

مجله حسابداری سلامت، سال دهم، شماره اول، پیاپی ۲۵، بهار و تابستان ۱۴۰۰، صص ۱۶۷-۱۸۹.

بررسی رابطه سبک‌های مدیریت تعارض با فرسودگی شغلی حسابداران بخش عمومی، با در نظر گرفتن اثر میانجی‌گری اضافه‌بار نقش

دکتر محمد وحدانی^۱ و جواد محمدی‌مهر^۲

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۶/۱۸

تاریخ اصلاح نهایی: ۱۳۹۹/۰۲/۰۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۵/۱۲

چکیده

مقدمه: سبک‌های مختلف مدیریت تعارض برای کارکنان موضوعی ارزشمند است که می‌تواند بر فرسودگی شغلی تأثیر گذار باشد؛ همچنین فشار روانی اضافه‌بار نقش می‌تواند موجب افزایش فرسودگی شغلی شود. با توجه به شرایط و محیط فعالیت حسابداران بخش عمومی، که در معرض فرسودگی شغلی هستند، در این پژوهش تأثیر سبک‌های مدیریت تعارض (شامل سبک همکاری، سبک چیرگی و سبک اجتناب) بر فرسودگی شغلی حسابداران مزبور و اثر اضافه‌بار نقش بر این رابطه بررسی شده است.

روش پژوهش: این پژوهش از نظر ماهیت، کاربردی و از نظر روش، پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل حسابداران بخش عمومی در دستگاه‌های دولتی، شهرداری‌ها و سازمان‌های زیرمجموعه قوه قضائیه (مانند سازمان ثبت اسناد و املاک کشور و غیره) و نمونه آماری پژوهش تعداد ۳۹۰ نفر است. داده‌های لازم از طریق پرسش‌نامه جمع‌آوری شده است.

یافته‌ها: عامل فشار روانی اضافه‌بار نقش، تأثیر مثبت و معنی‌داری بر فرسودگی شغلی دارد. در مورد سبک‌های مدیریت تعارض، سبک همکاری رابطه منفی و معنی‌داری با فرسودگی شغلی دارد؛ اما با وجود عامل فشار روانی اضافه‌بار نقش، این رابطه منفی و معنی‌دار نیست. سبک چیرگی رابطه مثبت و معنی‌داری با فرسودگی شغلی دارد و اضافه‌بار نقش نیز بر رابطه ذکر شده تأثیر مثبت و معنی‌دار دارد. سبک اجتناب، به‌طور مستقیم و هم از طریق اضافه‌بار نقش، تأثیر معنی‌داری بر فرسودگی شغلی دارد.

نتیجه‌گیری: حسابداران بخش عمومی تحت تأثیر سبک‌های مدیریت تعارض و عامل فشار روانی اضافه‌بار نقش، دچار فرسودگی شغلی می‌شوند. مدیران بخش عمومی با آگاهی از عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی، می‌توانند به‌منظور دستیابی به هدف‌های سازمانی و بازدهی مطلوب از فرسودگی شغلی آن‌ها جلوگیری کرده و آثار آن را به حداقل برسانند.

واژه‌های کلیدی: اضافه‌بار نقش، حسابداران بخش عمومی، فرسودگی شغلی، مدیریت تعارض.

۱. استادیار، گروه حسابداری، دانشگاه بجنورد، بجنورد، ایران (نویسنده مسئول؛ رایانامه: sm.vahdani@ub.ac.ir؛ دورنگار: ۰۵۸-۳۲۲۱۰۳۲۱).

۲. کارشناس ارشد، گروه حسابداری، دانشگاه بجنورد، بجنورد، ایران (رایانامه: j.mohamadimehr@gmail.com)

مقدمه

مانند خیر و شر، عدل و ظلم، حق و باطل، نور و ظلمت بیان‌کننده وجود تعارض است (۵). بنابراین، مفهوم تعارض پیشینه تاریخی در زندگی اجتماعی بشر دارد و در گذشته سبک‌های مدیریت تعارض همواره بررسی شده است. بر اساس نظریه حفظ منابع، افراد تلاش می‌کنند از منابع فعلی خود محافظت کنند و منابع جدیدی نیز به دست آورند (۶). حمایت مدیریت از کارکنان و «درک کارفرما از من» به عنوان منبعی ارزشمند نزد کارکنان مطرح است (۷)؛ گفتنی است مدیریت تعارض نیازمند صرف هزینه و زمان بوده و مدیران حداقل ۲۰٪ از زمان خود را برای حل تعارض‌ها به کار می‌گیرند (۸).

عوامل فشار روانی می‌تواند باعث افزایش فرسودگی شغلی شود. به اعتقاد سوینی و سامرز، فرسودگی شغلی حسابداران تحت تأثیر عوامل فشار روانی است و رضایت شغلی بر عملکرد آن‌ها اثر می‌گذارد (۹). حسابداران بخش عمومی معمولاً در معرض فشارهای ناشی از حجم کاری، تغییرات قوانین و نظام نظارتی هستند. چنین محیطی می‌تواند فرسودگی شغلی را افزایش دهد و پیامدهای منفی گسترده‌ای داشته باشد. یکی از این پیامدها می‌تواند از دست دادن شغل باشد (۱۰)؛ در نتیجه، پژوهش در این زمینه با اهمیت است و همواره پژوهشگران به آن پرداخته‌اند. مسلش و همکاران معتقدند، پژوهش‌ها هنوز کامل نیست. این موضوع می‌تواند تا زمانی ادامه داشته باشد که به طور کامل درک شود: «در چه مشاغل دیگری فرسودگی شغلی وجود دارد؟ چه چیزی باعث فرسودگی شغلی می‌شود و در این مورد

با پیشرفت صنعت و نیاز روزافزون به نیروی متخصص، نیروی انسانی به عنوان منبعی ارزشمند در سازمان‌ها مطرح است. بنابراین، سلامت جسم و روان آن‌ها اهمیت بسزایی دارد. فرسودگی شغلی کارکنان به عنوان خطری بالقوه، همواره این منابع ارزشمند را تهدید کرده و بر بهره‌وری و کارایی آن‌ها تأثیر می‌گذارد. اندیشمندان تعریف‌های زیادی از فرسودگی شغلی ارائه کرده‌اند. مسلش و همکاران معتقدند فرسودگی شغلی نشانگانی (سندرمی) شامل خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی است (۱)؛ همچنین یکی از مؤلفه‌های اصلی فرسودگی شغلی، خستگی عاطفی است که بین حسابداران بخش عمومی بسیار مشاهده شده است (۱ و ۲). گفتنی است فرسودگی شغلی حسابداران برای سازمان‌ها هزینه‌های بسیاری دارد؛ برای مثال، هزینه‌های ناشی از این مسئله در صنایع مختلف آمریکایی نزدیک به ۳۰۰ میلیارد دلار برآورد شده است (۳).

عوامل بسیاری می‌تواند بر فرسودگی شغلی مؤثر باشد. یکی از این عوامل سبک‌های مدیریت تعارض است. تعارض زمانی رخ می‌دهد که دو یا چند نفر نیازها، خواسته‌ها، هدف‌ها و ارزش‌های متفاوتی را دنبال کنند و در مقابل یکدیگر قرار بگیرند (۴). در واقع، تعارض بخش جدایی‌ناپذیری از زندگی روزمره است و می‌توان گفت این تعارض کاملاً طبیعی است. حکایت‌ها و تمثیل‌های قرآنی از قبیل موسی و فرعون، یوسف و برادران، اصحاب کهف و غیره با مفاهیمی

چه باید کرد؟» (۱۱).

حسابداران بخش عمومی به دلیل نوع فعالیت‌ها، وظایف و افزایش مسئولیت ناشی از پاسخ‌گویی به مراجع نظارتی، به همراه تأمین نیازهای اطلاعاتی تا اندازه‌ی زیادی در معرض فشار روانی ناشی از اضافه‌بار نقش هستند. این عامل موجب بروز فرسودگی شغلی می‌شود و پژوهشگرانی همچون سوینی و سامرز (۹)، جونز و همکاران (۱۲) و چانگ و مونرو (۲) در پژوهش‌های خود رابطه‌ی مثبت بین فرسودگی شغلی و اضافه‌بار نقش را تأیید کرده‌اند. مطابق با آنچه بیان شد، سبک‌های مدیریت تعارض بر فرسودگی شغلی اثرگذار است؛ اما چنانچه عوامل فشار روانی مانند اضافه‌بار نقش بروز کند، تأثیر این سبک‌ها چه مقدار خواهد بود؟ تأثیر سبک‌های مدیریت تعارض بر حسابداران بخش عمومی با توجه به نوع وظایف و سطوح بالای فعالیت آن‌ها چگونه مطرح می‌شود؟ پژوهش‌های اندکی در پاسخ به سؤال‌های مطرح شده در این زمینه انجام شده است و به نظر می‌رسد پژوهشگران داخلی به بررسی فشار روانی اضافه‌بار نقش و تأثیر آن بر فرسودگی شغلی حسابداران بخش عمومی نپرداخته‌اند. با توجه به این خلاء پژوهشی، در پژوهش حاضر تأثیر سبک‌های مدیریت تعارض بر فرسودگی شغلی حسابداران بخش عمومی با توجه به اضافه‌بار نقش بررسی شده است.

مبانی نظری

سبک‌های مدیریت تعارض

مهارت مدیریت در رسیدگی به تعارض، عامل

تعیین‌کننده‌ای در کارایی مدیریت و اثربخشی هر سازمانی است. اگر تعارض‌های سازمانی به‌درستی شناسایی و هدایت شود، از ابزار مهم رشد سازمانی خواهد بود. مدیریت تعارض در واقع رویکردی است که تعارض‌های رخ داده را در خدمت هدف‌های سازمان قرار می‌دهد، از جنبه‌های غیرکارکردی آن می‌کاهد و جنبه‌های کارکردی آن را بهبود می‌بخشد (۱۳).

به‌طورکلی پنج سبک اصلی برای مدیریت تعارض وجود دارد: سبک چیرگی، سبک رقابت، سبک اجتناب، سبک همکاری و سبک مصالحه. اغلب صاحب‌نظران بر سه سبک چیرگی، سبک اجتناب و سبک همکاری تأکید دارند. مطابق سبک چیرگی، فرد منافع خود را مخالف منافع طرف مقابل می‌بیند و مبتنی بر روشی غیرمشارکتی و قدرت‌مدار است. فرد از هرگونه قدرت و ابزار برای پیروزشدن استفاده می‌کند. مطابق این سبک، نظرهای مدیر به زیردستان تحمیل می‌شود و او به این وسیله به خواسته‌های خود می‌رسد (۱۴). بر مبنای سبک اجتناب، فرد علایق و هدف‌های خود و دیگران را دنبال نمی‌کند و معمولاً سعی می‌کند از موقعیت تعارض کناره‌گیری کند یا آن را به تعویق اندازد. در مقابل سبک اجتناب، سبک همکاری قرار دارد که بر پایه‌ی کار مشترک با هدف پاسخ به نیازها و نگرانی‌های دو طرف است و این موجب تحقق هدف‌های آن‌ها می‌شود. افراد در این سبک برای کسب منافع خود ایستادگی می‌کنند، خواهان همکاری‌اند و منافع یکدیگر را در نظر می‌گیرند (۴). هریک از سبک‌های

نامبرده بر فعالیت شغلی افراد تأثیر می‌گذارد. گفتنی است، محیط فعالیت حسابداران بخش عمومی به گونه‌ای است که همواره در معرض کنترل مدیران و ناظران قانونی قرار دارد؛ در نتیجه، سبک‌های مدیریت تعارض بر فرسودگی شغلی آن‌ها مؤثر است (۱۵).

فرسودگی شغلی و عامل فشار روانی اضافه‌بار نقش

فرسودگی شغلی را درگیری ذهنی ناشی از کار می‌دانند و شامل تغییرات منفی در نگرش و رفتار افراد در مواجهه با فشارهای کاری است (۱۶). فاربر و هیفتز فرسودگی شغلی را حالتی از خستگی عاطفی، جسمی و روحی می‌دانند که ناشی از ارتباط کاری درازمدت با دیگران است. علائم فرسودگی شغلی شامل بی‌رمقی، دل‌زدگی از کار، خستگی پیاپی و فراوان، بی‌انگیزگی و فرسایش روانی، کاهش احساس کفایت و خودارزیابی منفی است. از دیگر علائم فرسودگی شغلی، خستگی هیجانی است. این فرسودگی زمانی رخ می‌دهد که فرد در واکنش به فشار روانی، احساس تحت فشار بودن دارد که سرانجام به تخلیه احساس و هیجان در فرد منجر می‌شود (۱۷).

مؤلفه‌های اصلی فرسودگی شغلی دربرگیرنده خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و ناکفایتی فردی است. خستگی عاطفی ناشی از احساس خودکم‌بینی و بی‌کفایتی در کارها است. خستگی عاطفی، دیدگاه منفی درباره شغل در فرد ایجاد می‌کند و به این ترتیب فرد واکنش‌های کناره‌جویانه از خود بروز می‌دهد (۱۱).

در این پژوهش علاوه بر فرسودگی شغلی به فشار روانی اضافه‌بار نقش نیز پرداخته شده است. فشار روانی نوعی نیاز جسمی یا ذهنی فرد است که باعث ایجاد واکنش‌های خاصی در وی می‌شود و امکان مقابله یا فرار از خطر را مهیا می‌کند. فشار روانی بیش از حد باعث آسیب‌های فراوان به شخص و سازمان خواهد شد (۱۸). فشار روانی شغلی زمانی روی می‌دهد که نیازمندی‌های شغلی با توانایی‌ها، منابع حمایتی و نیازهای فرد تناسب ندارد و برای فرد پاسخ‌زیان‌بار جسمی و روحی به دنبال داشته باشد. فشار روانی شغلی می‌تواند ناشی از دلایل متعددی باشد که از جمله می‌توان به شرایط نامناسب شغلی، عوامل آسیب‌زا، حجم کاری زیاد (اضافه‌بار نقش)، ساعت کاری طولانی، انجام کار به صورت نوبت‌کاری، ارتباطات ضعیف بین کارکنان و بی‌توجهی به کارکنان اشاره کرد (۱۹). بنابراین، اضافه‌بار نقش زمانی بروز می‌کند که فرد با انبوهی از وظایف روبه‌رو می‌شود. این وظایف آن‌چنان زیاد است که انرژی و زمان کافی برای انجام آن‌ها وجود ندارد و سرانجام موجب نارضایتی فرد و دیگران می‌شود (۲۰). معمولاً افراد به تدریج در زمینه رضایت یا نارضایتی از وظایف خود دید وسیع‌تری پیدا می‌کنند و آن را می‌پذیرند؛ اما پذیرفتن چنین شرایطی از بروز فشار روانی در محیط کاری نمی‌کاهد (۲۱).

در مورد رابطه فشار روانی اضافه‌بار نقش با فرسودگی شغلی حسابداران بخش عمومی، می‌توان به پژوهش فوگارتی و همکاران اشاره کرد. آن‌ها بیان کردند که فشارهای روانی تأثیرگذار بر فرسودگی

جدید در سرمایه‌گذاری‌ها، رویکرد دیگری است که مقابل آن‌ها است؛ برای مثال، در شرایطی که وظایفی بیش از اندازه به آن‌ها واگذار شود، ممکن است تلاش و وقت کمتری برای آن اختصاص دهند (۶).

سبک‌های مدیریت تعارض (سبک همکاری، سبک چیرگی و سبک اجتناب) می‌تواند نقش منبع حمایت یا نبودن حمایت را برای حسابداران بخش عمومی ایفا کند. به‌طور معمول، مدیران باید این منابع را به‌گونه‌ای تخصیص دهند که کارکنان مطابق هدف‌های سازمانی بتوانند وظایف خود را انجام دهند. سبک‌های مدیریت تعارض به‌عنوان منبع با عوامل فشار روانی بر نقش در ارتباط است. بنابراین، فرسودگی شغلی به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم با سبک‌های مدیریت تعارض از طریق عوامل فشار روانی رابطه دارد (۱۵).

سبک همکاری به‌عنوان منبع حمایتی یا منبع بالقوه برای کارکنان در نظر گرفته می‌شود. این سبک با ویژگی‌هایی مانند اعتماد، گفت‌وگوی باز و احترام متقابل همراه بوده و از نظر کارکنان مطلوب است (۱۴). سبک همکاری، منابع شناختی و عاطفی را برای کارکنان فراهم می‌کند تا آن‌ها توانمندی لازم برای مواجهه با عوامل فشار روانی را داشته باشند. در این شرایط کارکنان می‌توانند برای انجام مسئولیت‌ها از دیگران درخواست همکاری کنند. بنابراین، انتظار می‌رود اضافه‌بار نقش به‌دلیل به‌کارگیری سبک همکاری کاهش یابد (۱۵).

در مورد دو سبک دیگر (سبک چیرگی و سبک اجتناب)، شرایط متفاوت است. چنانچه از سبک

شغلی حسابداران شامل تعارض نقش، ابهام نقش و اضافه‌بار نقش است. فوگارتی و همکاران معتقدند که همه این عوامل با فرسودگی شغلی رابطه دارد (۲۲). حسابداران بخش عمومی از نظر نوع فعالیت‌ها و وظایف همواره در معرض تغییر قرار دارند. حجم گسترده کاری آن‌ها به‌دلیل تغییرات یادشده، پاسخ‌گویی به مراجع نظارتی و تأمین نیازهای اطلاعاتی هر سازمان است. سویی و سامرز معتقدند، عامل فشار روانی اضافه‌بار نقش با فرسودگی شغلی حسابداران بخش عمومی رابطه دارد (۹). جونز و همکاران در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که رابطه مثبت و معنی‌داری بین اضافه‌بار نقش و فرسودگی شغلی حسابداران وجود دارد (۱۲). چانگ و مونرو در پژوهشی رابطه مثبت فرسودگی شغلی با اضافه‌بار نقش و ابهام نقش را نشان دادند (۲).

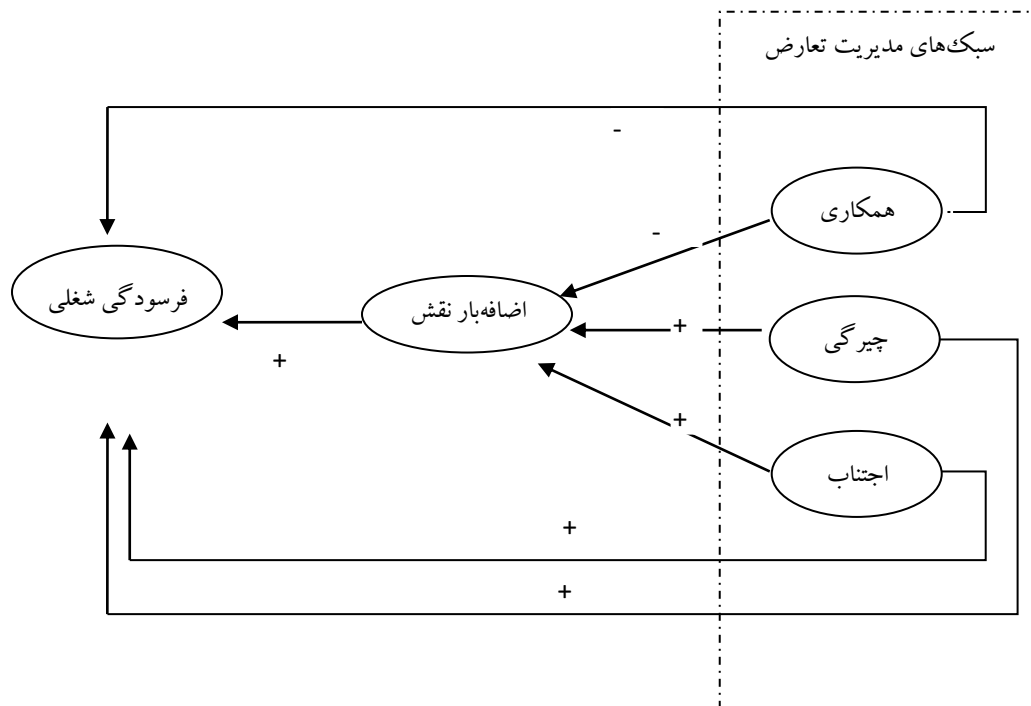
تأثیر سبک‌های مدیریت تعارض بر اضافه‌بار نقش

بر اساس نظریه حفظ منابع، افراد سعی می‌کنند منابع ارزشمند را به دست آورده یا حفظ کنند. این منابع می‌تواند شامل اشیاء، ویژگی‌های شخصی، شرایط ارزشمند و غیره باشد. مطابق این نظریه، فشار روانی ناشی از این عوامل عبارت است از: الف، تهدید منابع فعلی، ب، نبودن منابع و پ، بازگشت ناکافی منابع سرمایه‌گذاری شده. اگر فرد منابع ارزشمند خود را در معرض تهدید ببیند، احتمال فرسودگی شغلی افزایش خواهد یافت. بنابراین، کارکنان به دنبال راهکاری هستند که از منابع باقی‌مانده خود محافظت کرده تا از موقعیت فرسودگی دور شوند. اعمال راهبردهای

خواهد یافت؛ چراکه کارکنان نگرانی مربوط به افزایش وظایف خود را بروز می‌دهند. آن‌ها خود را از دیدگاه مدیران به مثابه چرخ‌دنده تلقی می‌کنند و به این نتیجه می‌رسند که هیچ کاری برای رفع نگرانی و مشکلات آن‌ها انجام نخواهد شد (۱۴ و ۱۵).

با توجه به آنچه در بالا بیان شد و مطابق الگوی مفهومی پژوهش در شکل شماره ۱، سبک‌های مدیریت تعارض به‌طور غیرمستقیم بر فرسودگی شغلی از طریق اضافه‌بار نقش اثرگذار است. بر این اساس، سبک‌های مدیریت تعارض بر پایه نظریه حفظ منابع، به‌عنوان منبعی دست‌یافتنی یا از دست‌رفتنی تلقی خواهد شد. بنابراین، ممکن است این سبک‌ها از طریق اضافه‌بار نقش، فرسودگی شغلی را تحت تأثیر قرار دهد.

چیرگی یا اجتناب استفاده شود، این منابع ارزشمند (حمایت مدیریت) از کارکنان سلب می‌شود (۶). در نتیجه، آن‌ها مجبورند در منابع دیگر با هدف جبران زیان‌ها یا کاهش خطر از دست‌دادن منابع، بیشتر سرمایه‌گذاری کنند (۲۳). سبک چیرگی در اغلب اوقات سبب رواج مخالفت‌ها و مقاومت عمومی کارکنان می‌شود که شامل رفتارهای ناسازگار مانند بحث‌های تند و فریادکشیدن است. بر مبنای سبک اجتناب، افراد در برابر تعارض‌ها بی‌تفاوت خواهند بود و تلاشی برای حل تعارض نخواهند کرد. در این شرایط، هرگونه رابطه یا درخواست کمک بی‌پاسخ خواهد ماند و توقعی غیرضروری و غیرمنطقی تلقی می‌شود که احتمالاً باعث بروز اختلافات نیز می‌شود (۱۴). به این ترتیب، آثار اضافه‌بار نقش افزایش



شکل ۱: الگوی مفهومی پژوهش

پیشینه پژوهش

روانی شغلی، فرسودگی شغلی و عوامل مرتبط به آن از دیدگاه اکولوژیکی پرداخت. نتایج پژوهش وی نشان داد که فرسودگی شغلی رابطه مثبتی با فشار روانی شغلی دارد و در سن‌های مختلف میزان تاب‌آوری افراد در برابر آن متفاوت است (۲۷).

حسین و همکاران در پژوهشی به بررسی و مقایسه اثر عوامل فشار روانی شغلی (مانند اضافه‌بار نقش) بر مدیران مدارس به تفکیک جنسیت پرداختند. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان داد که مردان و زنان مدیر با عوامل فشار روانی نقش شامل اضافه‌بار نقش، تضاد نقش و ابهام نقش درگیرند؛ البته، میزان بروز این عوامل بین زنان و مردان تفاوت دارد. این به‌نحوی است که هر سه عامل فشار روانی نقش، از جمله اضافه‌بار نقش در زنان بیش از مردان است (۲۸).

تبسم و همکاران در پژوهشی اثر فشار روانی اضافه‌بار نقش و فرسودگی شغلی را در بین کارکنان بانک‌های کشور پاکستان بررسی کردند. آن‌ها به این نتیجه رسیدند که اضافه‌بار نقش با فرسودگی شغلی رابطه مثبتی دارد و می‌توان آن را پیش‌بینی کرد (۲۹).

پنگ و همکاران در پژوهشی به بررسی چگونگی تأثیر خودارزیابی بر فرسودگی شغلی، با متغیرهای میانجی تعهد سازمانی و رضایت شغلی پرداختند. آن‌ها به این نتیجه رسیدند که رضایت شغلی، خودارزیابی و تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی رابطه معنی‌داری دارد؛ همچنین متغیر خودارزیابی با متغیرهای میانجی رضایت شغلی و تعهد سازمانی تأثیر معنی‌داری بر فرسودگی شغلی دارد (۳۰).

بلیاس و همکاران در پژوهشی به بررسی رابطه

بین و همکاران در پژوهشی به بررسی تأثیر سبک‌های مدیریت تعارض بر نوآوری در عملکرد گروه، از نظر هیجان پرداختند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که اشتیاق رهبر گروه بر عملکرد گروه تأثیر می‌گذارد و سبک همکاری رهبر گروه تأثیر مثبتی بر نوآوری دارد؛ همچنین اشتیاق گروه اثر مثبتی بر رابطه بین سبک همکاری رهبر گروه و نوآوری دارد (۲۴).

وو و همکاران در پژوهشی به بررسی تأثیر عوامل فشار روانی بر فرسودگی شغلی و عملکرد مدیران طرح‌های عمرانی، در صنعت ساختمان چین پرداختند. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان داد که عوامل فشار روانی تأثیر مثبت و معنی‌داری بر فرسودگی شغلی و تأثیر منفی بر عملکرد شغلی مدیران دارد. عوامل فشار روانی بر دستیابی مدیران طرح‌های عمرانی به هدف‌های شغلی تأثیر می‌گذارد و باعث بروز خستگی عاطفی می‌شود که خود یکی از مؤلفه‌های فرسودگی شغلی است. به‌طورکلی، این عوامل موجب کاهش بازده کاری و به‌دنبال آن کاهش عملکرد شغلی مدیران می‌شود (۲۵).

اکرم و همکاران در پژوهشی به مطالعه رفتار سوگرایی ناظران در مورد کارکنان بر پایه نظریه حفظ منابع پرداختند. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان داد که فرسودگی شغلی کارکنان تحت تأثیر عوامل فشار روانی، زمانی بیشتر بروز می‌کند که مطالبات شغلی افراد بر اثر افزایش فعالیت‌های کاری ایجاد شده باشد (۲۶).

هسو در پژوهشی به بررسی اثر تفاوت سن بر فشار

تضاد نقش، استقلال و رضایت شغلی کارکنان بانک‌ها پرداختند. نتیجه پژوهش آنان نشان داد که تضاد نقش رابطه منفی استقلال با رضایت شغلی در بانک‌ها را کاهش می‌دهد (۳۱).

ژوئو و همکاران در پژوهشی به بررسی رابطه ابهام نقش، تعارض نقش و اضافه‌بار نقش با فشار روانی شغلی بین کارکنان دولتی کشور چین پرداختند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که ابهام نقش، تعارض نقش و اضافه‌بار نقش با فشار روانی شغلی رابطه مثبت و معنی‌داری دارد (۳۲).

اخلاقی حامد و اسماعیلی شاد در پژوهشی به تبیین رابطه اضافه‌بار نقش و فرسودگی شغلی با نقش میانجی سرمایه روان‌شناختی پرداختند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که بین اضافه‌بار نقش و فرسودگی شغلی با نقش میانجی سرمایه روان‌شناختی در معلمان رابطه معنی‌داری وجود دارد و اضافه‌بار نقش تأثیر مستقیم و معنی‌داری بر فرسودگی شغلی معلمان دارد. این در حالی است که اضافه‌بار نقش با سرمایه روان‌شناختی رابطه معکوس دارد (۳۳).

ابهری و اسماعیلی شاد در پژوهشی به بررسی رابطه اضافه‌بار نقش و فرسودگی هیجانی با تأکید بر نقش میانجی هوش عاطفی کارکنان شرکت آب منطقه‌ای خراسان شمالی پرداختند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که بین اضافه‌بار نقش و فرسودگی هیجانی با نقش میانجی هوش عاطفی رابطه‌ای وجود ندارد؛ همچنین اضافه‌بار نقش با فرسودگی هیجانی رابطه معنی‌داری ندارد. هوش عاطفی با اضافه‌بار نقش نیز رابطه معنی‌داری ندارد. جنسیت (مرد و زن) نیز روی این

نتایج تأثیری ندارد (۳۴).

طالبی و خلیل‌زاده در پژوهشی به تبیین سبک مدیریت تعارض مدیران مدارس بر اساس فرسودگی شغلی و فشار روانی شغلی پرداختند. آن‌ها فشار روانی شغلی در مدیران را مبنایی برای پیش‌بینی سبک‌های مدیریت تعارض شامل رقابت، همکاری، اجتناب، سازش و مصالحه برشمردند. طالبی و خلیل‌زاده به این نتیجه رسیدند که برای فشار روانی شغلی در مدیران نمی‌توان سبک رقابت و اجتناب را پیش‌بینی کرد اما سبک‌های همکاری، سازش و مصالحه با فرسودگی شغلی رابطه معنی‌داری دارد (۳۵).

افشانی و هاتفی‌راد در پژوهشی به بررسی اضافه‌بار نقش عوامل خانوادگی در تبیین تعارض نقش شغل خانوادگی بین زنان پرداختند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که اضافه‌بار نقش عوامل خانوادگی با تعارض نقش شغل خانوادگی رابطه مثبت و معنی‌داری دارد (۳۶).

خواجه‌جوی و برزگر در پژوهشی به بررسی الگوی علی ابهام و تعارض نقش، تنش شغلی، فرسودگی شغلی و تمایل به جابه‌جایی در حسابداران، حساب‌برسان و استادان دانشگاه پرداختند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که ابهام نقش بر دو مؤلفه فرسودگی شغلی، شامل مسخ شخصیت و خستگی عاطفی اثر منفی و معنی‌داری دارد و کاهش موفقیت فردی را به دنبال خواهد داشت؛ اما مؤلفه تعارض نقش بر خستگی عاطفی اثر مثبت و معنی‌داری دارد. مؤلفه ابهام نقش، رابطه‌ای غیرمستقیم، منفی و معنی‌دار و مؤلفه تعارض نقش، رابطه‌ای مثبت و معنی‌دار با تمایل حسابداران،

حسابرسان و استادان دانشگاه به جابه‌جایی دارد (۳۷).

خلیفه‌سلطان و براری در پژوهشی اثر حمایت سرپرست و همکار بر تضاد و ابهام نقش (از اجزای فشار روانی نقش) در حرفه حسابرسی را بررسی کردند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که حمایت سرپرست بر تضاد نقش تأثیر منفی دارد؛ همچنین تأثیر حمایت همکار بر منفی‌بودن تضاد نقش حسابرس را تأیید کردند. ابهام نقش تأثیر منفی بر رضایت شغلی و تأثیر مثبت بر تمایل به ترک خدمت حسابرس دارد. تضاد نقش نیز تأثیر منفی بر رضایت شغلی حسابرسان دارد (۳۸).

صافی و همکاران رابطه رضایت شغلی با مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی کارکنان را بررسی کردند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که سه مؤلفه فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و نداشتن موفقیت فردی) با رضایت شغلی رابطه معکوس و معنی‌داری دارد؛ همچنین بین سبک راه‌حل‌گرایی و خستگی عاطفی رابطه معکوس و معنی‌داری وجود دارد (۳۹).

مرویان حسینی و لاری دشت‌بیاض در پژوهشی به بررسی تأثیر فرسودگی شغلی بر رابطه بین فشار روانی و عملکرد شغلی حسابرسان پرداختند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که رابطه مثبت و معنی‌داری بین فشار روانی شغلی و فرسودگی شغلی و رابطه منفی و معنی‌داری بین فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی حسابرسان وجود دارد. همچنین فشار روانی شغلی بر عملکرد شغلی از طریق فرسودگی شغلی اثر منفی دارد (۴۰).

فرضیه‌های پژوهش

با توجه به مبانی نظری و الگوی مفهومی،

فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر تدوین شد:

فرضیه ۱: اضافه‌بار نقش با فرسودگی شغلی حسابداران بخش عمومی رابطه مثبت و معنی‌داری دارد.

فرضیه ۲: سبک همکاری مدیریت تعارض با اضافه‌بار نقش رابطه منفی و معنی‌داری دارد.

فرضیه ۳: سبک چیرگی مدیریت تعارض با اضافه‌بار نقش رابطه مثبت و معنی‌داری دارد.

فرضیه ۴: سبک اجتناب مدیریت تعارض با اضافه‌بار نقش رابطه مثبت و معنی‌داری دارد.

فرضیه ۵: اضافه‌بار نقش بر رابطه بین سبک همکاری مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی تأثیر منفی و معنی‌داری دارد.

فرضیه ۶: اضافه‌بار نقش بر رابطه بین سبک چیرگی مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.

فرضیه ۷: اضافه‌بار نقش بر رابطه بین سبک اجتناب مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.

روش پژوهش

این پژوهش از نظر ماهیت، کاربردی و از نظر روش، پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل حسابداران بخش عمومی در دستگاه‌های دولتی، شهرداری‌ها و سازمان‌های زیرمجموعه قوه قضائیه (مانند سازمان ثبت اسناد و املاک کشور و غیره)

پژوهش‌ها تأیید شده است (۲ و ۱۴). در این پرسش‌نامه از مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت استفاده شده است. در مجموع، یازده گویه (چهار گویه برای سنجش سبک همکاری، سه گویه برای سبک چیرگی و چهار گویه برای سبک اجتناب) ارائه شده است. سبک‌های ذکر شده به شرح زیر تعریف می‌شود:

سبک همکاری مدیریت تعارض: این سبک به‌عنوان منبع حمایتی یا منبع بالقوه برای کارکنان در نظر گرفته می‌شود و با ویژگی‌هایی همچون اعتماد، گفت‌وگوی باز و احترام متقابل همراه بوده که از نظر کارکنان مطلوب است (۱۴).

سبک چیرگی مدیریت تعارض: مدیران در این سبک نظرهای خود را به کارکنان تحمیل می‌کنند که در اغلب اوقات سبب رواج مخالفت‌ها و مقاومت عمومی می‌شود (۱۴).

سبک اجتناب مدیریت تعارض: مطابق این سبک، افراد در برابر تعارض‌ها بی‌تفاوت خواهند بود و تلاشی برای حل آن‌ها نخواهند کرد (۱۴).

اضافه‌بار نقش: فرد با انبوهی از وظایف روبه‌رو است و این وظایف آن‌چنان زیاد است که انرژی و زمان کافی برای انجام آن‌ها وجود ندارد (۴۲). برای سنجش فشار روانی اضافه‌بار نقش از پرسش‌نامه بیهر و همکاران با مقیاس ۷ درجه‌ای لیکرت استفاده شد که دربرگیرنده سه گویه است (۴۱).

گفتنی است با توجه به اینکه پرسش‌نامه‌ها در پژوهش‌های دیگری نیز برای حسابداران (۱۵، ۲۲ و ۴۳) استفاده شده است، روایی مطلوبی دارد؛ همچنین پرسش‌نامه‌های نامبرده را تعدادی از استادان حوزه

است. با توجه به حجم گسترده جامعه آماری و بر مبنای رابطه کوکران، تعداد نمونه مورد نیاز ۳۸۴ نفر بود. ابزار اندازه‌گیری پرسش‌نامه بوده است که از ۴۳۰ پرسش‌نامه ارسال، ۳۹۰ پرسش‌نامه دریافت شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۶ و Smart PLS نسخه ۳ استفاده شده است. از نرم‌افزار SPSS برای بررسی نرمال بودن داده‌های پژوهش و از نرم‌افزار Smart PLS برای حل مسائل با روش حداقل مربعات جزئی استفاده شده است. در این روش، برخلاف بسیاری از نرم‌افزارهای الگوسازی در معادلات ساختاری به حجم کم نمونه و نرمال بودن داده‌ها حساسیت چندانی وجود ندارد.

متغیرهای پژوهش

فرسودگی شغلی: در این پژوهش، خستگی عاطفی به تبعیت از پژوهش جلفاند و همکاران (۱۴) و مری و همکاران (۱۵) به‌عنوان معیار اندازه‌گیری فرسودگی شغلی در نظر گرفته شد. برای تنظیم پرسش‌نامه سنجش فرسودگی شغلی از مؤلفه اصلی پنج‌ماده‌ای فرسودگی عاطفی به پیروی از مسلسلش و همکاران (۱) و (۴۱) استفاده شد. در این پرسش‌نامه پاسخ‌ها با مقیاس ۷ درجه‌ای از ۱ (هرگز) تا ۷ (همواره) مشخص شده است.

مدیریت تعارض: سبک مدیریتی است که با آن می‌توان شرایط تعارض و تضاد را به‌بهترین روش در سازمان اداره و بین آن‌ها تعادل ایجاد کرد (۴۱). برای ارزیابی سبک‌های مدیریت تعارض از پرسش‌نامه استاندارد داچ استفاده شده که روایی آن در

آمار توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش در جدول شماره ۲ ارائه شده است. همان‌گونه که در این جدول مشاهده می‌شود، بیشترین میانگین بین سبک‌های مدیریت تعارض مربوط به سبک اجتناب است و میانگین فرسودگی شغلی بین حسابداران بخش عمومی ۳/۴۴ است.

برای بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش از آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف استفاده شد که نتایج آن در جدول شماره ۳ مشاهده می‌شود. در این جدول، معنی‌داری متغیرهای پژوهش از ۵٪ کمتر بوده و در نتیجه فرض نرمال بودن برای متغیرها تأیید نمی‌شود و همه آن‌ها از توزیع غیرنرمال برخوردار است.

یافته‌ها

اطلاعات جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

توزیع فراوانی و درصد فراوانی پاسخ‌دهندگان برحسب جنسیت، تحصیلات، سن و سابقه کار آن‌ها در جدول شماره ۱ ارائه شده است. مطابق نتایج مندرج در این جدول، بیشتر پاسخ‌دهندگان مرد (۷۹٪) هستند. تحصیلات آن‌ها بیشتر در سطح کارشناسی (۵۵٪) است. بیشترین بازه سنی از ۳۱ تا ۴۰ سال (۴۶٪) است. ۴۱٪ افراد نیز تجربه کاری کمتر از ده سال دارند. این نتایج نشان می‌دهد که آزمودنی‌ها از صلاحیت لازم برای پاسخ به سؤال‌های پرسش‌نامه برخوردارند.

جدول ۱: اطلاعات جمعیت‌شناختی

متغیر	شاخص	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۳۱۰	۷۹
	زن	۸۰	۲۱
تحصیلات	دیپلم	۴۱	۱۰
	کاردانی	۱۴	۴
	کارشناسی	۲۱۵	۵۵
	کارشناسی ارشد	۱۱۶	۳۰
	دکتری	۴	۱
سن	۲۰ تا ۳۰ سال	۸۱	۲۱
	۳۱ تا ۴۰ سال	۱۸۱	۴۶
	۴۱ تا ۵۰ سال	۸۶	۲۲
	۵۱ تا ۶۰ سال	۴۲	۱۱
سابقه کار	۰ تا ۱۰ سال	۱۶۱	۴۱
	۱۱ تا ۲۰ سال	۱۰۱	۲۶
	۲۱ تا ۳۰ سال	۱۲۸	۳۳

جدول ۲: آمار توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	کمینه	بیشینه	میانۀ	میانگین	نما	انحراف معیار
مدیریت تعارض سبک همکاری	۱	۵	۳	۲/۷۸	۳	۱/۱
مدیریت تعارض سبک چیرگی	۱	۵	۳	۳/۲۱	۳	۱/۱۷
مدیریت تعارض سبک اجتناب	۱	۵	۳/۵	۳/۲۹	۴	۱/۳
اضافه بار نقش	۱	۷	۴	۳/۷۵	۴	۱/۵۱
فرسودگی شغلی	۱	۷	۳	۳/۴۴	۳	۱/۷۴

جدول ۳: آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف

متغیر	تعداد	آماره	معنی داری
مدیریت تعارض سبک همکاری	۳۹۰	۰/۲۳۳	۰/۰۰۰
مدیریت تعارض سبک چیرگی	۳۹۰	۰/۱۹۵	۰/۰۰۰
مدیریت تعارض سبک اجتناب	۳۹۰	۰/۱۵۵	۰/۰۰۰
اضافه بار نقش	۳۹۰	۰/۱۴۹	۰/۰۰۰
فرسودگی شغلی	۳۹۰	۰/۲۲۳	۰/۰۰۰

با شاخص‌های خود است. بنابراین، الگوی یادشده از برازش مناسبی نیز برخوردار است. یکی دیگر از معیارهای سنجش برازش برای الگوهای اندازه‌گیری، روایی واگرا است. این معیار به بررسی یک سازه با شاخص‌های خود در مقایسه با رابطه آن سازه با سایر سازه‌ها می‌پردازد. نتایج آزمون فورنر و لارکر در این رابطه در جدول شماره ۵ ارائه شده است. با توجه به این جدول، مقادارها در قطر اصلی از مقدارهای پایین و سمت راست قطر اصلی بیشتر بوده و می‌توان نتیجه گرفت که این سازه‌ها در مقایسه با سایر سازه‌ها با شاخص‌های خود تعامل بیشتری داشته و الگو از روایی واگرایی مناسبی برخوردار است.

در پژوهش حاضر برای سنجش پایایی پرسش‌نامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی استفاده شد که نتایج آن در جدول شماره ۴ مشاهده می‌شود. آلفای کرونباخ کلیه متغیرها بیشتر از ۰/۷ است؛ در نتیجه بین متغیرها برای سنجش مفاهیم، همبستگی درونی وجود دارد. از آنجا که ضریب پایایی ترکیبی برای هر یک از متغیرها بالاتر از ۰/۷ است، پرسش‌نامه از پایایی درونی لازم برخوردار است. برای سنجش ضریب روایی هم‌گرا نیز از میانگین واریانس استخراج شده استفاده شده که هر یک از مقدارها بیش از مقدار بحرانی ۰/۵ است. این مقدارها بیان‌کننده میزان بالای همبستگی هر متغیر

جدول ۴: آزمون‌های پایایی ابزار اندازه‌گیری

متغیر	ضریب آلفای کرونباخ	ضریب پایایی ترکیبی	ضریب روایی هم‌گرا
مدیریت تعارض سبک همکاری	۰/۸۵۷	۰/۹۷	۰/۷۲۱
مدیریت تعارض سبک چیرگی	۰/۸۲۵	۰/۹۷۳	۰/۸
مدیریت تعارض سبک اجتناب	۰/۷۱۵	۰/۹۷۲	۰/۷۶۸
اضافه‌بار نقش	۰/۷۵۵	۰/۹۷۵	۰/۸۶۷
فرسودگی شغلی	۰/۹۶۹	۰/۹۷۶	۰/۸۹۲

جدول ۵: ماتریس سنجش روایی واگرا به روش فورنر و لارکر

متغیرها	همکاری	چیرگی	اجتناب	اضافه‌بار نقش	فرسودگی شغلی
مدیریت تعارض سبک همکاری	۰/۸۴۹				
مدیریت تعارض سبک چیرگی	۰/۷۳۷	۰/۸۹۴			
مدیریت تعارض سبک اجتناب	۰/۲۸۲	۰/۳۰۶	۰/۸۷۶		
اضافه بار نقش	۰/۲۶۴	۰/۳۹۹	۰/۶۲۹	۰/۹۳۱	
فرسودگی شغلی	۰/۴۱	۰/۷۱۶	۰/۳۱۹	۰/۴۷۶	۰/۹۴۴

به ترتیب دقت کم، متوسط و زیاد را بیان می‌کند (۴۴). مطابق جدول شماره ۷ دقت پیش‌بینی این شاخص برای ابهام نقش، زیاد و برای متغیر فرسودگی شغلی نزدیک به زیاد است؛ در نتیجه، الگوی پژوهش از قدرت پیش‌بینی‌کنندگی کافی برخوردار است.

شاخص اعتبار اشتراک و شاخص بررسی اعتبار حشو (افزونگی) با هدف بررسی کیفیت الگو، در جدول شماره ۸ ارائه شده است. در این جدول، شاخص‌ها مثبت و بزرگ‌تر از صفر است که نشان‌دهنده کیفیت مناسب و قابل‌قبول الگوی اندازه‌گیری و ساختاری است.

بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با سازه نامبرده محاسبه می‌شود. هریک از مقادیرهای جدول شماره ۵ که از ۰/۵ بالاتر باشد. بنابراین، واریانس سازه و شاخص‌های آن از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر است و پایایی الگو از این نظر تأیید خواهد شد. آماره‌های مرتبط با هرگویه نیز در جدول شماره ۶ ارائه شده است.

ارزیابی الگو

اگر مقادیرهای شاخص ضریب تعیین برای سنجش دقت پیش‌بینی ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ باشد،

جدول ۶: کراس لودینگ

گویه	مدیریت تعارض سبک همکاری	مدیریت تعارض سبک چیرگی	مدیریت تعارض سبک اجتناب	اضافه‌بار نقش	فرسودگی شغلی
۱	۰/۸۱۶	۰/۵۱۱	۰/۱۴۸	۰/۱۵۲	۰/۴۵۳
۲	۰/۹۹	۰/۶۹۴	۰/۱۴۳	۰/۳	۰/۴۷۹
۳	۰/۸۸۱	۰/۷۳۳	۰/۲۸۷	۰/۳۳	۰/۴۸۵
۴	۰/۶۸۱	۰/۴۱۱	۰/۴۴	۰/۲۳۷	۰/۰۱۱
۵	۰/۵۳۱	۰/۹۱۹	۰/۰۹۱	۰/۲۵	۰/۵۶
۶	۰/۵۸۹	۰/۹۱۳	۰/۱۷۱	۰/۲۹	۰/۷۳۸
۷	۰/۷۷۷	۰/۸۵	۰/۵۸۷	۰/۵۶۲	۰/۵۵۹
۸	۰/۱۰۹	۰/۰۶۹	۰/۸۵۵	۰/۷۶۲	۰/۲۱۵
۹	۰/۳۴۲	۰/۱۰۴	۰/۹۹۵	۰/۴۲۹	۰/۲۰۲
۱۰	۰/۳۱۸	۰/۵۱۵	۰/۸۷۸	۰/۷۱۹	۰/۴۸۱
۱۱	۰/۰۳۹	۰/۳۰۹	۰/۷۶۱	۰/۵۴۷	۰/۳
۱۲	۰/۳۳۳	۰/۷۲۵	۰/۳۴	۰/۴۹۷	۰/۸۹
۱۳	۰/۴۹۴	۰/۷۲	۰/۳۸۷	۰/۵۲۲	۰/۹۶۸
۱۴	۰/۴۹۹	۰/۷۹۲	۰/۳۴۷	۰/۵۰۶	۰/۹۷۶
۱۵	۰/۵۱	۰/۶۲۶	۰/۲۸۸	۰/۴۵۸	۰/۹۳۸
۱۶	۰/۵۵۴	۰/۷۰۵	۰/۲۷۱	۰/۴۹۹	۰/۹۴۸
۲۵	۰/۰۵۲	۰/۲۵۸	۰/۱۴۷	۰/۹۵۸	۰/۱۴۸
۲۶	۰/۳۴۹	۰/۶۲	۰/۶۳۹	۰/۹۲	۰/۷۵
۲۷	۰/۲۰۸	۰/۱۶۶	۰/۷۸۶	۰/۹۱۵	۰/۳۰۷

جدول ۷: شاخص ضریب تعیین

متغیر وابسته	ضریب تعیین
اضافه‌بار نقش	۰/۷۴۶
فرسودگی شغلی	۰/۷۲۵

افزونگی، شاخص نیکویی برازش عدد ۰/۵۸۱ را نشان می‌دهد که بیان‌کننده برازش کلی و قوی الگو است. این تذکر لازم است که برای بررسی هم‌خطی متغیرهای مستقل پژوهش از عامل تورم واریانس

برای بررسی برازش الگو از شاخص نیکویی برازش استفاده شده که در آن مقادیرهای ۰/۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به‌عنوان ضعیف، متوسط و قوی شناخته می‌شود (۴۵). با توجه به میانگین‌های شاخص ضریب و شاخص

استفاده شد و با توجه به اینکه بالاترین مقدار آن ۲/۲۱ است مشکل هم خطی در سطح بسیار پایینی قرار دارد.

نتایج آزمون فرضیه‌ها

مطابق با الگوریتم تحلیل داده‌ها در روش پی‌ال‌اس، روابط متغیرهای مکنون با یکدیگر تجزیه و تحلیل شده است. معنی‌داری رابطه نیز به کمک آماره تی مشخص شد که در جدول شماره ۹ ارائه شده است. ضرایب و آماره تی مسیر در شکل‌های شماره‌های ۲ و ۳ نشان

داده شده است. چنانچه مقدار تی از ۱/۹۶ بیشتر باشد، بیان‌کننده صحت رابطه سازه و تأیید فرضیه پژوهش در سطح اطمینان ۹۵٪ است. از آزمون سوبل نیز با هدف بررسی اثر معنی‌داری متغیر میانجی (اضافه‌بار نقش) بر رابطه بین سبک‌های مختلف تعارض و فرسودگی شغلی استفاده شد که نتایج آن در پایان جدول شماره ۹ آمده است.

با توجه به نتایج مندرج در جدول شماره ۹ و بر اساس آماره تی (۶/۳۹۵) که بیشتر از ۱/۹۶ است،

جدول ۸: شاخص‌های اعتبار حسو (افزونگی) و اشتراک

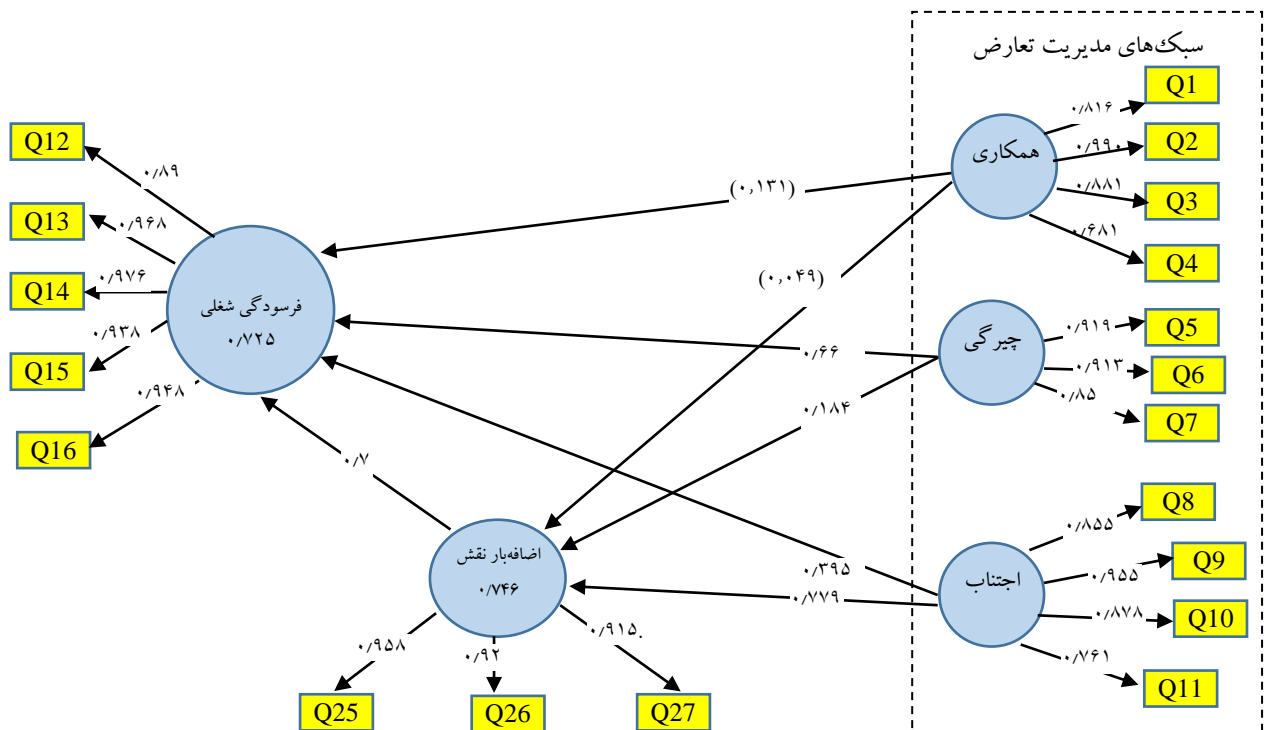
متغیر	شاخص اعتبار حسو (افزونگی)	شاخص اعتبار اشتراک
مدیریت تعارض سبک همکاری		۰/۴۸۱
مدیریت تعارض سبک چیرگی		۰/۴۵
مدیریت تعارض سبک اجتناب		۰/۲۷۹
اضافه‌بار نقش	۰/۳۹۶	۰/۳۱۵
فرسودگی شغلی	۰/۶۰۸	۰/۷۷

جدول ۹: نتایج آزمون الگوی ساختاری پژوهش

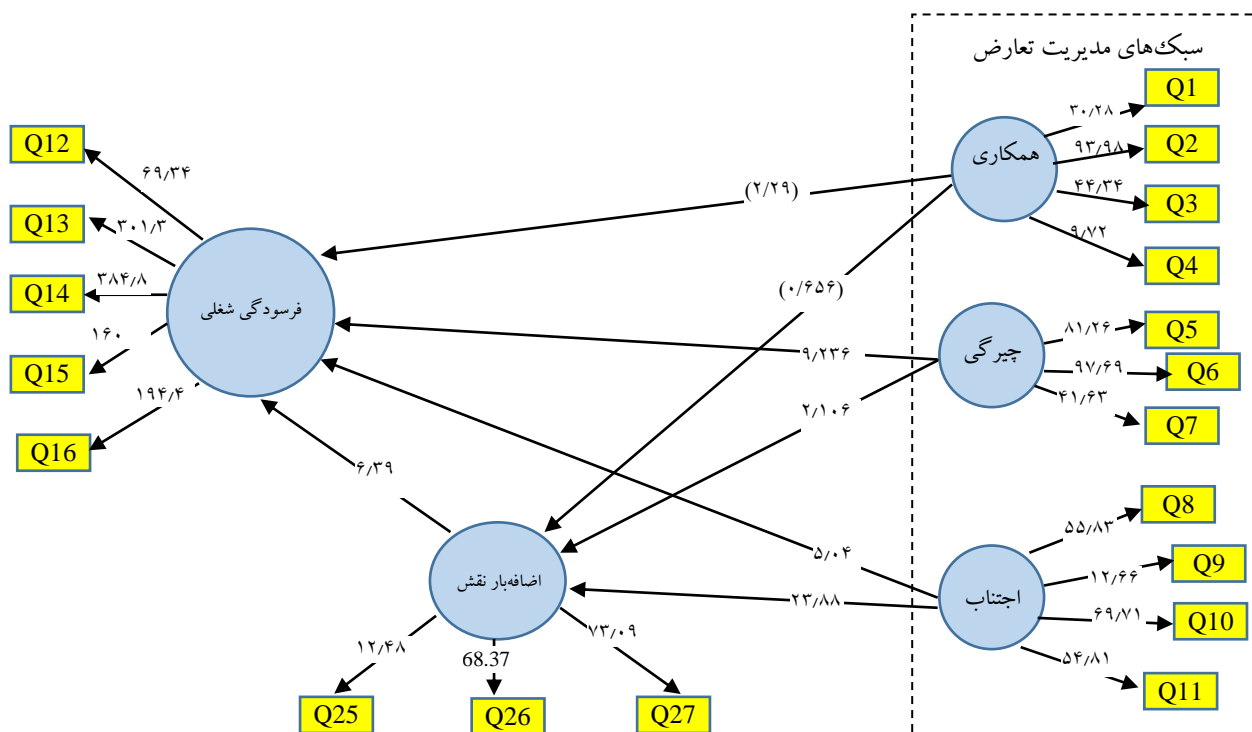
مسیر	ضرایب مسیر	انحراف معیار	مقدار آماره تی	احتمال آماره	نتیجه فرضیه
اجتناب -> اضافه‌بار نقش	۰/۷۷۹	۰/۰۳۳	۲۳/۸۸	۰/۰۰۱	تأیید
اجتناب -> فرسودگی شغلی	۰/۳۹۵	۰/۰۷۸	۵/۰۴۲	۰/۰۰۱	تأیید
اضافه‌بار نقش -> فرسودگی شغلی	۰/۷	۰/۱۰۹	۶/۳۹۵	۰/۰۰۱	تأیید
همکاری -> اضافه‌بار نقش	(۰/۰۴۹)	۰/۰۷۴	(۰/۶۵۶)	۰/۵۱۲	رد
همکاری -> فرسودگی شغلی	(۰/۱۳۱)	۰/۰۵۷	(۲/۲۸۹)	۰/۰۲۲	تأیید
چیرگی -> اضافه‌بار نقش	۰/۱۸۴	۰/۰۸۸	۲/۱۰۶	۰/۰۳۶	تأیید
چیرگی -> فرسودگی شغلی	۰/۶۶	۰/۰۷۲	۹/۲۳۶	۰/۰۰۱	تأیید
همکاری -> اضافه‌بار نقش -> فرسودگی			(۰/۶۵۸۷)	۰/۵۱۰۱	رد
اجتناب -> اضافه‌بار نقش -> فرسودگی			۶/۱۹۶۸	۰/۰۰۰	تأیید
چیرگی -> اضافه‌بار نقش -> فرسودگی			۱/۹۸۸۲	۰/۰۴۶۷	تأیید

اضافه‌بار نقش، آماره تی (برابر با ۲۳/۸۸) بیش از ۱/۹۶ و ضریب آن ۰/۷۷۹ است و در نتیجه فرضیه چهارم پژوهش تأیید می‌شود. در فرضیه پنجم پژوهش به بررسی رابطه سبک همکاری مدیریت تعارض از طریق اضافه‌بار نقش با فرسودگی شغلی پرداخته شده است. بر پایه نتایج حاصل از آزمون سوبل و با توجه به اینکه آماره تی (۰/۶۵۸۷-)، کمتر از ۱/۹۶ است میانجی‌بودن اضافه‌بار نقش در رابطه سبک همکاری مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی تأیید نمی‌شود. مطابق شکل شماره ۲ ضریب رابطه سبک همکاری مدیریت تعارض و اضافه‌بار نقش ۰/۰۴۹- و ضریب رابطه اضافه‌بار نقش با فرسودگی شغلی ۰/۷ است. در خصوص فرضیه ششم پژوهش، که به بررسی

می‌توان گفت اضافه‌بار نقش با فرسودگی شغلی رابطه معنی‌داری دارد. با توجه به ضریب به‌دست‌آمده، این رابطه مثبت خواهد بود و فرضیه اول پژوهش تأیید می‌شود. در مورد رابطه سبک همکاری مدیریت تعارض با اضافه‌بار نقش می‌توان گفت از آنجا که آماره تی (۰/۶۵۶) کمتر از ۱/۹۶ است و ضریب آن ۰/۰۴۹- است، سبک همکاری مدیریت تعارض با اضافه‌بار نقش رابطه معنی‌داری ندارد و در نتیجه، فرضیه دوم پژوهش تأیید نمی‌شود. فرضیه سوم پژوهش بر مبنای آماره تی (۲/۱۰۶) تأیید می‌شود. بنابراین، رابطه مثبت و معنی‌داری بین سبک چیرگی مدیریت تعارض و اضافه‌بار نقش وجود دارد. در بررسی رابطه بین سبک اجتناب مدیریت تعارض و



شکل ۲: الگوی معادلات ساختاری با توجه به ضرایب مسیر



شکل ۳: الگوی معادلات ساختاری با توجه به آماره تی

نتیجه گیری

یکی از عوامل بااهمیت در سلامت جسمی و روانی کارکنان جلوگیری از فرسودگی شغلی است. حسابداران بخش عمومی معمولاً در معرض فشارهای ناشی از حجم کاری، تغییرات قوانین و نظام نظارتی اند و شرح وظایف آنان پیرو قانون محیط فعالیت است. بر این اساس، آنها به دلیل نوع و محیط فعالیت خود همواره در معرض فرسودگی شغلی قرار دارند. فرسودگی شغلی می تواند بر عملکرد آنها آثار نامطلوبی بگذارد و هزینه هایی را به سازمانها تحمیل کند؛ همچنین مطابق نظریه حفظ منابع، افراد در حفظ منابع ارزشمند خود تلاش می کنند و هرگونه تضاد یا

تأثیر میانجی بودن اضافه بار نقش بر رابطه بین سبک چیرگی مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی پرداخته شده است، می توان بیان کرد که نتایج آزمون سوبل و آماره تی (۱/۹۹)، بیشتر از ۱/۹۶ است و در نتیجه اضافه بار نقش بر رابطه بین سبک چیرگی مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی اثر معنی داری دارد. فرضیه هفتم پژوهش به بررسی نقش میانجی گری اضافه بار نقش بر رابطه بین سبک اجتناب مدیریت تعارض با فرسودگی شغلی پرداخته است که بر پایه نتایج آزمون سوبل در جدول شماره ۹، که آماره تی (۶/۱۹۶) بیش از ۱/۹۶ است میانجی بودن اضافه بار نقش بر رابطه بین سبک اجتناب مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی اثر معنی داری دارد.

ناهمسوئی این منابع می‌تواند به تشدید فرسودگی شغلی منجر شود. حمایت مدیریت همواره یکی از منابع ارزشمند برای کارکنان بوده و سبک‌های مدیریت تعارض می‌تواند بر فرسودگی شغلی اثرگذار باشد. نوع فعالیت‌ها، افزایش وظایف ناشی از پاسخ‌گویی به مراجع نظارتی و تأمین نیازهای اطلاعاتی هر سازمان، حسابداران را تا اندازه زیادی در معرض فشار روانی اضافه‌بار نقش قرار می‌دهد. اضافه‌بار نقش می‌تواند رابطه سبک‌های مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی را تحت‌تأثیر قرار دهد (۱۵). به این ترتیب، در پژوهش حاضر تأثیر اضافه‌بار نقش به‌عنوان یکی از عوامل فشار روانی بر رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی بررسی شد.

بر پایه فرضیه اول پژوهش، از آنجا که فرآیندهای مالی و حسابداری در بخش عمومی پیرو محیط قانونی و نظارتی است و نیازهای اطلاعاتی مدیران رو به افزایش است، شرح وظایف حسابداران همواره در معرض افزایش است. در چنین شرایطی می‌توان منتظر بروز فشار روانی اضافه‌بار نقش بود. اضافه‌بار نقش زمانی بروز می‌کند که وظایف نقش بسیار زیاد است و تعداد وظایف با زمان اختصاص یافته تناسب ندارد. بنابراین، ممکن است در صورت بروز عامل فشار روانی اضافه‌بار نقش، فرسودگی شغلی نیز افزایش یابد. نتایج این پژوهش نشان داد که اضافه‌بار نقش رابطه مثبت و معنی‌داری با فرسودگی شغلی حسابداران بخش عمومی دارد. این نتایج با نتایج پژوهش‌های وو و همکاران (۲۵)، اکرم و همکاران

(۲۶)، هسو (۲۷)، حسین و همکاران (۲۸)، ژوئو و همکاران (۳۲)، اخلاقی حامد و اسماعیلی‌شاد (۳۳)، بهری و اسماعیلی‌شاد (۳۴) و افشانی و هاتفی‌راد (۳۶) همسو است. درباره فرضیه دوم پژوهش گفتنی است که سبک همکاری مدیریت تعارض، مبتنی بر کار مشترک و گروهی است. بر اساس آن افراد در فضای مناسبی می‌توانند افزون بر نیازهای فردی خود، نیازهای طرف مقابل و سایر همکاران را در نظر بگیرند و به یکدیگر در کارها کمک کنند. انتظار می‌رود به‌کارگیری سبک همکاری مدیریت تعارض به کاهش عوامل فشار روانی، از جمله اضافه‌بار نقش منجر شود. بر مبنای نتایج بررسی فرضیه دوم پژوهش، سبک همکاری مدیریت تعارض با اضافه‌بار نقش رابطه منفی و معنی‌دار ندارد. شاید بتوان دلیل تأییدنشدن این فرضیه را در تفکیک وظایف حسابداران بخش عمومی دانست که مطابق نظام‌های کنترل داخلی نمی‌توان آن را به سایر همکاران واگذار کرد. دلیل دیگر، آشنایی و مهارت لازم سایر اشخاص در زمینه شرح وظایف و مقررات حاکم بر آن وظیفه (به‌غیر از متصدی آن وظیفه) در سازمان است. این نتایج با نتایج پژوهش مری و همکاران (۱۵) همسو است. در مورد فرضیه سوم پژوهش، در شرایطی که مدیران نظرهای خود را به‌صورت دستوری به حسابداران بخش عمومی انتقال بدهند، از آن‌ها انتظارات کاری بیشتری، بدون توجه به ظرفیت فعلی خود دارند؛ در نتیجه، آن‌ها به‌عنوان افراد زیردست چنین تصور می‌کنند که مدیران هیچ تلاشی برای رفع مشکلات کاری حسابداران بخش عمومی نخواهند

می‌شود (۱۵). این منبع چنان ارزشمند است که در صورت بروز عامل اضافه‌بار نقش (افزایش فعالیت‌ها و شرح وظایف) همچنان آثار بالقوه‌ای برای کاهش فرسودگی شغلی دارد؛ چراکه عامل‌هایی مانند اعتماد، گفت‌وگوی باز و احترام متقابل را در بر می‌گیرد. این عامل‌ها نیز شرایط درخواست کمک را فراهم می‌آورد و می‌تواند اضافه‌بار نقش را به کمینه برساند. در این راستا، نتایج این پژوهش نشان داد که سبک همکاری مدیریت تعارض از طریق اضافه‌بار نقش با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنی‌داری دارد. این نتایج با نتایج پژوهش‌های مری و همکاران (۱۵)، طالبی و خلیل‌زاده (۳۵) و افشانی و هاتفی‌راد (۳۶) همسو است. در فرضیه ششم پژوهش به سبک چیرگی مدیریت تعارض پرداخته شده است: با این استدلال که به کارگیری این سبک، حمایت نکردن مدیر را به همراه دارد. این در حالی است که حمایت مدیر منبعی ارزشمند تلقی می‌شود و احساس خطر برای از دست‌دادن آن وجود دارد. کارکنان به دنبال یافتن منابع دیگر، جبران زیان‌ها یا کاهش خطر از دست‌دادن منابع بیشتری‌اند. در چنین شرایطی از طریق اضافه‌بار نقش، فرسودگی شغلی افزایش می‌یابد. سبک چیرگی مدیریت تعارض نیز به‌طور مستقیم بر اضافه‌بار نقش در الگوی فرسودگی حسابداران بخش عمومی تأثیرگذار است. از این‌رو، با توجه به نتایج پژوهش می‌توان گفت که سبک چیرگی مدیریت تعارض از طریق اضافه‌بار نقش با فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معنی‌داری دارد و اضافه‌بار نقش نیز به‌عنوان متغیر میانجی بر این رابطه تأثیر مثبت دارد. این نتایج با نتایج

کرد. در واقع، می‌توان منتظر بروز مخالفت و مقاومت آن‌ها در مقابل درخواست‌های مدیریت بود و این مشکل به بروز رفتارهای ناسازگار منجر خواهد شد. از این‌رو، انتظار بر این است که سبک چیرگی مدیریت تعارض به عامل فشار روانی اضافه‌بار نقش منجر شود. یافته‌های پژوهش حاضر نیز این موضوع را تأیید کرده است. این نتایج با نتایج پژوهش‌های مری و همکاران (۱۵) و طالبی و خلیل‌زاده (۳۵) همسو است. در مورد فرضیه چهارم پژوهش، چنانچه مدیران در زمینه تعارض‌ها و مشکلات کارکنان بی‌تفاوت باشند و تلاشی برای حل آن نکنند، از سبک اجتناب مدیریت تعارض پیروی کرده‌اند. این سبک همسو با سبک چیرگی مدیریت تعارض عمل می‌کند؛ به‌گونه‌ای که مدیر، کارکنان را مانند چرخ‌دنده‌هایی تصور می‌کند که باید در هر شرایطی وظایف خود را به‌خوبی انجام دهند. در واقع، به کارگیری سبک اجتناب مدیریت تعارض می‌تواند فشار روانی اضافه‌بار نقش را افزایش دهد. در این راستا، نتایج پژوهش حاضر نشان داد که سبک اجتناب مدیریت تعارض با اضافه‌بار نقش، رابطه مثبت و معنی‌داری دارد. این نتایج با نتایج پژوهش‌های مری و همکاران (۱۵) و طالبی و خلیل‌زاده (۳۵) همسو است. در رابطه با فرضیه پنجم پژوهش و مطابق با نظریه حفظ منابع، حسابداران بخش عمومی تلاش می‌کنند تا منابع ارزشمند خود را حفظ کرده یا منابع جدیدی به دست آورند. همان‌طور که در بخش مبانی نظری بیان شد، سبک همکاری مدیریت تعارض از نظر حسابداران بخش عمومی مطلوبیت دارد و منبعی ارزشمند تلقی

اثرگذار بر فرسودگی شغلی حسابداران را شناسایی خواهد کرد. مدیران، قانونگذاران و ناظران می‌توانند با اتخاذ رویکرد علمی و مناسب، کارایی و بهره‌وری حسابداران بخش عمومی را با توجه به ابعاد موضوع پژوهش افزایش دهند. به‌کارگیری سبک همکاری مدیریت تعارض به‌وسیله مدیران بخش عمومی به‌عنوان منبعی ارزشمند برای حسابداران بخش عمومی تلقی شده و پیروی از این سبک به کاهش فرسودگی شغلی منجر می‌شود. افزایش وظایف حسابداران بخش عمومی، نیز بروز عامل روانی اضافه‌بار نقش را به‌دنبال خواهد داشت که شرح وظایف آن‌ها به بررسی بیشتری نیاز دارد. به پژوهشگران آینده پیشنهاد می‌شود، تأثیر ویژگی‌های فردی و شخصیتی حسابداران بر مؤلفه‌های این پژوهش را بررسی کنند. عوامل فشار روانی دیگر، از جمله تعارض نقش را هم می‌توان در چارچوب الگوی ساختاری پژوهش بررسی کرد. گفتنی است این پژوهش به‌جز محدودیت‌های ذاتی ناشی از به‌کارگیری ابزار پرسش‌نامه با محدودیت دیگری مواجه نبوده است.

تضاد منافع

هیچ گونه تضاد منافی برای نویسندگان این مقاله وجود ندارد.

پژوهش‌های مری و همکاران (۱۵)، وو و همکاران (۲۵)، اکرم و همکاران (۲۶) و خلیفه‌سلطان و براری (۳۸) همسو است. در فرضیه هفتم پژوهش سبک اجتناب مدیریت تعارض همسو با سبک چیرگی مدیریت تعارض، حمایت نکردن مدیر از حسابداران را به دنبال دارد. حمایت مدیر بر اساس نظریه حفظ منابع، ارزشمند تلقی می‌شود؛ در نتیجه حسابداران بخش عمومی به‌دلیل حمایت نکردن مدیر، اغلب در معرض فرسودگی شغلی قرار می‌گیرند. اضافه‌بار نقش نیز به‌عنوان عامل فشار روانی زمینه بیشتری برای فرسودگی شغلی فراهم می‌کند. می‌توان انتظار داشت این سبک به‌طور مستقیم بر عامل اضافه‌بار نقش در الگوی فرسودگی حسابداران تأثیرگذار باشد؛ افزون بر این به‌طور غیرمستقیم بر فرسودگی شغلی آن‌ها اثر داشته باشد. بر اساس نتایج این پژوهش، سبک اجتناب مدیریت تعارض از طریق اضافه‌بار نقش با فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معنی‌داری دارد. این نتایج با نتایج پژوهش‌های مری و همکاران (۱۵)، وو و همکاران (۲۵) و اکرم و همکاران (۲۶) همسو است.

یافته‌های این پژوهش به این سبب برای مدیران بخش عمومی می‌تواند مفید باشد که فعالیت حسابداران بخش عمومی آثار مستقیم و غیرمستقیم بر کارکنان و افراد ذی‌نفع (عموم مردم) دارد. به بیان دیگر، عوامل

References

- 1 Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. Maslach burnout inventory manual. 3rd Edition, Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1996
- 2 Chong VK, Monroe GS. The impact of

the antecedents and consequences of job burnout on junior accountants' turnover intentions: a structural equation modeling approach. Accounting and Finance. 2015;55(1):

- 105-132.
- 3 Cynkar A. Whole workplace health. *Monitor on Psychology*. 2007;38:28-31.
 - 4 Ting-Toomey S, Oetzel JG. *Managing intercultural conflict effectively*, Thousand Oaks, CA: Sage, 2001
 - 5 Shahrokni SH. Solutions for dealing with conflict. *Management Development*. 2002;34:22-27. Persian.
 - 6 Hobfoll SE. Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *The American Psychologist*. 1989;44(3):513-524.
 - 7 Lee RT, Ashforth BE. A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *The Journal of Applied Psychology*. 1996; 81(2):123-133.
 - 8 Tjosvold D. Cooperative and competitive goal approach to conflict: Accomplishments and challenges. *Applied Psychology: An International Review*, 1998;47(3):285-342.
 - 9 Sweeney JT, Summers SL. The effect of the busy season workload on public accountants' job burnout. *Behavioral Research in Accounting*, 2002;14(1): 223-245
 - 10 Khandouzi B, Khozein A, Saeedi P, Didekhani H. Investigating the effect of mental health on the ethical decision making of financial managers based on slippery-slope and compensatory behavior. *Journal of Health Accounting*. 2018;6(2):46-64. Persian.
 - 11 Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. *Annual Review of Psychology*. 2001;52(1):397-422.
 - 12 Jones III, Norman CS, Wier B. Healthy lifestyle as a coping mechanism for role stress in public accounting. *Behavioral Research in Accounting*. 2010;22(1):21-41.
 - 13 Kilmann RH, Thomas KW. Developing a forced-choice measure of conflict management behavior: The MODE instrument. *Education and Psychological Measurement*. 1977;37 (2):309-325.
 - 14 Gelfand MJ, Leslie LM, Keller K, De Dreu C. Conflict cultures in organizations: How leaders shape conflict cultures and their organizational-level consequences. *Journal of Applied Psychology*. 2012; 97(6):1131-1147.
 - 15 Mary LC, Margaret E, Knight M, Lance F, Law DW. Conflict management style and exhaustion in public accounting. *Managerial Auditing Journal*. 2019;34(2):118-141.
 - 16 Kokkoinos C. Job stressors, personality and burnout in primary school teachers, British. *Journal of Educational Psychology*. 2009;77(1): 229-243.
 - 17 Farber BA, Heifetz LJ. The process and dimension of burnout in psychotherapeutic work: A factor analysis study. *Professional Psychology*. 1983;13(2):293-307.
 - 18 Mirzaei Gh, Fathi Ashtiani A, Mehrabi HA, Ahmadi Kh. Factors affecting the job satisfaction of officers in a military unit. *Journal of Military Medicine*. 2006;8(1):69-77. Persian.
 - 19 Jungwee P. Work stress and job performance. Available at <https://www150.statcan.gc.ca/n1/en/pub/75-001-x/2007112/article/10466-eng.pdf?st=mejnsR-6> [Online][22 May 2019]
 - 20 Duxbury L, Lyons S, Higgins C. *Handbook of work-family integration*, University of Western Ontario, Canada: Ontario, 2007.
 - 21 Hecht LM. Role conflict and role overload: Different concepts, difference consequences. *Sociological Inquiry*. 2001;71(1):111-121.

- 22 Fogarty TJ, Singh J, Rhoads GK, Moore RK. Antecedents and consequences of burnout in accounting: beyond the role stress model. *Behavioral Research in Accounting*. 2000;12(1):31-67.
- 23 Hobfoll SE. The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology*. 2000;50(3):337-421.
- 24 Yin J, Jia M, Ma Z, Liao G. Team leader's conflict management styles and innovation performance in entrepreneurial teams. *International Journal of Conflict Management*. 2020;31(3):373-392.
- 25 Wu G, Hu Z, Zheng J. Role stress, job burnout, and job performance in construction project managers: the moderating role of career calling. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2019; 16(13):23-94.
- 26 Akram Z, Li Y, Akram U. When employees are emotionally exhausted due to abusive supervision. A conservation-of-resources perspective. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2019;16 (18):1-17.
- 27 Hsu H. Age differences in work stress, exhaustion, well-being, and related actors from an ecological perspective. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2018;16 (1):1-15.
- 28 Hussain I, Jumani N, Suleman Q. Occupational stress among secondary school heads: A gender based comparative study. *Journal of Education and Educational Development*. 2018;5(2):240-258.
- 29 Tabassum H, Farooq Z, Fatima I. Work family conflict, perceived work overload and work exhaustion in employees of banking sector. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*. 2017;11(1):439-451.
- 30 Peng J, Li D, Zhang Zh, Tian Y, Miao D, Xiao W, Zahng J. How 00000000evaluations influence job burnout? The key roles of organizational commitment and job satisfaction. *Journal of Health Psychos*. 2016;21(1):50-59.
- 31 Belias D, Kousteliosb A, Sdroliasc L, Aspridis G. Job satisfaction, role conflict and autonomy of employees in the greek banking organization. *Social and Behavioral Sciences*. 2015;(175): 324-333.
- 32 Zhou Y, Zeng W, Hu Y, Xi Y, Tan L. The relationship among role conflict, role ambiguity, role overload and job stress of chinese middle-level cadres. *Chinese Studies*. 2014;3(1):8-11.
- 33 Akhlaghi Hamed L, Ismaili Shad B. The relationship of role overload and job burnout with the mediating role of psychological capital in teachers. *Journal of Educational Leadership & Administration*. 2018;13 (1):23-44. Persian.
- 34 Abhari M, Ismaili Shad B. Investigating the relationship of job overload and emotional exhaustion with the mediating role of emotional intelligence (Case study: North Khorasan regional water company). *Psychological Researches in Management*. 2018;4(1):33-60. Persian.
- 35 Talebi B, Khaliyazadeh A. Explaining the conflict management style of school principals based on burnout and job stress in the educational districts of Khoy and Chaipareh counties. *The Journal of Sociology Studies*. 2017;10(34):51-68 Persian.

- 36 Afshani SA, Hatefirad L. Investigating the factors related to job-family role conflict in women with emphasis on occupational and organizational variables. *Journal of Applied Sociology*. 2017; 28(4):1-18 Persian.
- 37 Khajavi M, Barzegar E. The causal model of role ambiguity and conflict, occupational stress, occupational burnout, and turnover intension among accountants, auditors, and academic professors in the field of accounting. *Journal of Health Accounting*. 2016;5(1):21-42. Persian.
- 38 Khalifeh Sultani SA, Barari S. Investigating antecedents and consequences of auditor's role stress. *Financial Accounting*. 2016;7(28):32-55 Persian.
- 39 Safi M, Mohammadi F, Kolahi A. The relationship of job satisfaction with employee conflict management and burnout. *Community Health*. 2015;2(4):266-274. Persian.
- 40 Marvian Hosseini Z, Lariye Dashte Bayaz M. Investigating the effect of occupational burnout on the relationship between stress and job performance in auditors. *Journal of Health Accounting*. 2015;4(1):57-80. Persian.
- 41 Moshabbeki A. *Organizational behavior management*. 2nd Edition, Tehran: Termeh Publications,1999, Persian.
- 42 Beehr T, Welsh J, Taber T. Relationship of stress to individually and organizationally valued states: Higher order needs as moderator. *Journal of Applied Psychology*. 1976;61(1):41-47.
- 43 Almer ED, Kaplan SE. The effects of flexible work arrangements on stressors, burnout, and behavioral job outcomes in public accounting. *Behavioral Research in Accounting*. 2002;14(1):1-34.
- 44 Hensler J, Ringle CM, Sinkovics RR. The use of partial least squares path modeling in international marketing. *Advances in International Marketing*. 2009;20(1):227-320.
- 45 Mohsenin Sh, Esfidani M. *Structural equations based on the partial least squares approach*, 2nd Edition, Tehran: Mehraban Ketab Publishing,2016 Persian.