

مجله حسابداری سلامت، سال پنجم، شماره اول، پیاپی ۱۵، بهار و تابستان ۱۳۹۵، صص ۲۱-۴۲.

## الگوی علی ابهام و تعارض نقش، تنش شغلی، فرسودگی شغلی و تمایل به جابه‌جایی در حسابداران، حسابرسان و استادان دانشگاه در رشته حسابداری

محدثه خواجه‌جوی<sup>۱</sup> و دکتر الهه برزگر<sup>۲\*</sup>

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۶/۱۵

تاریخ اصلاح نهایی: ۱۳۹۵/۰۶/۰۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۰۳/۳۱

### چکیده

**مقدمه:** یکی از پیامدهای فوری استرس و فشارهای روانی، پدیده فرسودگی شغلی و افزایش تمایل به جابه‌جایی است. شیوع و میزان استرس و فرسودگی در حرفه حسابداری رو به افزایش است. با توجه به نقش مهمی که حرفه حسابداری در پیشرفت اقتصاد دارد، این پژوهش به بررسی الگوی علی ابهام و تعارض نقش، تنش شغلی، فرسودگی شغلی و تمایل به جابه‌جایی در حسابداران، حسابرسان و استادان دانشگاه می‌پردازد.

**روش پژوهش:** پژوهش حاضر از نوع توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری پژوهش شامل ۱۹۰ نفر از حسابداران، حسابرسان و استادان دانشگاه در سال ۱۳۹۵ است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسش‌نامه است و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش تحلیل مسیر استفاده شده است.

**یافته‌ها:** نتایج پژوهش نشان می‌دهد که ابهام نقش بر هر دو مؤلفه فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی و مسخ شخصیت)، اثر مستقیم منفی و معنادار و بر کاهش موفقیت فردی اثر مستقیم مثبت و معنادار دارد. تعارض نقش تنها بر مؤلفه خستگی عاطفی اثر مستقیم مثبت و معنادار دارد. در رابطه با آثار غیرمستقیم، اثر ابهام نقش بر تمایل به جابه‌جایی منفی و معنادار و اثر تعارض نقش بر تمایل به جابه‌جایی مثبت و معنادار است که این امر بیانگر نقش واسطه‌ای مؤثر متغیرهای درون‌زا بین ابهام نقش، تعارض نقش و تمایل به جابه‌جایی است.

**نتیجه‌گیری:** با توجه به نقش مهم تعارض نقش و ابهام نقش در شکل‌گیری متغیرهای درون‌زای پژوهش، به ویژه، متغیر نهایی یعنی تمایل به جابه‌جایی باید عوامل اثرگذار بر این متغیرها شناسایی شود تا دستیابی به هدف اصلی (کاهش سطح تمایل به جابه‌جایی) با سهولت بیشتری امکان‌پذیر شود. بنابراین، با فراهم‌آوری محیطی مناسب و بدون استرس و فشار کاری می‌توان به این هدف دست یافت.

**واژه‌های کلیدی:** ابهام نقش، تعارض نقش، تمایل به جابه‌جایی، تنش مربوط به شغل، فرسودگی شغلی.

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه حسابداری، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران.

۲. استادیار، گروه حسابداری، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی، شیراز، ایران.

\* نویسنده مسئول؛ رایانامه: barzegar@iaushiraz.ac.ir

## مقدمه

مؤسسات ارائه‌دهنده خدمات حسابداری و حسابرسی حرفه‌ای مشکلاتی را ایجاد می‌کند (۹-۷). مشکلات جابه‌جایی بالا در میان کارکنان می‌تواند ناشی از عوامل منفی مانند برنامه‌ریزی ضعیف، روحیه پایین کارکنان، برخورد شدید با مشتری (۱۰) و افزایش هزینه‌هایی برای جایگزینی و آموزش باشد (۱۱).

میزان جابه‌جایی حسابداران حرفه‌ای به دلیل فشار زیاد کاری بالاست. بنابراین، این جابه‌جایی پرهزینه است (۱۲). در نتیجه، شناخت درست از علت جابه‌جایی حسابداران و ترک شغل مربوط و روی آوردن آن‌ها به شغلی دیگر در زمینه حرفه حسابداری و یا تغییر جهت به حرفه‌ای غیر از حسابداری دارای اهمیت است. این موضوع موجب شد تا پژوهش‌های زیادی در زمینه الگوی فرسودگی شغلی و تمایل به جابه‌جایی انجام شود که در این رابطه می‌توان به پژوهش‌های فوگارتی و همکاران (۱)، گرگسون (۱۳) و ویاتور (۱۴) اشاره کرد. فوگارتی و همکاران در پژوهشی به بررسی عواملی فراتر از عوامل استرس‌زا در الگوی فرسودگی شغلی پرداختند. در الگوی پژوهش آنان فرسودگی شغلی یک متغیر مهم میانجی بین نقش عوامل استرس‌زا (به‌عنوان نمونه، ابهام نقش، تعارض نقش و ازدیاد نقش) و نتایج رفتاری و نگرشی (به‌عنوان نمونه، عملکرد، رضایت شغلی و تمایل به جابه‌جایی) بود (۱). در الگوی پژوهش فوگارتی و همکاران به تنش مربوط به شغل و تعهد سازمانی توجه نشده بود اما در پژوهش حاضر، با توجه به الگوی پژوهش چانگ و مونرو (۱۲)، متغیرهای مذکور مد نظر قرار گرفته است.

یکی از عواملی که موجب پیچیدگی در زندگی انسان می‌شود محیط شغلی است که می‌تواند دیگر بخش‌های زندگی او را نیز تحت تأثیر قرار دهد. قسمت عمده‌ای از زندگی روزانه هر فرد در محیط کار وی سپری می‌شود. فرسودگی شغلی از مفاهیم مورد توجه روان‌شناسان و سایر علوم در سال‌های اخیر است که به نظر می‌رسد با فشارهای روانی مرتبط باشد؛ فشارهای روانی وقتی رخ می‌دهد که بین خواسته‌ها و انتظارات محیط با توانایی فرد برای پاسخ‌دادن به آن‌ها تعادل وجود نداشته باشد. به هر میزان که خواسته‌های محیط افزایش پیدا کند و فرد برای پاسخ‌دادن به آن‌ها توانایی کم‌تری داشته باشد فشار روانی ایجاد می‌شود که در نتیجه باعث تجربه منفی در فرد و فرسودگی شغلی می‌شود. فرسودگی شغلی هم‌چنین از عوامل مؤثر بر تمایل به جابه‌جایی کارکنان است (۳-۱). با این وجود، پژوهش‌های اندکی درباره‌ی تأثیر بالقوه فرسودگی شغلی بر تمایل به جابه‌جایی حسابداران انجام شده است (۴ و ۵) که بر مبنای نتایج آن‌ها به تازگی مشاغلی مانند مدیریت فروش و یا حسابداری نیز در معرض خطر فرسودگی شغلی قلمداد شده‌اند (۶). بائو و همکاران در پژوهشی نشان دادند که در مؤسسات ارائه‌دهنده خدمات حسابرسی عوامل مختلفی همراه با رضایت شغلی پایین (به‌عنوان نمونه، ساعات طولانی کار، فرسودگی شغلی، فعالیت‌های عادی و غیره) از دلایل جابه‌جایی بالاست (۷). جابه‌جایی در کارمندان عالی‌رتبه در

تنش مربوط به شغل یک محرک شناخته شده است که در پاسخ به عوامل استرس‌زا رخ می‌دهد (۱۵). در این پژوهش تنش مربوط به شغل ناشی از تجربه‌های مربوط به استرس افراد در شغل خود است که شامل نبود کنترل و اطلاعات و فشار کاری بیش از حد می‌شود. در الگوی پژوهش حاضر، تنش مربوط به شغل به‌عنوان عامل فرسودگی شغلی و تعهدات سازمانی و رضایت شغلی به‌عنوان عواقب فرسودگی شغلی و هم‌چنین، تمایل به جابه‌جایی به‌عنوان نتیجه فرسودگی شغلی تعیین شده است که در این رابطه به بررسی تأثیر عوامل استرس‌زا (به‌عنوان نمونه، ابهام نقش و تعارض نقش)، تنش مربوط به شغل، فرسودگی شغلی و نتایج رفتاری (تعهد سازمانی و رضایت شغلی) بر تمایل به جابه‌جایی حسابداران، حسابرسان و استادان دانشگاه پرداخته می‌شود. بنابراین، سؤال اصلی پژوهش این است که آیا تمایل به جابه‌جایی در بین حسابداران، حسابرسان و استادان دانشگاه ناشی از متغیرهای ابهام و تعارض نقش است که به واسطه‌ی متغیرهای تنش شغلی و فرسودگی شغلی به‌عنوان متغیرهای میانجی دارای نتایج رفتاری شامل رضایت شغلی و تعهد سازمانی است و سرانجام موجب این تمایل می‌شود؟

#### مبانی نظری

فرسودگی شغلی یک سندروم روان‌شناختی است که در پاسخ به عوامل استرس‌زای شدید فردی در کار رخ می‌دهد (۱۶). فرسودگی شغلی ترکیبی از سه مؤلفه خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش

موفقیت فردی است. مبانی نظری و یافته‌های تجربی حاکی از آن است که افراد در طول دو سال اول شغل خویش بیشترین آسیب و فرسودگی را متحمل می‌شوند (۱۷). هم‌چنین، بین نظر افراد با جنسیت‌های متفاوت در مورد فرسودگی شغلی تفاوت معناداری وجود ندارد اما بین نظر افراد با میزان تحصیلات، سابقه خدمت و حوزه فعالیت مختلف در مورد فرسودگی تفاوت معناداری وجود دارد (۱۸). ابهام نقش و تعارض نقش از عوامل مهم فرسودگی شغلی است (۱۹ و ۲۰). ابهام نقش زمانی رخ می‌دهد که فرد درک نادرستی از نقش خویش در سازمان و خواسته‌های مورد انتظار سازمان دارد (۲۱). ابهام نقش به معنای نبود اطلاعاتی است که برای عملکرد مناسب کارکنان مورد نیاز بوده و باید در دسترس آن‌ها قرار گیرد (۲۲). مزلاج در پژوهشی عنوان می‌کند که نقش بدون هدف مشخص منجر به فرسودگی شغلی می‌شود. زیرا، فعالیت در شغل دارای ابهام نقش نیازمند صرف انرژی ذهنی و روانی زیادی است (۲۳). به عبارت دیگر، صرف انرژی و وقت زیاد باعث هیجان عاطفی شده و منجر به فرسودگی شغلی می‌شود (۲۴). نتایج پژوهش‌های تجربی نیز نشان‌دهنده رابطه مثبت و معنادار بین عوامل استرس‌زا و ابعاد سه‌گانه فرسودگی شغلی است. شواب و ایوانیکی در پژوهشی با بررسی نمونه‌ای شامل ۴۶۹ نفر معلم نشان دادند که ابهام نقش و تعارض نقش با خستگی عاطفی و مسخ شخصیت مرتبط است (۱۹). در حسابداری، لاو و همکاران در پژوهشی نشان دادند که ابهام نقش و تعارض نقش با خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و

کاهش موفقیت فردی رابطه مثبت و معناداری دارد (۲۰). ویریا سی و همکاران در پژوهشی با بررسی تأثیر عوامل استرس‌زای شغلی بر فرسودگی شغلی حساب‌رسان عنوان کردند که عوامل استرس‌زای شغلی (ابهام نقش، تعارض نقش و ازدیاد نقش) تأثیر مثبت و معناداری بر فرسودگی شغلی دارد (۲۵). یوتامی و نهارتیو در پژوهشی نشان دادند که نوع شخصیت نیز تأثیر تعارض نقش و ازدیاد نقش را بر فرسودگی شغلی افزایش می‌دهد (۲۶).

افزون بر مطالب بالا، ابهام نقش و تعارض نقش نیز از عوامل مهم تنش مربوط به شغل است که باعث فشارهای روانی بسیاری بر فرد می‌شود و این فشارها به شکل‌های مختلف در رفتار فرد در محیط‌کاری خود را نشان می‌دهد. چند نمونه از این رفتار شامل زودرنجی یا پرخاشگری در برخورد با همکاران و مراجعه‌کنندگان، بی‌تفاوتی و بی‌علاقگی به آراستگی ظاهر خود و دیگران، کاهش خلاقیت و نبود اعتماد به نفس، بی‌تفاوتی نسبت به کار و افزایش اشتباه‌ها، ناتوانی در تمرکز بر کار و ناتوانی در تصمیم‌گیری، خستگی مفرط، ناراحتی و احساس گناه است (۲۷). در نظریه تنش نیز نیازهای شغلی و توانایی‌های کارکنان برای مقابله با این نیازها مقایسه می‌شود. تنش هنگامی رخ می‌دهد که وضعیت فردی بیش از حد پیچیده، مبهم و نامشخص باشد. نظریه‌پردازان تنش مانند مک‌گرت و شولر بر این باورند که تنش مربوط به شغل به وسیله تقاضای کار ایجاد می‌شود (۲۸) و (۲۹). فشار کاری بیش از حد و نبود کنترل و اطلاعات از عوامل مهم تعیین‌کننده بُعد خستگی عاطفی مربوط

به فرسودگی شغلی است (۳۰). مزلاج و لیتر در پژوهشی نگرانی خود در این رابطه را این گونه ابراز می‌کنند که «... افراد در مشاغلی مانند حسابداری و مدیریت ساعات طولانی‌تری کار می‌کنند اما توانایی مقابله با فشارهای کاری را ندارند». آن‌ها استدلال می‌کنند که برای جلوگیری از خستگی عاطفی، فرد باید توانایی اعمال کنترل بر جنبه‌های مهم شغل خویش را داشته باشد (۳۰). سویینی و سامرز نیز در پژوهشی استدلال می‌کنند که حجم کار اضافی حسابداری در «فصل شلوغی کار» یکی از عوامل اصلی فرسودگی شغلی است. افزون بر این، بسیاری از حسابداران تازه‌کار به مطالعه اضافی (به عنوان نمونه، مطالعه برای آزمون‌های حسابداری رسمی و حسابدار خبره) در طول سال‌های اول فعالیت خود برای کسب مدارک حرفه‌ای می‌پردازند که موجب افزایش حجم کاری آن‌ها می‌شود (۲). به طور کلی، این عوامل منجر به فرسودگی شغلی کارکنان می‌شود.

جکسون و همکاران در پژوهشی احساس مسخ شخصیت بین کارکنان را بررسی کردند. به نظر آنان در مؤسسات ارائه‌دهنده خدمات حرفه‌ای حسابداری، حسابداران تازه‌کار در چند سال اول کار خود تحت سرپرستی یک سرپرست ارشد فعالیت می‌کنند. از این رو، آن‌ها استقلال و حق تصمیم‌گیری کامل ندارند (۲۴). این نبود کنترل بر شغل ممکن است احساس سرخوردگی و اضطراب ایجاد کند (۲۷) که در سطوح بالاتر منجر به فرسودگی کارکنان می‌شود. مک‌گرت در پژوهشی نشان داد کنترل برای درک استرس با اهمیت است و نبود مشارکت در

کاهش ابهام نقش در کارکنان می‌شود و سرانجام آثار منفی ابهام نقش بر متغیرهای رضایت و عملکرد شغلی را خنثی کرده و موجب بالا رفتن عملکرد و رضایت آن‌ها می‌شود (۳۳).

میزان تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان بر تمایلات آن‌ها برای یافتن شغل جایگزین مؤثر است (۳۴). گرگسون در پژوهشی اهمیت الگوی رضایت شغلی و تعهد سازمانی را برای پیش‌بینی تمایل به جابه‌جایی مطرح کرد. بر اساس نتایج پژوهش وی رضایت شغلی و تعهد سازمانی ارتباطی معمولی با تمایل به جابه‌جایی دارد. به این صورت که رضایت شغلی مقدمه‌ای بر تعهد سازمانی است و پیش‌بینی بهتری را از تمایل به جابه‌جایی ارائه می‌کند (۱۳). نتایج پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهد که رضایت شغلی و تعهد سازمانی با تمایل به جابه‌جایی رابطه منفی دارد (۳۵). بنابراین، در واحدهایی که رضایت کارکنان ضعیف است، جابه‌جایی بیشتر از واحدهای دیگر است. این رابطه منفی بین رضایت شغلی و میزان جابه‌جایی کارکنان قوی‌تر از رابطه منفی بین رضایت شغلی و میزان حضور کارکنان در محل کار است. گفتنی است افزون بر عواملی که پیش از این بیان شد عوامل دیگری نیز بر تمایل به جابه‌جایی کارکنان مؤثر است. به عنوان نمونه، در جامعه‌ای با وضعیت اقتصادی نامطلوب، ممکن است کارکنان سازمان رضایت شغلی خوبی نداشته باشند. با این وجود، میزان جابه‌جایی هم کم است. زیرا، امکان دستیابی به شغل دیگر یا استخدام در سازمان دیگر بسیار کم است. به هر حال، افزایش رضایت شغلی و ارتقاء شغلی بر جابه‌جایی

تصمیم‌گیری موجب احساس کنترل‌نداشتن بر جنبه‌های مهم یا نیازهای شغلی کارکنان می‌شود. بنابراین، تنش مربوط به شغل بر مسخ شخصیت تأثیر می‌گذارد (۲۸). هم‌چنین، بر اساس نتایج پژوهشی، فرسودگی شغلی نقش واسطه‌ای بین سه بُعد تعارض نقش، عملکرد و تمایل به جابه‌جایی دارد (۳۱).

یکی از شاخص‌های برتری یک سازمان نسبت به سازمان دیگر داشتن نیروی انسانی متعهد است. وجود چنین نیروی متعهدی، وجهه سازمان را در اجتماع مهم جلوه داده و زمینه را برای رشد و توسعه سازمان فراهم می‌کند (۳۲). نتایج پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهد که کاهش سطح تعهد سازمانی و رضایت شغلی مهم‌ترین پیامدهای فرسودگی شغلی برای حسابداران، پلیس و کارکنان سازمان‌های دولتی است. افرادی که سطوح بالاتر فرسودگی شغلی را تجربه کرده‌اند به احتمال زیاد تعهد کم‌تری به سازمان و نارضایتی بیشتری از شغل خویش دارند (۱ و ۲۳). فوگارتی و کالبرز در پژوهشی نشان دادند حساب‌برسان داخلی با تجربه خستگی عاطفی و کاهش موفقیت فردی، رضایت شغلی پایین‌تر و حساب‌برسان داخلی با مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی، تعهد سازمانی کم‌تری دارند (۳). این کارکنان اغلب اشتیاق و تعهد برای کار خویش را با احساس سرخوردگی و اضطراب جایگزین می‌کنند (۳۰). هم‌چنین، کارکنان با تجربه مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی، احساس رضایت کم‌تری از شغل خویش و تعهد کم‌تری نسبت به سازمان خود دارند (۱). رفتار پویای شغلی موجب

کارکنان اثرگذار است (۳۶ و ۳۷).

پیشینه پژوهش

لارسون و همکاران در پژوهشی با عنوان «مفاهیم و پیامدهای استرس شغلی حسابرسان داخلی» به بررسی چگونگی تأثیرگذاری استرس شغلی بر فرسودگی شغلی و رضایت شغلی حسابرسان داخلی پرداختند. یافته‌های پژوهش آنان نشان داد که عوامل استرس‌زای سازمانی (پاداش، ساختار سازمانی و سبک نظارت) نسبت به عوامل استرس‌زای فردی (فشار زمانی، ابهام نقش، تعارض نقش و گران‌باری نقش) برای حسابرسان داخلی منبع استرس بیشتری است. در پژوهش لارسون و همکاران متغیرهای استرس در الگوی رگرسیون شامل دو عامل محیط و حجم کار معرفی شد و نتایج نشان داد که عامل محیط با هر دو عامل فرسودگی شغلی و نارضایتی شغلی رابطه مثبت و معناداری دارد. هم‌چنین، حجم کار به عنوان عامل استرس‌زای دیگر با فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معناداری و با رضایت شغلی رابطه منفی و معناداری داشت (۴۲).

جیراپا در پژوهشی به بررسی تأثیر سه متغیر عوامل استرس‌زا، عدالت سازمانی و ازدیاد نقش بر فرسودگی شغلی پرداخت. وی تعداد ۵۳۲ پرسش‌نامه بین حسابرسان و حسابداران رسمی شاغل در مؤسسات ارائه‌دهنده خدمات حسابداری حرفه‌ای تایلند توزیع کرد. نتایج پژوهش جیراپا نشان داد که عوامل استرس‌زا، عدالت سازمانی و ازدیاد نقش بر فرسودگی شغلی مؤثر است و سرانجام موجب تمایل به جابه‌جایی می‌شود (۴۳).

نتایج پژوهش ونگ نشان داد که رضایت شغلی با تعهد سازمانی همبستگی مثبت دارد و تعهد سازمانی به طور غیرمستقیم متغیر واسطه‌ای بین رضایت شغلی (به طور مثبت) و تمایل به جابه‌جایی (به طور منفی) است (۳۸). بر مبنای نتایج پژوهش صمد همه مؤلفه‌های رضایت شغلی با تعهد سازمانی رابطه مثبت و معناداری دارد (۳۹). هم‌چنین، در پژوهشی لامبرت و همکاران عنوان کردند که رضایت شغلی رابطه منفی و معناداری با تمایل به جابه‌جایی کار و سه مؤلفه فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی) دارد (۴۰). یافته‌های پژوهش چان و می نشان داد که رابطه منفی و معناداری بین رضایت شغلی و تمایل به جابه‌جایی وجود دارد و رضایت شغلی متغیر میانجی (به طور غیرمستقیم) بین تمایل به جابه‌جایی و سازگاری شغلی است. به این صورت که سازگاری شغلی اثر مثبت بر رضایت شغلی و رضایت شغلی اثر منفی بر تمایل به جابه‌جایی دارد (۴۱). هم‌چنین، یافته‌های پژوهش چانگ و مونرو 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 درک‌شده کارکنان از تنش‌های مربوط به شغل را تحت تأثیر قرار می‌دهد و تنش‌های مربوط به شغل بر فرسودگی شغلی مؤثر است که این امر به نوبه خود، باعث کاهش سطح رضایت شغلی و تعهد سازمانی می‌شود (۱۲).

مؤسسه حسابرسی در شهرهای پکانبارو، باتم و مدان در کشور اندونزی بود. یافته‌های پژوهش اولفا و همکاران نشان داد که تعارض نقش اثر منفی و معناداری بر عملکرد حسابرس دارد در حالی که خودکارآمدی و حساسیت اخلاقی حرفه‌ای اثر مثبت و معناداری بر عملکرد حسابرس دارد (۴۷).

ویون و همکاران در پژوهشی به بررسی فرسودگی شغلی در بین افراد متقاضی کار پرداختند. نمونه مورد بررسی آنان تعداد ۸۹ کارمند در کشور سنگاپور بود که شغل خود را از دست داده بودند. یافته‌های پژوهش ویون و همکاران نشان داد که فرسودگی حاصل از بیکاری و تلاش برای پیدا کردن شغل جدید، نقش مهمی در کاهش کیفیت تعهد سازمانی و افزایش تمایل به جابه‌جایی در کار ایفا می‌کند (۴۸).

پنگ و همکاران در پژوهشی چگونگی تأثیر خودارزیابی هسته‌ای بر فرسودگی شغلی را با متغیرهای میانجی تعهد سازمانی و رضایت شغلی بررسی کردند. نتایج پژوهش آنان نشان داد که خودارزیابی هسته‌ای، تعهد سازمانی، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی با یکدیگر رابطه معناداری دارد. به این معنا که الگوی معادلات ساختاری نشان داد که خودارزیابی هسته‌ای می‌تواند با متغیرهای میانجی تعهد سازمانی و رضایت شغلی بر فرسودگی شغلی به طور معناداری تأثیر گذارد (۴۹).

لا و همکاران در پژوهشی به بررسی عوامل تأثیرگذار بر تمایل حسابرسان برای جابه‌جایی و تغییر شغل در سطح ملی و بین‌المللی در کشورهای آمریکا و هنگ‌کنگ پرداختند. الگوی پژوهش آنان از دو

اکر و انبر در پژوهشی به اندازه‌گیری سطوح فرسودگی شغلی و بررسی عوامل مؤثر بر آن در دانشگاه‌های ترکیه پرداختند. نمونه پژوهش آنان شامل ۱۶۰ نفر از دانشگاهیان در رشته حسابداری و گروه‌های مالی در دانشکده اقتصاد و علوم مدیریت در ۷۸ دانشگاه دولتی و خصوصی بود. نتایج پژوهش اکر و انبر نشان داد که به‌طور عمده بیشتر پیش‌بینی‌های فرسودگی شغلی ناشی از محیط کار است که از عواملی مانند حجم کار اداری و دانشگاهی، ارتقاء و ارزیابی حاصل می‌شود (۴۴).

مته و همکاران رابطه بین تعارض کار-خانواده و فرسودگی شغلی با توجه به سطح عملکرد حرفه‌ای حسابداری را در سال ۲۰۱۳ میلادی در شانلی‌اورفه ترکیه بررسی کردند. یافته‌های پژوهش آنان نشان داد که تعارض کار-خانواده و تعارض خانواده-کار رابطه مثبت و معناداری با فرسودگی شغلی دارد. هم‌چنین، سطح عملکرد فردی تأثیر معناداری بر فرسودگی شغلی در سطح حرفه حسابداری دارد (۴۵).

ژو و همکاران در پژوهشی به بررسی رابطه بین تعارض نقش، ابهام نقش، ازدیاد نقش و استرس شغلی در بین ۲۲۰ نفر از کارکنان دولتی در کشور چین پرداختند. نتایج پژوهش آنان نشان داد که بین اضطراب و استرس شغلی و ابهام نقش، تعارض نقش و ازدیاد نقش رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (۴۶).

اولفا و همکاران در پژوهشی به بررسی تأثیر تعارض نقش، خودکارآمدی و حساسیت اخلاقی حرفه‌ای در عملکرد حسابرسی پرداختند. نمونه مورد آزمون پژوهش آنان شامل ۱۴۵ حسابرس از ۲۹

دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی بود. یافته‌های پژوهش مهدوی و ابراهیمی بیانگر این بود که بین تعهد عاطفی سازمانی و تعارض بین حرفه و سازمان رابطه منفی و معناداری وجود دارد (۵۳).

حاجیها و زارعی 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 ازدیاد نقش با رضایت شغلی و عملکرد شغلی وجود دارد (۵۴).

مرویان‌حسینی و لاری دشت‌بیاض در پژوهشی نقش فرسودگی شغلی در رابطه بین استرس و عملکرد شغلی حساب‌برسان را بررسی کردند. نمونه مورد بررسی آنها شامل ۲۱۳ حساب‌برس شاغل در مؤسسات حساب‌رسی بود. نتایج پژوهش مرویان‌حسینی و لاری دشت‌بیاض حاکی از وجود رابطه مثبت و معنادار بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی و رابطه منفی و معنادار بین فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی حساب‌برسان بود. همچنین، رابطه منفی استرس شغلی با عملکرد شغلی از طریق متغیر میانجی فرسودگی شغلی تأیید شد (۵۵).

#### الگوی مفهومی پژوهش

بر اساس مبانی نظری و پیشینه پژوهش الگوی مفهومی پژوهش به شرح شکل شماره ۱ است.

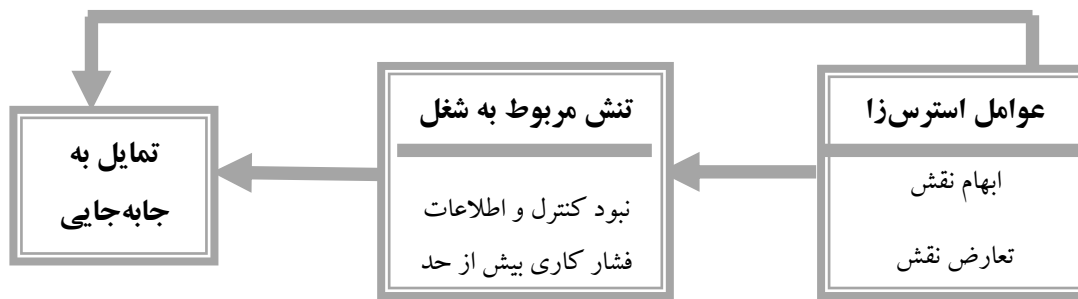
نظریه نظام‌های خانوادگی و نظریه نقش اجتماعی اقتباس شده است. بر اساس نتایج پژوهش لا و همکاران وضعیت تأهل در بین عوامل خانوادگی دارای بیشترین قدرت توضیحی است. همچنین، حساب‌برسان مرد نسبت به حساب‌برسان زن تمایل بیشتری برای جابه‌جایی و تغییر شغل دارند (۵۰).

جورج و والیو در پژوهشی رابطه بین عدالت سازمانی و تمایل به جابه‌جایی در حرفه حسابداری را بررسی کردند. بر اساس یافته‌های پژوهش آنان عدالت سازمانی با تمایل به جابه‌جایی حسابداران رابطه معکوس و معناداری دارد (۵۱).

خاتونی و همکاران در پژوهشی به بررسی استرس شغلی و عوامل مرتبط با آن در حسابداران دانشگاه علوم پزشکی قزوین پرداختند. یافته‌های پژوهش آنان نشان داد که شدت استرس شغلی در بیشتر حسابداران زیاد است. همچنین، نتایج پژوهش خاتونی و همکاران نشان داد که رابطه معناداری بین میزان استرس شغلی تجربه‌شده و جنسیت، سن و سابقه کاری کارکنان وجود دارد. به طوری که زنان شاغل در این حرفه و نیز کارکنانی که دارای سن و سابقه کم‌تری بودند شدت استرس بالاتری را تجربه می‌کردند و مهم‌ترین عامل ایجادکننده استرس شغلی در این کارکنان ازدیاد نقش بود که نسبت به سایر عوامل در اولویت قرار گرفت (۵۲).

مهدوی و ابراهیمی به بررسی تأثیر اخلاقیات بر تعهد سازمانی و حرفه‌ای حسابداران پرداختند. نمونه پژوهش آنان شامل ۱۵۰ نفر از کارشناسان حسابداری





شکل ۱: الگوی مفهومی پژوهش

#### فرضیه‌های پژوهش

بر اساس مبانی نظری و پیشینه پژوهش فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر تدوین شد:

فرضیه ۱. بین تعارض نقش و فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه ۲. بین ابهام نقش و فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه ۳. بین تنش مربوط به شغل و فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه ۴. بین رضایت شغلی و تمایل به جابه‌جایی رابطه منفی و معناداری وجود دارد.

فرسودگی شغلی به کمک پرسش‌نامه مزلاج (۱۷)، داده‌های مربوط به تعارض و ابهام نقش با استفاده از پرسش‌نامه ریزو هوس و لیرتزن (۵۶)، داده‌های مربوط به تمایل به جابه‌جایی با استفاده از پرسش‌نامه والش و همکاران (۵۷)، داده‌های مربوط به رضایت شغلی به کمک پرسش‌نامه هوپاک (۵۸)، داده‌های مربوط به تنش مربوط به شغل با استفاده از پرسش‌نامه کاهن و همکاران (۲۲)، داده‌های مربوط به تعهد سازمانی با استفاده از پرسش‌نامه مودی و همکاران (۵۹) جمع‌آوری شد. داده‌های به دست آمده از پرسش‌نامه‌های توزیع شده با استفاده از نرم‌افزار لیزرل نسخه ۸/۸۰ تجزیه و تحلیل شده است.

#### روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از آن جا که رابطه بین متغیرها بررسی می‌شود از نوع همبستگی است و هم‌چنین، به دلیل استفاده از پرسش‌نامه برای گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های پیمایشی است. داده‌های مورد نیاز این پژوهش با استفاده از پرسش‌نامه گردآوری شده است. داده‌های مربوط به

#### روایی و پایایی پرسش‌نامه

برای بررسی پایایی پرسش‌نامه‌ها از روش ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. میزان آلفای محاسبه شده برای پرسش‌نامه فرسودگی شغلی، تمایل به جابه‌جایی، تعارض و ابهام نقش، تنش مربوط به شغل، تعهد سازمانی و رضایت شغلی، به ترتیب، برابر با ۰/۶۶، ۰/۷۵، ۰/۷۶، ۰/۸۱، ۰/۶۲ و ۰/۸۰ بود که نتایج

آلفای بدست آمده نشان می دهد ابزار اندازه گیری از پایایی مناسب و مطلوبی برخوردار است.

#### جامعه آماری و نمونه پژوهش

جامعه آماری پژوهش شامل حسابداران، حسابرسان و استادان دانشگاه در رشته حسابداری است که با توجه به ماهیت پژوهش، حجم زیاد جامعه و این موضوع که امکان بررسی تمامی جامعه آماری وجود نداشت از روش نمونه گیری در دسترس استفاده شد. نمونه آماری حسابداران شامل حسابداران شرکت ها و حسابرسان نیز شامل مؤسسات حسابداری رفیعی، آرین حساب شیراز، شاکر پارس، آزمون تراز پارس و دفتر سازمان حسابداری در شیراز بود. استادان دانشگاه شامل استادان دانشگاه های تهران، شیراز، آزاد اسلامی واحد شیراز و مرودشت، دانشکده فنی و حرفه ای سما شیراز و مؤسسه های غیرانتفاعی حافظ و زند شیراز بود. هم چنین، به دلیل مشخص نبودن حجم جامعه و اطلاع نداشتن از واریانس جامعه، با استفاده از رابطه های شماره های ۱ و ۲، در زیر، حجم نمونه حدود ۱۷۰ نفر بدست آمد:

رابطه ۱

$$\delta = \frac{\max(x_i) - \min(x_i)}{6} = \frac{5-1}{6} = 0.66$$

رابطه ۲

$$n = \frac{Z\alpha/2 * \sigma}{\alpha^2} = \frac{1.96^2 * 0.667^2}{0.01^2} = 170$$

که در آن  $\delta$ ، انحراف معیار؛  $\max(x_i)$ ، بزرگترین مقدار طیف لیکرت؛  $\min(x_i)$ ، کوچکترین مقدار طیف لیکرت؛ ۶، عدد ثابت؛

$Z\alpha/2$ ، عدد ثابت برابر با ۱/۹۶ و  $\alpha$ ، دقت برآورد است. به دلیل بکارگیری پرسش نامه با طیف لیکرت ۵ درجه، بزرگترین مقدار ۵ و کوچکترین مقدار ۱ خواهد بود. بنابراین، انحراف معیار آن برابر با ۰/۶۶ است. این مقدار بیشینه انحراف معیار است. هم چنین، سطح اطمینان ۹۵٪ و دقت برآورد ۱٪ در نظر گرفته شده است.

با در نظر گرفتن پرسش نامه هایی که امکان برگشت آن ها وجود نداشت، تعداد ۲۱۳ پرسش نامه بین حسابداران، حسابرسان و استادان دانشگاه در سال ۱۳۹۵ توزیع شد. پس از حذف پرسش نامه های مخدوش، تعداد ۱۹۰ پرسش نامه مبنای تجزیه و تحلیل قرار گرفت که از این تعداد ۵۰ پرسش نامه به وسیله حسابرسان، ۹۰ پرسش نامه به وسیله حسابداران و ۵۰ پرسش نامه به وسیله استادان دانشگاه تکمیل شده است.

#### متغیرهای پژوهش

در این پژوهش تعارض نقش و ابهام نقش متغیرهای برونزا (مستقل) و تنش مربوط به شغل، فرسودگی شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و تمایل به جابه جایی کار متغیرهای درونزا (وابسته) است.

#### یافته ها

##### ویژگی های شخصیتی آزمودنی ها

در این بخش از تجزیه و تحلیل آماری به بررسی چگونگی توزیع نمونه های آماری از حیث متغیرهایی چون جنسیت، سن، تحصیلات، شغل و سابقه کار پرداخته شده است. شاخص های آمار توصیفی در

۳۱ نفر دکترا بوده است. بنابراین، ۶۳/۷٪ از پاسخ‌دهندگان تحصیلات کارشناسی ارشد و دکترا دارند. پاسخ‌دهندگان شامل ۵۰ نفر حسابرس، ۹۰ نفر حسابدار و ۵۰ نفر استاد دانشگاه است. میانگین و انحراف معیار سابقه کاری پاسخ‌گویان، به ترتیب، ۲/۴۶ و ۱/۳۰۸ است. همچنین، ۹۰/۵٪ از افراد در

مورد ویژگی‌های شخصیتی آزمودنی‌ها معرف آن است که از تعداد ۱۹۰ نفر پاسخ‌گو ۱۳۳ نفر را مردان و ۵۷ نفر را زنان تشکیل داده‌اند. میانگین و انحراف معیار سن پاسخ‌دهندگان، به ترتیب، ۱/۵۶ و ۰/۸۱۳ است. میزان تحصیلات آن‌ها، به ترتیب، ۴ نفر کاردانی، ۶۵ نفر کارشناسی، ۹۰ نفر کارشناسی ارشد و

جدول ۱: ویژگی‌های شخصیتی آزمودنی‌ها

متغیر	سطوح متغیر	تعداد	درصد	میانگین	انحراف معیار
جنسیت	مرد	۱۳۳	۷۰	۱/۳۰	۰/۴۵۹
	زن	۵۷	۳۰		
سن	۲۵-۳۵	۱۱۶	۶۱/۱	۱/۵۶	۰/۸۱۳
	۳۵-۴۵	۴۹	۲۵/۸		
	۴۵-۵۵	۱۸	۹/۵		
	۵۵ به بالا	۷	۳/۷		
تحصیلات	کاردانی	۴	۰/۰۲	۳/۷۸	۰/۷۳۷
	کارشناسی	۶۵	۳۴/۲		
	کارشناسی ارشد	۹۰	۴۷/۴		
	دکترا	۳۱	۱۶/۳		
شغل	حسابرس	۵۰	۲۶/۳	۳/۴۷	۱/۵۳۹
	حسابدار	۹۰	۴۷/۴		
	استاد دانشگاه	۵۰	۲۶/۳		
سابقه کار	سایر	۶	۳/۲	۲/۴۶	۱/۳۰۸
	۵-۱۰	۷۰	۳۶/۸		
	۱۰-۱۵	۲۸	۱۴/۷		
	۱۵-۲۰	۲۰	۱۰/۵		
رشته تحصیلی	۲۰ به بالا	۲۳	۱۲/۱	۲/۴۶	۱/۳۰۸
	حسابداری	۱۷۲	۹۰/۵		
	مدیریت	۱۱	۵/۸		
	اقتصاد	۱	۰/۵		

رشته حسابداری تحصیل کرده‌اند که این امر می‌تواند به اعتبار پژوهش و نتیجه‌گیری بهتر از آن کمک شایانی کند.

در جدول شماره ۲ اطلاعات توصیفی مربوط به گزاره‌های پرسش‌نامه ارائه شده است. همان‌طور که جدول مزبور نشان می‌دهد کجی و کشیدگی برای متغیرهای پژوهش بین -۱ و +۱ است. بنابراین، توزیع تمامی متغیرها نرمال است. هم‌چنین، فرض خطی بودن نیز از طریق نمودار پراکنش بررسی شده است. در نتیجه، می‌توان برای تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش از روش تحلیل مسیر استفاده کرد.

تجزیه و تحلیل داده‌ها در بررسی الگوها باید از مناسب بودن و برازش مطلوب آن اطمینان حاصل کرد. به این منظور باید آماره مجذور کای و سایر معیارهای مناسب بودن برازش الگو بررسی شود. در ادامه، حالات بهینه الگوی مناسب تشریح شده است. میزان مجذور کای به درجه آزادی باید کوچک‌تر از ۳ باشد و هر چه کم‌تر باشد بهتر است. زیرا، این آزمون اختلاف بین داده‌ها را نشان می‌دهد. شاخص جذر برآورد واریانس خطای تقریب، هر قدر به صفر نزدیک‌تر باشد، برازش بیشتر الگو را نشان می‌دهد. در صورتی که معیارها

جدول ۲: اطلاعات توصیفی گزاره‌های پرسش‌نامه

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	کجی	کشیدگی
<b>عوامل استرس‌زا</b>				
ابهام نقش	۲۲/۴۳	۴/۰۴	۰/۷۷	۰/۶۷۸
تعارض نقش	۱۴/۶۲	۳/۵۲	۰/۳۸۲	(۰/۱۸۹)
<b>تنش مربوط به شغل</b>				
نبود کنترل و اطلاعات	۱۰/۴۴	۲/۹۵	۰/۳۸۷	(۰/۰۳۳)
فشار کاری بیش از حد	۵/۷۳	۱/۹۳	۰/۲۸۴	۰/۶۸۷
<b>فرسودگی شغلی</b>				
خستگی عاطفی	۱۲/۰۶	۴/۰۴	۰/۹۸۹	۰/۹۹۸
مسخ شخصیت	۳/۸۵	۱/۵۷	۰/۹۳۸	۰/۸۰۰
کاهش موفقیت فردی	۱۴/۸۵	۱/۹۸	(۰/۴۵۹)	۰/۹۹۷
<b>نتایج رفتاری</b>				
تعهد سازمانی	۲۳/۷۶	۴/۵۰	(۰/۵۷۴)	۰/۹۹۹
رضایت شغلی	۱۹/۰۷	۴/۰۷	(/۷۷۳)	۰/۶۷۱
<b>برونداد کار</b>				
تمایل به جابه‌جایی	۱۲/۹۸	۴/۰۱	۰/۲۱۴	(۰/۳۱۱)



است. مقدار مجذور کای به درجه آزادی برابر ۱/۸ و کوچکتر از ۳ است که مقدار مناسبی است. پایین بودن میزان این شاخص نشان دهنده تفاوت کم بین الگوی مفهومی پژوهش با داده‌های مشاهده شده است. هم‌چنین، مقدار جذر برآورد واریانس خطای تقریب برابر با ۰/۰۶ و بین ۰/۰۵ و ۱ است که نشان دهنده برازش مناسب و کافی الگو است. شاخص‌های برازش تطبیقی، نکویی برازش و نکویی برازش تعدیل شده بزرگتر از مقدار ۰/۹ است که همگی نشان دهنده مطلوبیت الگو است. در جدول شماره ۴ نتایج آثار مستقیم استاندارد شده ابهام نقش و تعارض نقش بر متغیرهای

جدول ۴: برآوردهای ضرایب اثر مستقیم

اثر مستقیم	عامل استاندارد شده	خطای استاندارد برآورد	t
<b>ابهام نقش بر:</b>			
نبود کنترل و اطلاعات	* (۰/۴۳)	۰/۰۴	(۶/۹۲)
فشار کاری بیش از حد	* (۰/۲۹)	۰/۰۳	(۴/۴۶)
<b>تعارض نقش بر:</b>			
نبود کنترل و اطلاعات	* ۰/۲۴	۰/۰۵	۳/۹
فشار کاری بیش از حد	* ۰/۳۴	۰/۰۳	۵/۳۱
<b>ابهام نقش بر:</b>			
خستگی عاطفی	* (۰/۲۷)	۰/۰۶	(۶/۶۵)
مسخ شخصیت	* (۰/۲۴)	۰/۰۲	(۴/۵۶)
کاهش موفقیت فردی	* ۰/۴۶	۰/۰۳	۷/۰۲
<b>تعارض نقش بر:</b>			
خستگی عاطفی	* ۰/۱۳	۰/۰۷	۴/۸
مسخ شخصیت	-	۰/۰۱	۲/۸۷
کاهش موفقیت فردی	-	-	-
<b>ابهام نقش بر:</b>			
تعهد سازمانی	* ۰/۴۳	۰/۰۷	۷/۵۳
رضایت شغلی	* (۰/۲۴)	۰/۰۶	۷/۱۴
<b>تعارض نقش بر:</b>			
تعهد سازمانی	-	۰/۰۴	(۰/۹۶)
رضایت شغلی	-	۰/۰۴	(۴/۷۵)
<b>ابهام نقش بر:</b>			
تمایل به جابه‌جایی	-	۰/۰۴	(۴/۵)
<b>تعارض نقش بر:</b>			
تمایل به جابه‌جایی	* ۰/۲۲	۰/۰۷	۵/۳۲

\* P < ۰/۰۱

جدول ۵: ضرایب استاندارد شده آثار مستقیم و غیرمستقیم و آثار کل متغیرها بر تمایل به جابه‌جایی

متغیر	آثار مستقیم	آثار غیرمستقیم	آثار کل
تأثیر پذیری تمایل به جابه‌جایی از:			
ابهام نقش	-	(۰/۲۱)*	(۰/۲۱)*
تعارض نقش	۰/۲۲*	۰/۳۵*	۰/۱۳*
نبود کنترل و اطلاعات	(۰/۱۱)*	۰/۰۳	۰/۴۷*
فشار کاری بیش از حد	-	۰/۲۵*	۰/۰۱
خستگی عاطفی	۰/۴*	۰/۰۶	(۰/۰۶)
مسخ شخصیت	-	۰/۰۱	(۰/۰۸)
کاهش موفقیت فردی	-	(۰/۰۶)	۰/۲۵*
تعهد سازمانی	-	(۰/۰۹)	(۰/۰۹)
رضایت شغلی	(۰/۲)*	۰/۱*	(۰/۱)*

\*  $P < 0.01$

مناسب است. پایین بودن میزان این شاخص نشان‌دهنده تفاوت کم بین الگوی مفهومی پژوهش با داده‌های مشاهده شده است. همچنین، مقدار جذر برآورد واریانس خطای تقریب نشان‌دهنده برازش مناسب و کافی الگو بود. شاخص‌های برازش تطبیقی، نکویی برازش و نکویی برازش تعدیل‌شده نیز همگی مطلوبیت الگو را نشان داد. آثار مستقیم استاندارد شده نشان داد که تعارض نقش اثر مستقیم بر تمایل به جابه‌جایی دارد. همچنین، اثر غیرمستقیم هر دو مؤلفه ابهام نقش و تعارض نقش بر تمایل به جابه‌جایی معنادار است. این آثار بیانگر نقش واسطه‌ای مؤثر مؤلفه‌های درون‌زای پژوهش بر تمایل به جابه‌جایی است. همچنین، این نتیجه نشان می‌دهد که تعارض نقش باعث تنش مربوط به شغل به علت فشارکاری بیش از حد و نبود کنترل و اطلاعات است که سپس

درون‌زا ارائه شده است. همان‌طور که در این جدول نشان داده شده تعارض نقش اثر مستقیم (۰/۲۲) بر متغیر تمایل به جابه‌جایی دارد.

در جدول شماره ۵ نتایج آثار مستقیم، غیرمستقیم و کل متغیرهای پژوهش بر تمایل به جابه‌جایی ارائه شده است. همان‌طور که جدول مزبور نشان می‌دهد تعارض نقش به عنوان متغیر برون‌زای پژوهش اثر مستقیم بر تمایل به جابه‌جایی دارد. همچنین، اثر غیرمستقیم هر دو مؤلفه ابهام نقش (۰/۲۱-) و تعارض نقش (۰/۳۵) بر تمایل به جابه‌جایی از نظر آماری در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

### نتیجه‌گیری

نتایج نشان داد که مقدار مجذور کای الگوی پژوهش

منجر به فرسودگی شغلی از لحاظ خستگی عاطفی و مسخ شخصیت می‌شود. این امر باعث نارضایتی از شغل شده و در نتیجه فرد به احتمال زیاد به دنبال شغل جایگزین خواهد بود.

حسابداران به دلیل فشار کاری بیش از حد شغلی تمایل شدیدی به جابه‌جایی و ترک شغل خود دارند (۷-۹). نتایج پژوهش چان و همکاران نشان داد که شناسایی روش‌های مختلف حمایت سازمان از حسابدارانی که به تازگی استخدام شده‌اند به منظور افزایش تعهد سازمانی، رضایت شغلی و بقای آن‌ها با اهمیت است (۶۰). نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که ابهام نقش و تعارض نقش بر سطح درک تنش شغلی کارکنان (فشار کاری بیش از حد و نبود کنترل و اطلاعات) تأثیر دارد. هم‌چنین، اثر ابهام نقش بر فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی و کاهش موفقیت فردی) و اثر تعارض نقش بر فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی) مستقیم است. این نتایج با نتایج پژوهش فوگارتی و همکاران همسو است (۱). افزون بر این، ابهام نقش و تعارض نقش اثر غیرمستقیمی نیز از طریق تنش شغلی (فشار کاری بیش از حد) بر فرسودگی شغلی دارد. هر چه ابهام نقش و تعارض نقش بیشتر باشد، تنش شغلی و به دنبال آن خستگی عاطفی و مسخ شخصیت (فرسودگی شغلی) افزایش می‌یابد. خستگی عاطفی به طور مستقیم تعهد سازمانی را کاهش می‌دهد و به طور غیرمستقیم رضایت شغلی را از طریق تعهد سازمانی کاهش می‌دهد. بنابراین، کارمندان ناراضی و غیرمتعهد به دنبال شغل جایگزین و ترک شغل خود هستند.

افزون بر مطالب بالا نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که تنش شغلی (فشار کاری بیش از حد) به طور مستقیم بر خستگی عاطفی و مسخ شخصیت تأثیر دارد. این نتایج با نتایج پژوهش‌های پیشین همسو نیست. زیرا، در این رابطه نتایج پژوهش‌های پیشین نشان داده است که تنش شغلی منجر به مسخ شخصیت (۲۸ و ۳۰) و کاهش موفقیت فردی می‌شود (۶۱). بنابراین، این نتایج شواهدی تجربی برای پژوهش‌هایی با این سؤال فراهم می‌کند که آیا دو بُعد دیگر فرسودگی شغلی (مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی) نشان‌دهنده اجزای سندرم فرسودگی شغلی است یا در واقع، عواقب خستگی عاطفی است؟ (۶۴-۶۲).

در این پژوهش، پژوهش فوگارتی و همکاران (۱) بسط داده شده است. به این صورت که تنش شغلی به عنوان متغیر میانجی دیگر و قبل از فرسودگی شغلی اضافه شده است. با وجود این واقعیت که رفتارهای خروج کارمندان و مرخصی بدون حقوق و تمایل به جابه‌جایی با یکدیگر رابطه دارد در پژوهش‌های پیشین (۱، ۱۳ و ۱۴) برای بررسی تمایل به جابه‌جایی به وضوح تنش شغلی وارد الگو نشده است. نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که عوامل استرس‌زا باعث تنش شغلی شده که به نوبه خود بر فرسودگی شغلی تأثیر دارد. در الگوی مفهومی این پژوهش تعهد سازمانی و رضایت شغلی به عنوان متغیرهای میانجی (پیامدهای رفتاری) فرسودگی شغلی و تمایل به جابه‌جایی به عنوان نتیجه فرسودگی شغلی در نظر گرفته شده است اما در پژوهش فوگارتی و همکاران (۱) تعهد سازمانی که مهم‌ترین عامل برای



بررسی تمایل به جابه‌جایی است (۱۳، ۱۴ و ۳۵) بررسی نشده است. در این رابطه، نتایج این پژوهش نشان داد که خستگی عاطفی اثر مستقیمی بر تعهد سازمانی دارد. یافته‌های این پژوهش برخلاف پژوهش‌های پیشین (۱۳، ۶۵ و ۶۶)، تعهد سازمانی را به عنوان مقدمه‌ای بر رضایت شغلی در الگوی تمایل به جابه‌جایی نشان می‌دهد. هم‌چنین، بُعد مسخ شخصیت به طور قابل توجهی بر رضایت شغلی اثر دارد. در حالی که نتایج پژوهش فوگارتی و همکاران (۱) نشان داد که هر سه بُعد فرسودگی شغلی اثر معکوسی بر رضایت شغلی دارد. فرسودگی شغلی تنها از طریق بُعد خستگی عاطفی تأثیر مستقیمی بر تمایل به جابه‌جایی دارد. فرسودگی شغلی (مسخ شخصیت) از طریق رضایت شغلی بر تمایل به جابه‌جایی اثر غیرمستقیم دارد (۱). بر اساس نتایج این پژوهش فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی) از طریق رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر تمایل به جابه‌جایی اثر غیرمستقیم دارد. در واقع، این نتایج با نتایج پژوهش بلین (۶۷) همسو است. نتایج پژوهش بلین نشان داد که رضایت شغلی مهم‌ترین عامل برای پیش‌بینی تمایل به جابه‌جایی دانشجویان حسابداری است در حالی که تعهد سازمانی دارای اثر غیرمستقیم معنادار بر تمایل به جابه‌جایی است (۶۷).

#### پیشنهادهای کاربردی

نتایج پژوهش حاضر حاکی از اثر با اهمیت تعارض نقش بر تمایل به جابه‌جایی است. بنابراین، پیشنهاد می‌شود مطابق با نتایج این پژوهش، شرایط به گونه‌ای

فراهم شود تا برنامه‌ریزان شغلی حسابداران و سایر اعضای گروه فعال در زمینه حسابداری از اهمیت متغیر تعارض نقش و آثار و پیامدهایی که به جا می‌گذارد بیش از پیش آگاه شوند. نظر به آثار منفی و مستقیم ابهام نقش بر تنش شغلی، در حالی که نباید چنین باشد، پیشنهاد می‌شود دست‌اندرکاران از طریق آموزش مؤلفه‌های فرهنگی و مجموعه‌ای از مهارت‌های مورد نیاز در رابطه با سازمان‌ها شرایطی را برای حسابداران ایجاد کنند تا بتوانند از پیامدهای مثبت و مطلوب اداری آن در رابطه با امور تخصصی و مالی بهره بیشتری ببرند. نظر به آثار خستگی عاطفی بر تمایل به جابه‌جایی پیشنهاد می‌شود سازمان‌ها در تشریک مساعی با یکدیگر و با زمینه‌سازی برای رضایت شغلی مناسب، تعارض نقش و ابهام نقش حسابداران، حسابرسان و استادان دانشگاه را کاهش دهند تا موجب باور بیشتر آن‌ها به توانمندی‌ها و ظرفیت‌های خود و آثار آن در زمینه‌های شغلی، هیجانی و اجتماعی شوند. همان‌طور که نتایج این پژوهش نشان داد میزان واریانس تبیین شده تمایل به جابه‌جایی در الگوی مربوط برابر با ۰/۱۹ است که این امر بیانگر اهمیت بی‌چون و چرای متغیرهای تنش شغلی و فرسودگی شغلی است. از این رو، توجه ویژه حسابداران، حسابرسان، استادان دانشگاه در رشته حسابداری و سایر دست‌اندرکاران حسابداری به نقش تنش شغلی و فرسودگی شغلی بر تمایل به جابه‌جایی را طلب می‌کند.

#### محدودیت‌های پژوهش

در الگوی این پژوهش به علت تعداد زیاد متغیرها

پیشنهاد برای پژوهش‌های آینده در پژوهش‌های آینده می‌توان نقش متغیرهای بافتی، شناختی، انگیزشی و نیز طبقه اقتصادی، اجتماعی و سن را بررسی کرد. هم‌چنین، می‌توان تأثیر متغیرهای حجم بالای کار در یک دوره زمانی معین و محیط کاری به عنوان متغیرهای کنترلی و یا تأثیر عوامل خارج از محیط کار و عوامل مربوط به روابط کارکنان بر متغیرهای پژوهش را در الگوی پژوهش بررسی کرد.

امکان بررسی برخی متغیرهای بافتی، شناختی و انگیزشی مانند طبقه اقتصادی و اجتماعی، جهت‌گیری‌های هدفی، خوش‌بینی و شادکامی، هدف‌های معطوف به آینده و غیره وجود نداشت. هم‌چنین، محدودیت‌های ذاتی پرسش‌نامه، محافظه‌کاری برخی پاسخ‌دهندگان در پاسخ‌گویی به سؤال‌ها و نبود انگیزه کافی در برخی پاسخ‌دهندگان نیز از دیگر محدودیت‌های پژوهش بود.

## References

- 1 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.
- 2 Sweeney, J. T. and S. L. Summers (2002). "The Effects of the Busy Season Workload on Public Accountants' Job Burnout", *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 14, No. 1, pp. 223-245.
- 3 Fogarty, T. J. and L. P. Kalbers (2006). "Internal Auditor Burnout: An Examination of Behavioral Consequences", *Advances in Accounting Behavioral Research*, Vol. 9, No. 1, pp. 51-86.
- 4 Rose, R. (1983). "Burnout", *Journal of Accountancy*, Vol. 156, No. 4, pp. 22-25.
- 5 Half, R. (1985). "Burnout or Cop-Out?", *Management Accounting*, Vol. 66, No. 1, pp. 29-33.
- 6 Shirom, A.; Melamed, S.; Toker, S.; Berliner, S.; and I. Shapira (2004). "Burnout and Health Review, Current Knowledge and Future Research Directions", *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, Vol. 20, No. 1, pp. 269-308.
- 7 Bao, B.; Bao, D.; and M. Vasarhelyi (1986). "A Stochastic Model of Professional Accountant Turnover", *Accounting, Organizations and Society*, Vol. 11, No. 3, pp. 289-296.
- 8 Taylor, S. L. and R. M. Consenza (1998). "Reducing Turnover in Public Accounting Firms: An Internal Marketing Strategy", *Journal of Professional Services Marketing*, Vol. 17, No. 2, pp. 135-147.
- 9 Houghton, K. A.; Jubb, C.; Kend, M.; and J. Ng (2009). *The Future of Auditing: Keeping Capital Markets Efficient—Towards a National Strategy on the Future of Auditing*, 1<sup>st</sup> Edition, Australia, Canberra: ANU Press.
- 10 Doll, B. F. (1983). "Staff Turnover: How to Manage it?", *Journal of Accountancy*, Vol. 161, No. 4, pp. 76-82.
- 11 Haskins, M. E.; Jr Baglioni, A. J.; and C. L. Cooper (1990). "An

- Investigation of the Sources, Moderators, and Psychological Symptoms of Stress among Audit Seniors”, *Contemporary Accounting Research*, Vol. 6, No. 4, pp. 361-385.
- 12 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.
- 13 Gregson, T. (1992). “An Investigation of the Causal Ordering of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Turnover Models in Accounting”, *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 4, pp. 80-95.
- 14 Viator, R. E. (2001). “The Association of Formal and Informal Public Accounting Mentoring With Role Stress and Related Job Outcomes”, *Accounting, Organizations and Society*, Vol. 26, No. 1, pp. 73-93.
- 15 Matteson, M. T. and J. M. Ivancevich (1987). *Controlling Work Stress: Effective Human Resource and Management Strategies*, 5<sup>th</sup> Edition, San Francisco: Jossey-Bass.
- 16 Maslach, C.; Schaufeli, W. B.; and M. P. Leiter (2001). “Job Burnout”, *Annual Review of Psychology*, Vol. 52, No. 1, pp. 397-422.
- 17 Maslach, C. and S. E. Jackson (1981). “The Measurement of Experienced Burnout”, *Journal of Occupational Behavior*, Vol. 2, No. 2, pp. 99-113.
- 18 Rahimi, Gh. and A. Moghtader Mansouri (2016). “Investigating the Status of Occupational Burnout in West Azerbaijan Gas Company”, *Management and Accounting Researches*, Vol. 2, No. 25, pp. 123-137. [In Persian]
- 19 Schwab, R. L. and E. F. Iwanicki (1982). “Perceived Role Conflict, Role Ambiguity, and Teacher Burnout”, *Educational Administration Quarterly*, Vol. 18, No. 1, pp. 60-74.
- 20 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. 4, pp. 129-153.
- 21 Chauhan, A. P. (2014). “Organizational Role Stress”, *International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences*, Vol. 3, No. 2, pp. 154-171.
- 22 Kahn, R. L.; Wolfe, D. M.; Quinn, R. P.; Snoek, J. D.; and R. A. Rosenthal (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Role Ambiguity*, 1<sup>st</sup> Edition, New York: Wiley.
- 23 Maslach, C. (1982). *Burnout-The Cost of Caring*, 1<sup>st</sup> Edition, Nj.: Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs.
- 24 Jackson, S. E.; Schwab, R. L.; and R. S. Schuler (1986). “Toward an Understanding of the Burnout Phenomenon”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, No. 4, pp. 630-640.
- 25 Wiryathi, N.; Rasmini, N.; and M. Wirakusuma (2014). “Influence of Role Stressors on Auditor’s Burnout With Emotional Intelligence as Moderating Variable”, *E-Journal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, Vol. 5, No. 3, pp. 227-244.
- 26 Utami, I. and E. Nahartyo (2013). “The Effect of Type A Personality on Auditor Burnout: Evidences from Indonesia”, *Accounting & Taxation*, Vol. 5, No. 2, pp. 89-102.
- 27 Khonifar, H. (2008). “Job Stress and Professional Environments: (Factors,

- Theories, Effects)", *Rahbord*, Vol. 2, No. 2, pp. 1-38. [In Persian]
- 28 McGrath, J. E. (1976). *Stress and Behaviour in Organizations*, 1<sup>st</sup> Edition, Chicago: Rand McNally.
- 29 Schuler, R. S. (1980). "Definition and Conceptualization of Stress in Organizations", *Organization Behavior and Human Performance*, Vol. 25, No. 2, pp. 184-215.
- 30 Maslach, C. and M. P. Leiter (1997). *The Truth about Burnout*, 1<sup>st</sup> Edition, San Francisco: Jossey-Bass Publications.
- 31 Shaukat, R.; Yousaf, A.; and K. Sanders (2017). "Examining the linkages between Relationship Conflict, Performance and Turnover Intentions: Role of job Burnout as a Mediator", *International Journal of Conflict Management*, Vol. 28, No. 1, pp. 4-23.
- 32 Mahmoud Abadi, H.; Rezaie, Gh.; and A. Gorgani Firouz Jah (2012). "Examining the Impact of Organizational Justice on the Efficiency of Intellectual Capital: The Case Study of Shahid Faghihi Hospital of Shiraz", *Journal of Health Accounting*, Vol. 1, Nos. 2 and 3, pp. 72-84.
- 33 Mohammadi, B. (2016). "Investigating the Relationship between Role Ambiguity with Job Satisfaction and Job Performance Mediated by Job Proactive Behaviors", *Journal of Ergonomics*, Vol. 4, No. 1, pp. 20-26. [In Persian]
- 34 Bline, D. M.; Duchon, D.; and W. F. Meixner (1991). "The Measurement of Organizational Commitment and Professional Commitment: An Examination of the Psychometric Properties of Two Commonly Used Instruments", *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 3, No. 4, pp. 1-12.
- 35 Pasewark, W. R. and J. R. Strawser (1996). "The Determinants and Outcomes Associated With Job Insecurity in a Professional Accounting Environment", *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 8, No. 7, pp. 91-113.
- 36 Robbins, S. P. (1986). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, and Applications*, 3<sup>rd</sup> Edition, USA: Prentice-Hall Inc.
- 37 Busari, A. H.; Mughal, Y. H.; Nawaz Khan, S.; Rasool, Sh.; and A. A. Kiyani (2017). "Analytical Cognitive Style Moderation on Promotion and Turnover Intention", *Journal of Management Development*, Vol. 36, No. 3, pp. 438-464.
- 38 Wang, C. C. (2006). "Pay Satisfaction, Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover in Taiwan Banking: Structural Equation Modeling", Lynn University, Available at: <http://sunzi.lib.hku.hk/ER/detail/hkul/4085821>. [Online] [2 June 2016]
- 39 Samad, S. (2005). "Unraveling The Organizational Commitment and Job Satisfaction Relationship: Exploring the Moderating Effect of Job Satisfaction", *The Business Review Cambridge*, Vol. 4, No. 2, pp. 79-84.
- 40 Lambert, E. G.; Paoline, E. A.; and N. L. Hogan (2006). "The Impact of Centralization and Formalization on Correctional Staff Job Satisfaction and Organizational Commitment: An Exploratory Study, Criminal Justice Studies", *A Critical Journal of Crime, Law and Society*, Vol. 19, No. 1, pp. 23-44.
- 41 Chan, S. H. J. and X. Mai (2015). "The Relation of Career Adaptability to Satisfaction and Turnover Intentions", *Journal of Vocational Behavior*, Vol.

- 89, No. 1, pp. 130-139.
- 42 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.
- 43 Jirapa, Ch. (2007). "Job Burnout and Turnover Intentions of Public Accountants in Thailand: Influence of Role Stress, Organizational Justice and Workload", *International Academy of Business and Economics*, Vol. 7, No. 6, pp. 92-110.
- 44 Eker, M. and A. Anbar (2008). "Work Related Factors that Affect Burnout among Accounting and Finance Academicians", *The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, Vol. 10, No. 4, pp. 111-137.
- 45 Mete, M.; Unal, O. F.; and A. Bilen (2014). "Impact of Work-Family Conflict and Burnout on Performance of Accounting Professionals", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, Vol. 131, No. 1, pp. 264-270.
- 46 Zhou, Y.; Zeng, W.; Hu, Y.; Xi, Y.; and L. Tan (2014). "The Relationship among Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload and Job Stress of Chinese Middle-Level Cadres", *Chinese Studies*, Vol. 3, No. 1, pp. 8-11.
- 47 Ulfa, A.; Ria, N. S.; Rita, A.; and M. S. Zuraidah (2015). "The Effect of Role Conflict, Self-Efficacy, Professional Ethical Sensitivity on Auditor Performance with Emotional Quotient as Moderating Variable", *Procedia Economics and Finance*, Vol. 31, No. 3, pp. 206-212.
- 48 Viven, K. G. L.; Don, Ch.; Sherry, S. Y. A.; and T. Mingze (2016). "Unemployed and Exhausted? Job-Search Fatigue and Reemployment Quality", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 92, No. 1, pp. 68-78.
- 49 Peng, J.; Li, D.; Zhang, Zh.; Tian, Y.; Miao, D.; Xiao, W.; and J. Zahng (2016). "How Can Core Self-Evaluations Influence Job Burnout? The Key Roles of Organizational Commitment and Job Satisfaction", *Journal of Health Psychos*, Vol. 21, No. 1, pp. 50-59.
- 50 Law, P.; Yuen, D.; and A. Lei (2016). "A Cross-Cultural Examination of Auditors' Willingness to Relocate in Public Accounting: Evidence from Hong Kong and the United States", *International Journal of Auditing*, Vol. 20, pp. 17-41.
- 51 Jessie George, J. and S. Wallio (2017). "Organizational Justice and Millennial Turnover in Public Accounting", *Employee Relations*, Vol. 39, No. 1, pp. 112-126.
- 52 Khatooni, M.; Molla Hassan, M.; and S. Khoiniha (2011). "Investigating Job Stress and Its Related Factors in Accountant Employees of Qazvin University of Medical Sciences", *Iran Occupational Health*, Vol. 8, No. 2, pp. 66-76. [In Persian]
- 53 Mahdavi, Gh. and F. Ebrahimi (2013). "The Effect of Ethics on the Organizational and Professional Commitment of Accountants (A Case Study: The University of Medical Sciences)", *Journal of Health Accounting*, Vol. 4, No. 2, pp. 87-103. [In Persian]
- 54 Hajiha, Z. and M. Zareie (2014). "Investigating the Effect of Healthy Lifestyle on Job Stress in Public Sector Accountants (A Case Study: Employees of Tax Office in Sistan and Baluchestan)", *The 13<sup>th</sup> Iranian National Conference on Accounting*,

- Tehran University, Faculty of Management, December 23<sup>rd</sup>, pp. 2-22. [In Persian]
- 55 Marvian Hosseini Z. and M. Lari Dashte Bayaz (2015). "Investigating the Role of Occupational Burnout on the Relationship between Stress and Job Performance of Auditors", *Journal of Health Accounting*, Vol. 4, No. 1, pp. 57-80. [In Persian]
- 56 House, R. and J. Rizzo (1972). "Role Conflict and Ambiguity as Critical Variable in a Model of Organizational Behaviour", *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 7, No. 3, pp. 467-505.
- 57 Walsh, J. P.; Ashford, A. J.; and T. E. Hill (1985). "Feedback Obstruction: The Influence of the Information Environment on Employee Turnover Intentions", *Human Relations*, Vol. 38, No. 1, p.p. 23-46.
- 58 Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*, 1<sup>st</sup> Edition, New York: Harper and Row.
- 59 Mowday, R.; Steer, R.; and L. Porter (1979). "The Measurement of Organizational Commitment", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 14, No. 3, pp. 224-247.
- 60 Chan, C. C. A.; Monroe, G. S.; Ng, J.; and R. C. W. Tan (2008). "Effects of Employee Support on Junior Accountants' Job Attitudes and Intention to Quit", *Australian Accounting Review*, Vol. 18, No. 4, pp. 149-160.
- 61 Cordes, C. L. and T. W. Dougherty (1993). "A Review and Integration of Research on Job Burnout", *Academy of Management Review*, Vol. 18, No. 4, pp. 621-656.
- 62 Leiter, M. P. and J. M. Durup (1996). "Work, Home, and in Between: A Longitudinal Study of Spillover", *Journal of Applied Behavioral Science*, Vol. 32, No. 1, pp. 29-47.
- 63 Moore, J. (2000). "Why is this Happening? A Causal Attribution Approach to Work Exhaustion Consequences", *The Academy of Management Review*, Vol. 25, No. 4, pp. 1-16.
- 64 Moore, J. (2000). "One Road to Turnover: An Examination of Work Exhaustion in Technology Professionals", *MIS Quarterly*, Vol. 24, No. 1, pp. 141-168.
- 65 Williams, L. J. and J. T. Hazer (1986). "Antecedents and Consequences of Satisfaction and Commitment in Turnover Models: A Re-Analysis Using Latent Variable Structural Equation Models", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, No. 2, pp. 219-231.
- 66 Farkas, A. J. and L. E. Tetrick (1989). "A three-wave Contingency Analysis of the Causal Ordering of Satisfaction and Commitment on Turnover Decisions", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 74, No. 6, pp. 855-868.
- 67 Bline, D. M. (1995). "Turnover Intention of Accounting Academics", *The Accounting Educators' Journal*, Vol. 7, No. 1, pp. 1-16.