتیجه رسیدند که رابطه مثبت و معنادار بین تعارض نقش به عنوان یکی از عوامل استرس‌زا با عملکرد شغلی وجود دارد. هم‌چنین، نتایج پژوهش

سرپرستان حسابرسی می‌توانند با برقراری رابطه خوب شغلی با زیردستان گامی در جهت جلوگیری از تنش در محیط‌کاری برداشته که این نیز به نوبه خود باعث کاهش عوامل استرس‌زای رایج محیط‌کاری از جمله فشار کاری زیاد، ابهام وظایف و غیره می‌شود. افزون بر این، مشارکت دادن افراد در تصمیم‌گیری‌ها نیز می‌تواند گامی مؤثر در جهت جلوگیری از بروز تنش‌های موجود در حرفه باشد. زمانی که فرد در نقش سازمانی خود نسبت به هدف، انتظارات و شیوه ارزیابی عملکرد احساس اطمینان نکند، همواره در اضطراب است؛ در صورتی که مدیران افراد را به طور مستقیم در تصمیم‌گیری‌ها دخالت دهند باعث می‌شود که ابهام شخص نسبت به هدف و وظایفش کاسته شده و در نتیجه، تنش یا فشار روانی او کاهش یابد. بنابراین، مدیر برای جلوگیری از بروز تنش‌های سازمانی می‌تواند از ابزار مشارکت کارکنان و اعضای سازمان (بویژه کارکنان توانمند) بهره‌برد. تغییر رویه مدیران در تقسیم کارها نیز راه‌کاری برای کاهش یکی از اصلی‌ترین منابع ایجاد استرس، یعنی، فشار کار است. اگر مدیران متوجه این قضیه باشند که واگذاری کار اضافی به کارکنان می‌تواند باعث ایجاد فشار عصبی در آن‌ها شود، می‌توانند با تقسیم منطقی کار از بروز این فشار جلوگیری کنند.

با توجه به آنچه در این پژوهش مورد بحث و بررسی قرار گرفت و با توجه به اهمیت سلامت کارکنان حسابرسی که نقش بسزایی در جامعه ایفا می‌کنند موضوع‌هایی از قبیل بررسی سایر عوامل رفتاری اثرگذار که به طور غیرمستقیم کیفیت

حاضر با آن بخش از نتایج پژوهش گارسیا و هرپاچ (۵۷) که تعارض نقش رابطه منفی و معنادار با عملکرد شغلی دارد هم راستا بوده و با آن بخش از نتایج پژوهش آنان مغایر است که نشان می‌دهد ابهام نقش هیچ رابطه‌ای با عملکرد شغلی ندارد که این مغایرت نیز ممکن است به این دلیل باشد که در جامعه مورد بررسی پژوهش حاضر در برخی موارد تفهیم وظایف به‌درستی انجام نگرفته است و یک حسابرس به طور هم‌زمان چندین مسئولیت را ایفا می‌کند که این امر باعث کاهش عملکرد وی می‌شود.

با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر به نظر می‌رسد ارائه پیشنهادهایی به مؤسسات حسابرسی برای کاهش استرس شغلی و به تبع آن فرسودگی شغلی بسیار حائز اهمیت باشد. اگر مؤسسات و سازمان‌ها خواهان بهبود و ارتقای عملکرد شغلی حسابرسان خود هستند باید به دنبال برنامه‌هایی برای کاهش استرس و فرسودگی شغلی باشند. ارتقاء عملکرد یکی از پیامدهای مثبت کاهش استرس و فرسودگی شغلی است. پژوهش‌های بسیاری نشان دادند که استرس شغلی و فرسودگی شغلی با پیامدهای مهم دیگری مانند نارضایتی شغلی، ترک شغل، غیبت و مشکلات جسمانی و روانی رابطه دارد (۴۱، ۵۵ و ۵۸).

با استفاده از نتایج این پژوهش، جامعه حسابداران رسمی ایران می‌تواند با برنامه‌ریزی کاری انعطاف‌پذیر، اعضای حرفه را هر چه کم‌تر تحت شرایط استرس‌زا قرار دهد؛ این کار موجب می‌شود عملکرد و به تبع آن کیفیت حسابرسی افزایش و اعتبار حرفه حسابرسی در جامعه ارتقاء یابد. هم‌چنین،

آن جمله می‌توان به تکمیل شدن پرسش‌نامه‌ها به وسیله خود افراد اشاره کرد. اگرچه این روش در پژوهش‌های علوم انسانی روش رایجی است اما می‌تواند سبب برخی جهت‌گیری‌ها و اشتباهات در میان پاسخ‌دهندگان شود. در این موارد به نظر می‌رسد روش مصاحبه مناسب‌تر باشد اما به علت محدودیت زمانی این امر ممکن نبود. هم‌چنین، در پژوهش‌هایی که پرسش‌نامه اصلی‌ترین ابزار جمع‌آوری اطلاعات است، مشکل عمده این است که عموماً پاسخ‌گویان همکاری لازم را ندارند و برخی از آنان به نتایج این گونه پژوهش‌ها بی‌اعتماد هستند.

حسابرسی را کاهش می‌دهد برای پژوهش‌های آینده پیشنهاد می‌شود. نمونه‌های از این موضوع‌ها شامل موارد زیر است:

۱. مقایسه فشار حاصل از حجم کار در طی فصل شلوغ کاری با سایر فصل‌ها.
  ۲. بررسی سایر عوامل استرس‌زا همچون نوع شخصیت بر عملکرد و رضایت شغلی و کیفیت حسابرسی.
  ۳. بررسی روابط متغیرهای مذکور از لحاظ متغیرهای میانجی و روش‌های تحلیل عاملی.
- این پژوهش نیز همانند تمامی پژوهش‌های حیطة علوم انسانی با محدودیت‌هایی مواجه بوده است که از

## References

- 1 Rogelberg, S. G. and R. Reiter-Palmon (2007). "The Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology", Available at: [http://works.bepress.com/roni\\_reiter\\_palmon/4](http://works.bepress.com/roni_reiter_palmon/4). [Online] [9 February 2015]
- 2 Kalbers, L. P. and W. J. Cenker (2008). "The Impact of Exercised Responsibility, Experience, Autonomy, and Role Ambiguity on Job Performance in Public Accounting", *Journal of Managerial*, Vol. 20, No. 3, pp. 327-347.
- 3 Vaez, S. A. and V. Ahmadi (2014). "Investigating the Relationship between Two Factors of Audit Fees and Auditor Change with Delay in Providing Audit Report of the Pharmaceutical Companies Listed on the Stock Exchange", *Journal of Health Accounting*, Vol. 3, No. 2, pp. 77-95. [In Persian]
- 4 Fisher, R. T. (2001). "Role Stress, the Type A Behavior Pattern, and External Auditor Job Satisfaction and Performance", *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 13, No. 1, pp. 143-170.
- 5 Khajehpour, Gh. (Translator) (2006). *Job Stress*, 1<sup>st</sup> Edition, Tehran: Baztab Publications. [In Persian]
- 6 Esmaili, Gh. (1999). "Stress: The New Age Disease", *Hamshahri Newspaper*, 2 December, Vol. 8, No. 1993, p. 12. [In Persian]
- 7 Parker, D. E. and T. A. Decotiis (1983). "Organizational Determinants of Job Stress", *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 32, No. 2, pp.160-177.
- 8 Edwards, D.; Bumard, P.; Coyle, D.; Fothergill, A.; and B. Hannigan (2000). "Stress and Burnout in Community Mental Health Nursing: A Review of the Literature", *Journal Psychiatr Ment Health Nurs*, Vol. 7,

- No.1, pp. 7-14.
- 9 Kazmi, R.; Amjad, S.; and D. Khan (2008). "Occupational Stress and its Effect on Job Performance: A Case Study of Medical House Officers of District Abbotabad", *Journal of Ayub Medical College*, Vol. 20, No. 3, pp. 135-139.
- 10 Montgomery, D. C.; Blodgett, J. G; and J. H. Barnes (1996). "A Model of Financial Securities Salespersons' Job Stress", *The Journal of Services Marketing*, Vol. 10, No. 3, pp. 21-38.
- 11 Jones, A. I.; Guthrie, C. P.; and V. M. Iyer (2012). "Role Stress and Job Outcomes in Public Accounting: Have the Gender Experiences Converged?", *Accounting Behavioral Research*, Vol. 15, No. 1, pp. 53-84.
- 12 Rebele, J. E. and R. E. Michaels (1990). "Independent Auditors' Role Stress: Antecedent, Outcome, and Moderating Variables", *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 2, No. 1, pp. 124-153.
- 13 DeZoort, F. T. and A. T. Lord (1997). "A Review and Synthesis of Pressure Effects Research in Accounting", *Journal of Accounting Literature*, Vol. 16, No.1, pp. 28-86.
- 14 Wal, C. K.; May, T. G.; Ye, T. S.; Yuan, T. S.; and Y. Y. Mun (2013). "The Relationship between Work Stress and Auditors' Job Performance", *M. A. Thesis in Accounting*, University Tunku Abdul Rahman.
- 15 Campbell, M. C.; Sheridan, J. B.; and K. Q. Campbell (1988). "How do Accountants Cope With Stress?", *The Woman CPA*, Vol. 50, No. 3, pp. 4-7.
- 16 Gaertner, J. F. and J. A. Ruhe (1981). "Job-Related Stress in Public Accounting: CPAs who are Under the Most Stress and Suggestions on how to Cope", *Journal of Accountancy*, Vol. 151, No. 6, pp. 68-74.
- 17 Goolsby, J. R. (1992). "A Theory of Role Stress in Boundary Spanning Positions of Marketing Organizations", *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 20, No. 2, pp. 155-164.
- 18 Kahn, R. L.; Wolfe, D. M; Quinn, R. P.; Snoek, J. D.; and R. A. Rosenthal (1964). "Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 10, No. 1, pp. 125-129.
- 19 Fernet, C.; Gagné, M.; and S. Austin (2010). "When does Quality of Relationships with Coworkers Predict Burnout over Time? The Moderating Role of Work Motivation", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 31, No. 8, pp. 1163-1180.
- 20 Maslach, C. and S. E. Jackson (1981). "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behavior*, Vol. 2, No. 2, pp. 99-113.
- 21 Soltani, A. and M. Abedi (2011). "The Effect of Psychological Stress of Independent Auditors on the Quality of Audit Reports", *Journal of Financial Management and Accounting*, No. 6, pp. 83-94. [In Persian]
- 22 Roghani Zadeh, N.; Vatanpur, M.; Sedigh Owraie, S. N.; Sharifi, V.; and M. Abbasi (2013). "Investigating the Prevalence of Job Burnout Syndrome and Its Related Factors with Dentists as the Faculty Members of Islamic Azad University of Tehran", *Journal of Dental Medicine*, Vol. 25, No. 1, pp. 45-52. [In Persian]
- 23 Almer, E. D. and S. E. Kaplan (2002). "The Effects of Flexible Work Arrangements on Stressors, Burnout,

- and Behavioral Job Outcomes in Public Accounting”, *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 14, No. 1, pp. 1-34.
- 24 Fogarty, T. J.; Singh, J.; Rhoads, G. K.; and R. K. Moore (2000). “Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond the Role Stress Model”, *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 12, No. 1, pp. 31-67.
- 25 Halbesleben J. R. and W. M. Bowler (2007). “Emotional Exhaustion and Job Performance: The Mediating Role of Motivation”, *Journal Appl Psychol*, Vol. 92, No. 1, pp. 93-106.
- 26 Sweeney, J. T. and S. L. Summers (2002). “The Effect of the Busy Season Workload on Public Accountants”, *Job Burnout Behavioral Research in Accounting*, Vol. 14, No. 1, pp. 223-245.
- 27 Mahmoodabadi, H.; Rezaie, Gh.; and A. Gorgani Firouzvjah (2012). “Investigating the Effect of Organizational Justice on the Efficiency of Intellectual Property (A Case Study: Shiraz Faghihi Hospital)”, *Journal of Health Accounting*, Vol. 1, Nos. 2 and 3, pp. 72-84. [In Persian]
- 28 Rezaie, Gh.; Rezaie, H.; Rezaie, L.; and F. Manouchehri (2012). “Investigating the Role of Management of Knowledge and Intellectual Property to Improve the Quality of Providing Services (A Case Study: Shiraz Faghihi Hospital)”, *Journal of Health Accounting*, Vol. 2, No. 1, pp. 20-34. [In Persian]
- 29 Cordes, C. L. and T. W. Dougherty (1993). “A Review and an Integration of Research on Job Burnout”, *Academy of Management Review*, Vol. 18, No. 4, pp. 621-656.
- 30 Ismail, M. I. and T. H. Tan (2011). “Identifying Work-Related Stress among Employees in the Malaysian Financial Sector”, *World Journal of Management*, Vol. 3, No. 2, pp. 229-243.
- 31 Hsieh, H. L.; Huang, L. C; and K. J. Su (2004). “Work Stress and Job Performance in the Hitech Industry: A Closer View for Vocational Education”, *World Transactions on Engineering and Technology Education*, Vol. 3, No. 1, pp. 17-34.
- 32 MohdNor, M. N. (2011). “Auditor Stress: Antecedents and Relationships to Audit Quality”, *M. A. Thesis in Accounting*, Edith Cowan University, School of Accounting, Finance and Economics.
- 33 Choo, F. (1995). “Auditors’ Judgment Performance under Stress: A Test of the Predicted Relationship by Three Theoretical Models”, *Journal of Accounting, Auditing and Finance*, Vol. 10, No. 3, 611-641.
- 34 Kelley, T. and L. Margheim (1990). “The Impact of Time Budget Pressure, Personality, and Leadership Variables on Dysfunctional Auditor Behavior”, *Auditing*, Vol. 9, No. 2, pp. 21-42.
- 35 Park, J. (2007). “Work Stress and Job Performance”, *Perspectives on Labour and Income*, Available at: <http://www.statcan.gc.ca/pub/75-001-x/2007112/article/10466-eng.pdf>. [Online] [25 January 2014].
- 36 Williams, E. S.; Konrad, T. R.; Scheckler, W. E.; Pathman, D.; Linzer, M; and J. McMurray (2001). “Understanding Physicians’ Intentions to Withdraw from Practice: The Role of Job Satisfaction, Job Stress, Mental and Physical Health”, *Health Care Management Review*, Vol. 26, No. 1, pp. 7-19.

- 37 Yousef, D. A. (2000). "Organizational Commitment: A Mediator of the Relationships of leadership Behavior with Job Satisfaction and Performance in a Non-Western Country", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 15, No. 1, pp. 6-28.
- 38 Larson, L.; Meier, H; and P. Poznanski (2004). "Concepts and Consequences of Internal Auditor Job Stress", *Journal of Accounting and Finance Research*, Vol. 12, No. 16, pp. 35-46.
- 39 Murtiasri, E. and I. Ghazali (2006). "Anteseden Dan Konsekuensi Burnout Pada Auditor: Pengembangan Terhadap Role Stress Model", *Thesis Program Studi Master Sains Akuntansi*, Program Pascasarjana Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- 40 Chen, J. C. and C. Silverthorne (2008). "The Impact of locus of Control on Job Stress, Job Performance and Job Satisfaction in Taiwan", *Leadership and Organization Development Journal*, Vol. 29, No. 7, pp. 572-582.
- 41 Jones, A.; Norman, C. S.; and B. Wier (2010). "Healthy lifestyle as a Coping Mechanism for Role Stress in Public Accounting", *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 22, No. 1, pp. 21-41.
- 42 Makuyi, A. (2010). "Investigating the Role of Interface of Job Stressor Factors on the relationship between Locus of Control and Job Consequences of Accountants", *Hesabdar*, No. 224, pp. 72-79. [In Persian]
- 43 Utami, I. and E. Nahartyo (2013). "The Effect of Type a Personality on Auditor Burnout: Evidence from Indonesia", *Global Journal of Business Research*, Vol. 5, No. 2, pp. 89-102.
- 44 Wiryathi, N. M.; Rasmini, N. K.; and M. G. Wirakusuma (2014). "Influence of Role Stressors on Auditor's Burnout With Emotional Intelligence As Moderating Variables", *E-Journal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, Vol. 5, No. 3, pp. 227-244.
- 45 Chong, V. K. and G. S. Monroe (2015). "The Impact of the Antecedents and Consequences of Job Burnout on Junior Accountants' Turnover Intentions: A Structural Equation Modelling Approach", *Accounting and Finance*, Vol. 55, No. 1, pp. 105-132.
- 46 Mohammadipour, R. and S. Gholami (2012). "The Effects of Psychological Stress and Occupational Burnout of the Independent Auditors on the Quality of Audit Reports", *The Conference on Accounting, Financial, and Investment Management*, February 14, The University of Applied Science and Technology, Gorgan, Golestan Province, pp. 1-12. [In Persian]
- 47 Danaie, H. and F. Kamal Ahmadi (2013). "Investigating the Relationship Between Job Satisfaction and Occupational Burnout of the Staff of the National Organization for Civil Registration of Khorasan Razavi", *The 1<sup>st</sup> National Conference on the Position of Management and Accounting in the Modern World of Business, Economy and Culture*, Islamic Azad University, pp. 1-7. [In Persian]
- 48 Hajiha, Z. and M. Zareie (2015). "Investigating the Effect of Stressor Factors on the Job Satisfaction and Job Performance on the Accountants in the Public Sector (A Case Study: The Staff of the Iranian National Tax Administration of Sistan and

- Baluchestan Province)", *The 13<sup>th</sup> Iranian National Conference on Accounting*, Tehran University-Faculty of Management, pp. 2-22. [In Persian]
- 49 Otley, D. T. and B. J. Pierce (1996). "Audit Time Budget Pressure: Consequences and Antecedents", *Accounting, Auditing and Accountability Journal*, Vol. 9, No. 1, pp. 31-58.
- 50 Smith, K. J.; Davy, J. A.; and G. S. Everly (2007). "An Assessment of the Contribution of Stress Arousal to the Beyond the Role Stress Model", *Advances in Accounting Behavioral Research*, Vol. 10, No. 1, pp. 127-158.
- 51 Rizzo, J. R.; House, R. J.; and S. I. Lirtzman (1970). "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 15, No. 2, pp. 150-163.
- 52 McNichols, C. W.; Stahl, M. J.; and T. R. Manley (1978). "A Validation of Hoppock's Job Satisfaction Measure", *Academy of Management Journal*, Vol. 21, No. 4, pp. 737-742.
- 53 Feilian, E. (1992). "Investigating the Amount of Occupational Burnout and Its Relationship with the Applied Comparative Methods Tehran Educational Hospitals", *M. A. Thesis in Nursing*, Tarbiat Modares University, Tehran. [In Persian]
- 54 Law, D. W.; Sweeney, J. T.; and S. L. Summers (2008). "An Examination of the Influence of Contextual and Individual Variables on Public Accountants' Exhaustion", *Advances in Accounting Behavioral Research*, Vol. 11, No. 1, pp. 129-153.
- 55 Cropanzano, R.; Rupp, D. E.; and Z. S. Byrne (2003). "The Relationship between Emotional Exhaustion to Work Attitudes, Job Performance, and Organizational Citizenship Behaviors", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 88, No. 1, pp. 160-169.
- 56 Ebrahimi, A. and M. Javady (2012). "The Examination of the Relationship between Role Stress with Customer Orientation and Job Performance of Retail Salespeople", *Journal of Marketing Management*, Vol. 6, No. 13, pp. 1-18.
- 57 Garcia, A. and O. Herrbach (2010). "Organizational Commitment, Role Tension and Affective States in Audit Firms", *Managerial Auditing Journal*, Vol. 25, No. 3, pp. 226-239.
- 58 Saxton, M. J.; Phillips, J. S.; and R. N. Blakeney (1991). "Antecedents and Consequences of Emotional Exhaustion in the Airline Reservations Service Sector", *Human Relations*, Vol. 44, No. 6, pp. 583-595.