

بررسی تاثیر استرس بر فرسودگی شغلی حسابرسان

محمود لاری دشت بیاض^۱

زهرا مرویان حسینی^۲

علی شیرزاد^۳

چکیده

مشاغل حوزه ی حسابداری، به خصوص حسابرسی از دیرباز به عنوان حرفه ای با سطح بالای استرس شناخته شده است. حسابرسی به طور معمول با ویژگی‌هایی چون حجم سنگین کاری، ضرب العجل‌های زیاد و فشار زمانی بیش از حد توصیف می‌شود. حجم کار نامتعارف و غیراستاندارد، ناشی از افزایش حجم کاری در میان حسابرسان در طی فصول شلوغ کاری نسبت به سایر فصول کاری، که از شاخصه‌های آن می‌توان، مواجه شدن با ساعات کار طولانی و خواسته‌های کاری گسترده را نام برد ما را بر آن داشت که به بررسی رابطه استرس شغلی با فرسودگی شغلی حسابرسان با توجه به حجم کاری پردازیم. ابزار مورد استفاده این پژوهش پرسشنامه در زمینه؛ عوامل استرس‌زای شغلی و خستگی عاطفی در قالب طیف پنج گزینه ای لیکرت بوده است و جامعه آماری این پژوهش را کلیه حسابرسان شاغل در سازمان و موسسات حسابرسی (۱۸۰ نفر) که به صورت تصادفی انتخاب شده‌اند، تشکیل می‌دهد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) نشان داد که از میان سه عامل ابهام، تعارض و گرانباری به عنوان زیرمجموعه‌های استرس در میان حسابرسان، تنها بین تعارض نقش و گرانباری نقش با فرسودگی شغلی ارتباط مثبت و معناداری دیده می‌شود.

کلمات کلیدی: عوامل استرس‌زای شغلی، فرسودگی شغلی، گرانباری، تعارض نقش

^۱ استادیار گروه حسابداری دانشگاه فردوسی مشهد

^۲ کارشناسی ارشد حسابداری. ۰۹۱۵۱۲۲۴۲۶۷. sheidamarvian@yahoo.com

^۳ دانشجوی دکتری حسابداری دانشگاه فردوسی مشهد. Alishirzad29@yahoo.com

مقدمه

گسترده‌گی و سرعت پیشرفت‌های علمی و فنون متأثر از آن، دگرگونی‌های اجتماعی و تحولات اقتصادی فراوانی را به همراه داشته است. توجه به انسان به عنوان یک موجود پیچیده، سازگاری وی با محیط پیرامونش، تلاش در برآوردن نیازهایش، تجهیزات و تغییراتش در محیط شغلی و در سازمان با گذشته متفاوت شده است. زیرا انسان عصر حاضر ناچار است در جریان سازگاری با محیط اجتماعی و شغلی، محدودیت‌ها و فشارها را تحمل کند (اسماعیلی، ۱۳۹۰).

در دنیای کنونی توجه به نیروی انسانی به عنوان مهمترین عامل رشد ماندگاری و مهمترین مزیت رقابتی سازمان‌ها حائز اهمیت است (ولبورن^۴، ۲۰۰۷). چرا که اگر چه سازمان‌ها به شکل‌های مختلف و بر پایه هدف‌های گوناگون تاسیس و سازمان دهی می‌شوند، اما بدون تردید تمامی آن‌ها بر پایه تلاش‌های روانی و جسمانی نیروی انسانی که ارکان اصلی آن به حساب می‌آید، اداره و هدایت می‌گردد (هومن، ۱۳۸۱). اما گاهی ممکن است فرد در شرایط یا محیطی نامطلوب و نامناسب مشغول به کار شود و در عین حال نیز باید با همکاران، مافوق‌ها، صاحب کاران و ... در تعامل بوده و قوانین، مقررات و آیین‌نامه‌های سازمان را رعایت کند. که این عوامل در محیط کار ممکن است به طور وسیعی سلامت افراد شاغل را تحت تاثیر قرار دهد. بنابراین توجه به بهداشت روانی در تمام عرصه‌های زندگی از جمله زندگی کاری افراد اهمیت بسزایی دارد (ساعتچی، ۱۳۹۱).

مشاغل حوزه‌ی حسابداری، به خصوص حسابرسی و امور مالی و مالیاتی از دیرباز به عنوان حرفه‌هایی با سطوح بالای استرس شناخته شده‌اند (جونز و همکاران^۵، ۲۰۱۲). این مشاغل به طور معمول با ویژگی‌هایی چون حجم سنگین کاری، ضرب‌العجل‌های زیاد و فشار زمانی بیش از حد توصیف می‌شوند. حجم کار نامتعارف و غیراستاندارد، ناشی از افزایش حجم کاری در میان حساب‌برسان و ممیزان طی فصول شلوغ کاری نسبت به سایر فصول کاری است، که از شاخصه‌های آن می‌توان، مواجه شدن با ساعات کار طولانی و خواسته‌های کاری گسترده را نام برد. در طی این دوره، حساب‌برسان به طور متوسط ۶۰ تا ۸۰ ساعت در هفته مشغول به فعالیت هستند (دالتون و همکاران^۶، ۱۹۹۷). در واقع، این حجم کاری در طی سایر دوره‌ها همواره کمتر بوده و حساب‌برسان

⁴. Welbourne

⁵. Jones, Guthrie & Iyer

⁶. Dalton, Hill & Ramsay

به طور معمول حدود ۴۰ ساعت در هفته کار می کنند (سویینی و سامرز^۷، ۲۰۰۲؛ وارد و آلرایت^۸، ۲۰۰۹). پیرسون (۱۹۷۶) معتقد است که حجم کاری، به عنوان بحرانی ترین تنش در طی فصل شلوغ کاری شناخته شده است که منجر به افزایش استرس و به تبع آن پیدایش فرسودگی شغلی خواهد شد، چرا که استرس شغلی به عنوان عامل کلیدی پیدایش فرسودگی شغلی در بین کارکنان، مطرح شده است (فرن^۹ و همکاران^{۱۰}، ۲۰۱۰؛ ماسلاچ و جکسون^{۱۱}، ۲۰۰۱). مطالعات نشان می دهد که ساعات کار طولانی در طی روز به طور قابل توجهی با افزایش استرس شغلی و کاهش بهره‌وری و عملکرد همراه است (لتواک و بوک^{۱۱}، ۲۰۰۸؛ ویرتانن و همکاران^{۱۲}، ۲۰۰۹).

بنابراین هدف اصلی این پژوهش این است که آیا وجود و استمرار استرس شغلی در بین حسابرسان، ممکن است منجر به فرسودگی شغلی در بین آنها می شود؟

اهمیت و ضرورت تحقیق

مشاغل مالی و از جمله حسابرسی به عنوان حرفه هایی با استرس بالا شناخته شده اند که علت آن را شاید بتوان انجام کار بیش از حد و رویارویی با تقاضای کاری بالا در طی دوره ای خاص که از آن به عنوان فصل شلوغ کاری و یا پیک کاری یاد می شود، دانست. این دوره اوج (فصل شلوغ) در حرفه حسابرسی به وضوح در صنعت تایید شده است و غالباً در طی ۶ ماهه اول سال رخ می دهد که عمدتاً به دلیل بستن حساب های اکثر شرکت ها در پایان سال (به غیر از استرالیا) می باشد (کمپل و همکاران^{۱۳}، ۱۹۸۸). سویینی و سامرز (۲۰۰۲)، ادعا کردند که دوره اوج را می توان به عنوان یک مکانیسم برای شناسایی آن گروه از حسابرسان که می توانند به طور موثری تحت یک محیط چالش برانگیز کار کنند، به کار برد. با این حال، مطالعات قبلی نشان دادند که چنین حجم کار فشرده ای به احتمال زیاد، استرس قابل توجهی را در این دو گروه به وجود می آورد.

علاوه بر این، کار حسابرسی بر مبنای ضرب العجل های مشخص و فشرده می باشد که در این جریان وظایف اغلب غیر قابل کنترل هستند. بنابراین در بسیاری از موارد نیازهای شغلی (تقاضای شغلی) از توانایی های فرد فراتر خواهد بود که در نتیجه حجم کار می تواند به خستگی عاطفی و فرسودگی شغلی منجر شود (فوغارتی و

7. Sweeney & Summers

8. Ward & Albright

9. Fernet, Gagne, & Austin

10. Maslach & Jackson

11. Letvak & Buck

12. Virtanen, Manoux, Ferrie, Gimeno, Marmot, & Elovainio

13. Campbell, Sheridan, & Campbell

همکاران^{۱۴}، ۲۰۰۰). از این رو یک اصل مسلم در حسابداری این است که حجم کار در این دوره بحرانی افزایش یافته که این خود یک عامل عمده ایجاد استرس می باشد. با این حال، با وجود اهمیت فصل شلوغ در حرفه ی حسابداری عمومی تقریباً تحقیقات تجربی ای راجع به، تاثیر افزایش حجم کاری این دوره بر اهمیت متغیرهای رفتاری، نگرش ها یا نتایج حاصل از تحقیقات حسابداری دانشگاهی، وجود ندارد و از آنجا که در پژوهش های داخلی عوامل اثرگذاری که به طور غیرمستقیم کیفیت حسابرسی را تحت تاثیر قرار می دهد و اشتغال در محیطی سالم و متناسب با ویژگی های فردی و حرفه ای که لازمه ی عملکرد بالای شاغلان حرفه های مالی به ویژه حسابرسان و ممیزان است، چندان مورد توجه قرار نگرفته، لذا این پژوهش از جهت توجه به این بعد از دانش حسابرسی که سبب ارتقای سلامت روانی، بهبود روابط بین فردی، کاهش فرسودگی شغلی و افزایش عملکرد شغلی می شود و نیز به دلیل توجه به هر دو عامل استرس و فرسودگی به طور همزمان، دارای نوآوری و اهمیت ویژه ای می باشد، دارای اهمیت بسزایی است. به علاوه این مطالعه از آن جهت که درک بهتری از، وجود استرس شغلی در حرفه و تأثیری که بر روی رفتار شاغلان حوزه ی حسابرسی می گذارد و می تواند به بهبود عملکرد آنها و کیفیت خروجی حاصل از تلاش آن ها و یا حتی پیامدهای سازمانی ناشی از رفتارهای حسابرسان در اختیار افراد قرار می دهد، دارای اهمیت نظری و کاربردی می باشد.

در این مطالعه درصدد بررسی روابط میان استرس شغلی و فرسودگی شغلی با توجه به تاثیر حجم کاری هستیم. از آنجا که حرفه حسابرسی از حرفه های بسیار حساس در جامعه می باشد و در کنار مشاغل آزاد که آنها هم به نوعی با حسابرسی سروکار دارند، بخش اعظم سهامداران نیز منتظر گزارش حسابرسان هستند ضمن آنکه تمامی شرکت ها نیز بعد از حسابرسی برای تعیین مالیات پرداختی خود باید اظهارنامه مالیاتی خود را تا تاریخ مقرر تحویل دهند و با توجه به حساس بودن این مسئله به ویژه در طی فصل شلوغ کاری، بر آن شدیم تا روابط مذکور را طی اوج فشار کاری مورد بررسی قرار دهیم و با نتایج حاصله، راهکارهایی سازنده در جهت بهبود هر چه بیشتر شرایط کاری برای شاغلین این حرفه فراهم نماییم.

مبانی نظری و بسط فرضیه های پژوهش

استرس شغلی

استرس شغلی عاملی است که تقریباً همه کارکنان و مدیران در محیط کاری خود کم و بیش با آن روبه رو هستند. اما برخی مشاغل به دلیل برخی مسائل و حساسیت های حرفه ای نسبت به سایر مشاغل در معرض استرس شغلی بیشتری هستند. هانس سلیه^{۱۵} به عنوان نخستین کسی که در سال ۱۹۵۶ فشار روانی (استرس) را به عنوان مفهوم تازه ای در نوع خود به طور گسترده شرح داد، معتقد است که فشار روانی پاسخی است که بدن در برابر خواسته های وارد بر خود، نشان می دهد. او چنین اظهار می کند که این پاسخ، پاسخی غیر اختصاصی^{۱۶} است؛ به این معنی که عامل ایجاد فشار روانی هرچه باشد (بیرونی یا درونی) و فرد در معرض فشار روانی نیز هرچه باشد، بدن انسان در واکنشی که نشان می دهد، همواره از یک الگوی عام و یکسان پیروی می کند (راس و آلتمایر^{۱۷}، ۱۳۹۲). در این مطالعه نیز این عوامل که بر اساس مدل جونز و همکاران^{۱۸} (۲۰۱۲)، که در کشور آمریکا برای حسابداران بخش عمومی استفاده شده، به عنوان عوامل استرس زای شغلی معرفی شده است که در ادامه به شرح هر یک از این عوامل خواهیم پرداخت.

ابهام نقش

یکی از عمده عوامل محیط کار که می تواند منجر به استرس شغلی شود، ابهام نقش می باشد. ابهام نقش را به عنوان یکی از ویژگی های نقش چنین تعریف کرده اند: وضعیت شغلی معینی که در آن پاره ای اطلاعات لازم برای انجام مطلوب شغل، نارسا یا گمراه کننده اند در نتیجه فرد نمی داند که سرپرست چه انتظاری از وی برای انجام شغلش دارد (راس و آلتمایر، ۱۳۹۲). به بیان دیگر ابهام نقش، از کمبود اطلاعات یا آگاهی اندک از نحوه انجام کار حاصل می شود. این ابهام احتمالاً به علت کارآموزی ناکافی، ارتباطات ضعیف، یا مضایقه کردن و یا ناجور جلوه دادن اطلاعات به وسیله همکاران یا سرپرست حاصل می شود (قلی پور، ۱۳۹۲).

تعارض نقش

تعارض نقش، به عنوان دومین عامل استرس زای شغلی که در این پژوهش معرفی شده، موقعیتی است که فرد در آن با انتظارات متناقضی رو به رو می شود. به بیان دیگر تعارض نقش زمانی رخ می دهد که تن دادن به مجموعه ای از الزام های شغلی با پذیرش مجموعه دیگری از الزام های شغلی، مغایر و یا به کل ناممکن باشد. از

¹⁵. Hans Selye

¹⁶. Non-specific

¹⁷. Ross & Ltmayr

¹⁸. Jones, Guthrie & Iyer

این رو انتظارات متناقض نقش، منجر به استرس هایی می شود که معمولا به صورت تعارضات شدید داخلی، افزایش استرس مرتبط با جنبه های گوناگون شغل، تقلیل رضایت از کار و کاهش اعتماد به سرپرستان در سازمان نمایان می شود (قاسمی، ۱۳۸۲). سطوح بالاتر تعارض نقش، نیز به چندین منبع تقاضا از قبیل کار و زندگی شخصی اشاره دارد (جکسون و همکاران^{۱۹}، ۱۹۸۶). بدین معنا که در این سطوح حسابرسان نه فقط باید خواسته های مشتریان را برآورده سازند بلکه همچنین باید قوانین مرتبط را نیز رعایت نمایند. علاوه بر این برخی حسابرسان ممکن است خواسته های هر دو گروه مدیران و زیردستان را مدنظر قرار دهند که این عوامل باعث ایجاد و تشدید تعارض نقش در بین آنها می شود (یوتامی و ناهارتیو^{۲۰}، ۲۰۱۳).

گرانباری نقش

به نبود منابع و فرصت کافی برای انجام وظایف محوله، گرانباری نقش گویند. در حقیقت گرانباری نقش، همیشه کار بیش از حد را به همراه دارد که این عامل در کنار سایر عوامل استرس زا در حرفه حسابرسی بسیار به چشم می خورد، چرا که حسابرسان در اسفندماه بیشتر مشغول انبارگردانی هستند و بعد از شروع سال یعنی فروردین ماه تا پایان تیرماه نیز طبق مفاد ۸۹ و ۱۳۸ اصلاحیه قانون تجارت که شرکت های سهامی را ملزم می نماید تا ۴ ماه بعد از انقضای سال مالی، مجمع عمومی سالیانه خود را برگزار کنند، حسابرسان مجبورند گزارش های حسابرسی صورت های مالی را رسیدگی و جهت ارائه در مجمع عمومی در زمان مقرر ارائه نمایند که در نتیجه فشار کاری بالایی را در این بازه متحمل می شوند و اگر حسابرسی مالیاتی موضوع ماده ۲۷۲ ق.م.م را نیز داشته باشند که تا پایان مهرماه این فشار ادامه خواهد داشت و می بایست حسابرسی مالیاتی و مالی را تا پایان مهرماه ارائه نمایند و برای انجام این کار می بایست بیش از ۱۲ ساعت در روز مشغول به فعالیت باشند. پرسنل سازمان امور مالیاتی نیز در تیرماه بدلیل اینکه طبق ماده ۱۵۶ ق.م.م ملزمند عملکرد شرکت ها و اشخاص را حداکثر ظرف مدت یک سال بعد از مهلت انقضاء تسلیم اظهارنامه رسیدگی نمایند در فشار کاری بالایی قرار خواهند داشت و چون سه ماه مهلت ابلاغ آن را دارند از این رو تا مهرماه فعالیت آنها در حجم بالایی خواهد بود.

بنابراین در این مرحله به علت فشار حاصل از حجم بالای کار و محدود بودن زمان، ممکن است، حسابرسان دست به رفتارهایی ناکارآمد بزنند همچون، انجام ندادن برخی از مراحل حسابرسی بدون کسب مجوز از مافوق،

¹⁹. Jackson et al.

²⁰. Utami, & Nahartyo

کوتاهی حساب‌رسان در اجرای صحیح مراحل حسابرسی، پذیرش توضیحات ضعیف صاحبکار (ویلت و پیج^{۲۱}، ۱۹۹۶؛ پیرس و اسوینی^{۲۲}، ۲۰۰۴)، مرور سطحی اسناد و مدارک صاحبکار (پیرس و اسوینی، ۲۰۰۴)، بررسی ناکافی استانداردهای حسابداری (اوتلی و پیرس^{۲۳}، ۱۹۹۶) و رد اقلامی که به نظر دشوار می‌رسند (کورام و همکاران^{۲۴}، ۲۰۰۳)، که به طور مستقیم و غیر مستقیم کیفیت حسابرسی را تحت تاثیر قرار می‌دهد که این عوامل طی دو دهه اخیر تمامی رسوایی‌های مالی شرکت‌ها و بحران‌های مالی، را به دنبال داشته است که به عنوان یک مشکل عمده برای حرفه حسابرسی مطرح شده است (کلی و مارگیم^{۲۵}، ۱۹۹۰؛ کلی و سلر^{۲۶}، ۱۹۸۲؛ آتلی و پیرس ۱۹۹۶؛ جاندری و لیاناراجیچی^{۲۷}، ۲۰۰۷)

فرسودگی شغلی

واژه فرسودگی شغلی کنایه از یک حالت یا فرآیند خستگی ذهنی، برای اولین بار در ایالات متحده آمریکا در اواخر ده هفتاد قرن گذشته مورد استفاده قرار گرفت. البته لازم به ذکر است که استفاده فنی و تخصصی از واژه فرسودگی شغلی در اصل به فرویدنبرگر^{۲۸}، یعنی کسی که اولین مطالب را در سال ۱۹۷۴ در باب این مفهوم به رشته تحریر درآورده، بر می‌گردد (اسچاوفل^{۲۹}، ۲۰۰۳). در فرهنگ لغت، واژه فرسودگی؛ شکست خوردن، زدگی از کار، تحلیل رفتگی، سقوط شغلی، از پا درآمدن یا خسته شدن همراه با نیاز بیش از حد به انرژی و قدرت یا منابع، تعریف شده است. رایج‌ترین تعریف از فرسودگی را مسلش و جکسون^{۳۰} مطرح کردند. طبق تعریف آنها فرسودگی شغلی در یک ساختار سه بعدی به شرح زیر توصیف شده است:

خستگی عاطفی^{۳۱}:

خستگی عاطفی به عنوان اولین مرحله و هسته اصلی فرسودگی شغلی که با سطوح بالای درخواست‌های کاری مرتبط شده است و حالتی مزمن از فشار روان‌شناختی ناشی از فشارهای شغلی می‌باشد برای اولین بار، در

21. Willett & Page

22. Pierce, B., & Sweeney

23. Otley & Pierce

24. Coram & Woodliff

25. Kelley & Margheim

26. Kelley & Seller

27. Gundry & Liyanarachchi

28. Freudenberg

29. Schaufeli

30. Maslach, & Jackson

31. Exhaustion emotional

مورد تقاضاهای کاری بیش از حد در محیط کار که توان نیروی انسانی را تحلیل می کند، مطرح شد که کاهش در عملکرد و تمایل به جا به جایی را به همراه دارد (سویینی و سامرز، ۲۰۰۲). این عارضه بیشتر در بین مدیران، کارکنان، وکلا، حسابداران و کارکنان اجتماعی (مانند پلیس) و مشاغل مالیاتی، مشهود است (علامه، سید محسن، ۱۳۷۸). نتایج پژوهش‌های (بهرامی ۱۳۸۷؛ روغنی زاده ۱۳۹۲؛ طلاپی و همکاران ۱۳۸۶ و تیموری و همکاران ۱۳۹۰) نشان می‌دهد که در بین سه بعد فرسودگی شغلی، افراد بیشتر از بعد خستگی عاطفی رنج می‌برند. خستگی عاطفی یک شبه اتفاق نمی‌افتد بلکه این پدیده، تدریجی و در طی دوره زمانی طولانی اتفاق می‌افتد. نشانه‌های خستگی عاطفی می‌تواند مغزی، فیزیکی و یا هر دو باشد که برخی از علائم و نشانه‌های خستگی عاطفی به شرح زیر می‌باشد:

- فقدان کنترل در مورد تعهدات
- در ذهن داشتن این تصور غلط که موفقیت، نسبت به دیگران کمتر است.
- تمایل فزاینده به تفکر در جهت منفی؛
- بی هدف و مقصد بودن
- تحلیل انرژی؛
- عدم علاقمندی به ایجاد ارتباط با دیگران (علامه، سید محسن، ۱۳۷۸).

مسخ شخصیت^{۳۲}:

دومین بعد فرسودگی شغلی، مسخ شخصیت بوده که بعد از خستگی عاطفی مطرح شده و عبارت است از، پاسخ منفی و سنگدلانه به اشخاصی که معمولاً دریافت کنندگان خدمت از سوی فرد هستند. در این وضعیت، نگرش فرد فرسوده نسبت به مراجعان و همکاران منفی است. او تصور می‌کند در واقع، ارباب رجوع و همکاران یعنی «طلبکار» و آغاز فشارها. به این ترتیب به پرخاشگری‌های فعال (کلامی و غیر کلامی) و غیرفعال (کارشکنی و تاخیرهای عمدی) روی می‌آورد. در واقع مسخ شخصیت یک دیوار عاطفی بین کارکنان و نیازهای شغلی آنها می‌کشد و نوعی فاصله بین فردی و فقدان ارتباط با همکاران و مراجعان است. در این مرحله از فرسودگی شغلی، فرد تلاش می‌کند از طریق به حداقل رساندن فشارحجم کار یا با سرمایه گذاری عاطفی اش در شغل (همچون عشق ورزیدن به کار) به نوعی با این فشار مبارزه کند (جکسون و همکاران^{۳۳}، ۱۹۸۶). در غیر این صورت ممکن است

³². Depersonalization

³³. Jackson et al

فرد نسبت به شغلش بی رغبت و بی تفاوت شود و کار دیگر هیچ شور و احساس مثبتی را در او بر نمی‌انگیزد که بدین ترتیب نگرش بدبینانه و عملکرد شغلی ضعیف تر را به همراه خواهد داشت (ماسلاچ^{۳۴}، ۲۰۰۱).

کاهش احساس موفقیت فردی^{۳۵}:

بعد سوم یا همان تقلیل احساس موفقیت فردی به یک نگرش منفی نسبت به ارتقاء شغلی که منجر به احساس کاهش موفقیت فرد و عدم کفایت در ارتباط با عملکرد شغلی اش می شود، اشاره دارد. در واقع احساس عدم کفایت، نتیجه طبیعی سیکل یا چرخه معیوبی است که قبلاً ایجاد شده، که اصطلاح « فسیل شده » که در بین کارمندان به کار برده می شود، در مورد آن قابل فهم تر است. این بعد از فرسودگی، اشاره به آن دارد که کارکنان از تلاش‌های حرفه ای خود برداشت منفی دارند و احساس می کنند در شغل خود پیشرفتی نداشته و کار و تلاش شان نتایج مثبتی به دنبال ندارد (لامبرت و همکاران؛ ۲۰۱۰).

رابطه بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی

در برخی موارد "فرسودگی شغلی" معادل "استرس شغلی" در نظر گرفته می شود. اما آنچه واضح بوده، این است که فرسودگی در نتیجه ناتوانی در تحمل فشارهای روانی به وجود می آید. اگر چه فرسودگی ممکن است نتیجه استرس بی امان باشد اما دقیقاً مانند وضعیت استرس شدید نیست. در این خصوص گرینبِگ معتقد است که استرس شغلی بالا منجر به فرسودگی شغلی می شود. زمانی فرد فرسودگی شغلی را تجربه می نماید که استرس زیاد، مداوم و کنترل نشده‌ای را در محیط کار تجربه نموده، امکان دستیابی به اهداف خویش را نداشته و تقاضای محیط کار وی، بیش از حد توانایی اوست. همچنین افرادی که آستانه تحمل پایینی داشته و توانایی مقابله با استرس را ندارند، بیشتر در معرض فرسودگی شغلی قرار می گیرند (گرینبِگ، ۲۰۰۲).

در این زمینه "پانیس" و "آرون سون" نیز در تحقیق خود بیان کردند که فرسودگی عمده ترین پیامد استرس شغلی است. استرس همراه با فشار زیاد باعث از بین رفتن شدید سلامت روانی می شود. افراد مبتلا به استرس هنوز می توانند تصور کنند که اگر آن‌ها بتوانند همه چیز را تحت کنترل خود در آورند احساس خوبی خواهند داشت. در حالی که فرسودگی به معنای عدم کفایت است. فرسوده بودن به معنی احساس تو خالی بودن، فقدان انگیزه و مورد توجه نبودن می باشد. افراد تجربه کننده ی فرسودگی اغلب هیچ گونه امیدی به تغییرات مثبت در وضعیت خود ندارند. اگر استرس شدید شبیه غرق شدن در مسئولیت‌ها باشد، فرسودگی گیر کردن در بی مسئولیتی صرف است.

³⁴. Maslach

³⁵. Reduced personal Accomplishment

فرسودگی شغلی بر نگرش های شغلی، عملکرد شغلی، و رفتار مدنی سازمانی اثر منفی دارد و موجب افزایش غیبت و تمایل به ترک حرفه، هزینه های مراقبت از سلامتی و کاهش میزان خلاقیت می شود. برخی از کارکنان هم که در محیط باقی می مانند، باعث بروز مشکلات دیگری از قبیل کاهش بهره وری و اثربخشی، عدم رضایت شغلی و کاهش تعهد نسبت به کار و سازمان می شوند. همچنین افراد مبتلا به فرسودگی شغلی ممکن است بر همکاران خود نیز تاثیر منفی داشته باشند چرا که ممکن است ایجاد تعارض نموده و یا وظایف مربوط به خود را به درستی انجام ندهند (لادبو آوتوند^{۳۶}، ۲۰۰۷). تحقیقات پیشین حسابداری نیز نشان می دهد که بین عوامل استرس زا از قبیل ابهام نقش و گرانباری نقش و فرسودگی شغلی ارتباط مثبتی وجود دارد بدین معنا که حسابرسان تحت شرایط استرس بالا، خستگی عاطفی بیشتری را تجربه می کنند که می تواند نگرش آنها را نسبت به کار، تحت تاثیر قرار دهد (سویینی و سامرز، ۲۰۰۲). از این رو و با توجه به آنچه در مطالب فوق گفته شد مبنی بر این که استرس شغلی به عنوان عامل کلیدی، ممکن است منجر به فرسودگی شغلی کارکنان شود در این جا این مسئله مطرح است که با افزایش حجم کار در طی فصل شلوغ در بین مشاغل حوزه ی حسابداری، همچون حسابرسی وامور مالی و مالیاتی، ارتباط معنادار در بین کدام یک از عوامل استرس زای شغلی با فرسودگی شغلی، در بین جامعه حسابرسان دیده می شود. لذا فرضیات زیر مطرح شده است:

فرضیه اول: براساس مدل تحقیق بین ابهام نقش ناشی از حجم کاری با فرسودگی شغلی در بین حسابرسان ارتباط معناداری وجود دارد.

فرضیه دوم: براساس مدل تحقیق بین تعارض نقش ناشی از حجم کاری با فرسودگی شغلی در بین حسابرسان ارتباط معناداری وجود دارد.

فرضیه سوم: براساس مدل تحقیق بین گرانباری نقش ناشی از حجم کاری با فرسودگی شغلی در بین حسابرسان ارتباط معناداری وجود دارد.

³⁶. Ladebo & Awotunde

پیشینه پژوهش

مارتیاس و یوزالی^{۳۷} (۲۰۰۶)، ثابت کردند که فرسودگی شغلی واسطه ارتباط بین عوامل استرس‌زای شغل (که شامل تعارض نقش، ابهام نقش و گرانباری نقش) و کارایی شغل (که شامل عملکرد شغلی، رضایت شغلی و جا به جایی کارکنان)، می‌باشد. افزایش فشار بر روی عوامل استرس‌زای شغل، شدت فرسودگی شغلی را افزایش خواهد داد که نتیجه آن در کاهش پیامدهای شغلی و کیفیت حسابرسی حسابرسان جلوه گر می‌شود.

فولامی و بیلاین^{۳۸} (۲۰۱۲) در مقاله ای تحت عنوان "ارتباط بین رضایت شغلی، پیچیدگی کار و چارچوب سازمانی در حسابداری" به بررسی ارتباط بین پیچیدگی کار، متغیرهای چارچوب سازمانی، پیچیدگی سازمان، رسمیت و عدم اطمینان محیطی با رضایت شغلی پرداخته است. پرسشنامه‌ها برای ۲۷۵۴ کارمند حرفه ای از شرکت های حسابداری بین المللی و منطقه ای ارسال گردید که در مجموع تجزیه و تحلیل بر روی ۵۰۴ پرسشنامه وصولی صورت گرفت. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل رگرسیون و ANOVA نشان داد که پیچیدگی کار، عدم اطمینان درک شده محیطی و پیچیدگی سازمانی تاثیر زیادی بر رضایت شغلی کارکنان در شرکت های حسابداری دارند. یوتامی و نهرتیو^{۳۹} (۲۰۱۳)، در مقاله ای تحت عنوان "تاثیر نوع شخصیت بر فرسودگی شغلی حسابرسان"، به بررسی اثر تعدیل کننده نوع شخصیت تحت تاثیر عوامل استرس‌زای شغلی شامل ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری نقش بر روی فرسودگی شغلی حسابرسان پرداختند. پرسشنامه‌ها توسط ۵۸۰ حسابرس در رده های سرپرست، سرپرست ارشد و مدیر که در شرکت های حسابداری جاکارتا، سیمارانگ، پالمبنگ^{۴۰} و یاگی یاگارتا^{۴۱} و مشغول به فعالیت بودند تکمیل شد. تجزیه و تحلیل رگرسیون نشان داد که نوع شخصیت تاثیر تعارض نقش و گرانباری نقش را بر روی فرسودگی شغلی تشدید می کند در حالی که شواهدی مبنی بر تاثیر ابهام نقش بر فرسودگی شغلی یافت نشد.

فضلی و همکاران^{۴۲} (۲۰۱۴)، در مقاله ای تحت عنوان "تاثیر عوامل فردی و سازمانی بر ابهام نقش در بین حسابرسان داخلی" به بررسی این عوامل بر ابهام نقش در بین حسابرسان داخلی مالزی پرداختند تا بینشی از اینکه که چگونه عوامل فردی و سازمانی، ابهام نقش حسابرسان داخلی را تحت تاثیر قرار می دهند، ارائه نمایند. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از رگرسیون چندگانه بر روی نمونه ای متشکل از ۲۰۲ حسابرس داخلی نشان داد که افراد

³⁷. Murtiasri & Ghozali

³⁸. Folami & Blime

³⁹. Utami & Nahartyo

⁴⁰. Palembang

⁴¹. Yogyakarta

⁴². FazliAghghaleh, Mohamed & Ahmad

با صلاحیت بالاتر و استقلال بیشتر، سطوح پایین تری از ابهام نقش را تجربه می کنند. علاوه بر این شرکت هایی با ساختارهای بسیار موفق با انجام حسابرسی داخلی در داخل خود سازمان، ابهام نقش پایین تری را برای حسابرسان داخلی در شرکت های مالزی ایجاد می کنند.

ویریاسی و همکاران^{۴۳} (۲۰۱۴)، به بررسی تاثیر عوامل استرس زای شغلی شامل ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری نقش بر روی فرسودگی شغلی حسابرسان از طریق متغیر مداخله گر هوش هیجانی پرداختند. داده ها از طریق ۱۰۵ حسابرس در تمام شرکت های حسابداری در اندونزی به صورت پرسشنامه ای جمع آوری شد. تجزیه و تحلیل داده ها به صورت رگرسیون نشان داد که هوش هیجانی به عنوان عامل تضعیف کننده ابهام نقش، تعارض نقش و اضافه بار نقش بر فرسودگی شغلی توسط حسابرسان در شرکت های حسابداری در اندونزی می باشد.

عمر و احمد^{۴۴} (۲۰۱۴)، در مقاله ای تحت عنوان "ارتباط بین جو اخلاقی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و تمایل به جا به جایی حسابرسان مستقل" به بررسی رابطه این عوامل در محیط کار حسابرس مستقل در مالزی پرداختند. تعداد ۱۶۷ پرسشنامه از بین ۴ موسسه بزرگ حسابرسی در مالزی جمع آوری گردید. نتایج حاصل از رگرسیون نشان داد که جو اخلاقی به طور مستقیم و قابل توجهی با رضایت شغلی ارتباط مثبتی دارد در مقابل به نظر می رسد که جو اخلاقی ارتباط مستقیمی با تمایل به ترک حرفه توسط حسابرسان مستقل ندارد. همچنین از آنجایی که هر دو عامل رضایت شغلی و تعهد سازمانی اثر قابل توجه و منفی ای بر روی تمایل به ترک حرفه توسط حسابرسان مستقل دارند، این دو عامل به عنوان عوامل پیش بینی کننده در تمایل به ترک حرفه در حسابرسان شناخته شده است. این مطالعه همچنین نشان داد که رضایت شغلی اثر قابل توجهی بر تعهد سازمانی دارد. علاوه بر این یافته ها نشان داد که تعهد سازمانی تا حدی به عنوان یک نقش میانجی بین رضایت شغلی و تمایل به ترک حرفه عمل می کند.

چانگ و مانرو^{۴۵} (۲۰۱۵)، به بررسی تاثیر پیامدهای فرسودگی شغلی بر تمایل به جا به جایی حسابداران تازه وارد پرداختند. تجزیه و تحلیل داده ها از طریق ۳۶۸ پرسشنامه جمع آوری شده توسط حسابداران تازه وارد در شرکت های حسابداری عمومی، به روش معادلات ساختاری نشان داد که ابهام نقش، تعارض نقش و تنش های مربوط به شغل، عوامل ایجاد فرسودگی شغلی هستند. بدین صورت که ابهام و تعارض نقش، سطوح درک شده کارکنان از تنش های مربوط به شغل را تحت تاثیر قرار می دهند و تنش های مرتبط با شغل با فرسودگی

⁴³.Wiryathi, Rasmini &Wirakusuma

⁴⁴Omar & Ahmad

⁴⁵.Chong & Monroe

شغلی ارتباط دارد که این امر به نوبه خود، باعث کاهش سطح رضایت شغلی و تعهد سازمانی می شود که عدم رضایت در کارکنان بیشتر احتمال دارد که آنها به دنبال یک شغل جایگزین باشند.

حاجیها و زارعی (۱۳۹۴)، در مقاله ای تحت عنوان "بررسی تأثیر عوامل استرس زا بر رضایت شغلی و عملکرد شغلی در حسابداران بخش عمومی" به بررسی تأثیر عوامل استرس زا بر رضایت شغلی و عملکرد شغلی در حسابداران بخش عمومی پرداختند. جامعه آماری تحقیق کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان سیستان و بلوچستان بودند که طبق برآورد نمونه گیری کوکران ۱۹۶ نفر آنها به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استاندارد جونز و همکاران و برای تحلیل داده‌ها از آزمون‌های همبستگی و رگرسیون چند متغیره استفاده شد. نتایج تحقیق نشان داد که ارتباط منفی معنی داری بین ابهام وظیفه، تداخل وظیفه و کار اضافه با رضایت شغلی و عملکرد شغلی در حسابداران بخش عمومی وجود دارد.

لاری دشت بیاض و مرویان حسینی (۱۳۹۴)، در مقاله ای تحت عنوان "فرسودگی شغلی: بحرانی در حرفه حسابرسی"، به بررسی وضعیت فرسودگی شغلی حسابرسان به صورت مقایسه ای در دو مقطع زمانی پرداختند. این پژوهش که از نوع توصیفی - همبستگی است، در نمونه ای شامل ۲۱۴ مشاهده منتخب از جامعه ای متشکل از کلیه افراد شاغل در حرفه حسابرسی صورت گرفت. ابزار مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ بوده است. داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS و با استفاده از آمار توصیفی و آزمون فریدمن مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان دهنده قرار گرفتن فرسودگی شغلی حسابرسان در مرز بحران بوده است.

همچنین تجزیه و تحلیل داده‌ها، نشان دهنده این واقعیت است که کاهش احساس موفقیت فردی (به عنوان سومین بعد فرسودگی شغلی) در طی فصل شلوغ در وضعیت بحرانی قرار دارد که میزان بالای فرسودگی در این بعد می تواند نشان دهنده نگرش منفی نسبت به خود و حرفه خود و عدم تمایل و رضایت نسبت به شغل در حسابرسان باشد.

متغیرهای تحقیق و روش اندازه گیری

استرس شغلی

استرس شغلی زمانی رخ می دهد، که بین انتظارات و خواسته های فرد و انتظارات و خواسته های سازمان ناسازگاری وجود داشته باشد. هانس سلیه استرس را نوعی حالت روحی در عکس العمل به فشار روانی وارد بر شخص می داند. در پژوهش های زیادی عمده عوامل استرس زا را در سه عامل زیر خلاصه نموده اند:

۱- ابهام نقش: محققان ابهام نقش را چنین تعریف می کنند، وقتی که فرد نداند که دیگران چه انتظاری از وی برای انجام وظایف دارند. به عبارتی زمانی که مسئولیت های مورد انتظار از فرد در محیط کار برای وی به روشنی مشخص نشود، فرد دچار نوعی ابهام نسبت به وظایف و مسئولیت هایش می شود، بنابراین از بهره وری و پیشرفت باز می ماند و دچار استرس شغلی می گردد.

۲- تعارض نقش: تعارض یا ناسازگاری نقش زمانی رخ می دهد که پذیرفتن مجموعه ای از الزامات شغلی با پذیرش مجموعه ای دیگر از الزامات مغایر و ناسازگار باشد. به عبارتی قوانین و مقررات، فرد را ملزم به نوعی از رفتار می کند که صاحب کار درست خلاف آن را از فرد انتظار دارد. در این حالت است که فرد در انجام وظایف خود دچار استرس می گردد. در تحقیقات نیز به وضوح نشان داده شده که تعارض نقش می تواند منجر به استرس شغلی شود.

۳- گرانباری نقش: زمانی اتفاق می افتد که فرد برای انجام تمام کارهایی که بر عهده او است وقت کافی ندارد. به عبارتی عدم تناسب بین حجم کار واگذار شده به فرد و مهلت مقرر شده جهت انجام آن برای وی عاملی است که می تواند منجر به بروز استرس شود (جونز و همکاران، ۲۰۱۰).

در این تحقیق نیز بر اساس مدل جونز و همکاران، که در کشور آمریکا برای حسابداران بخش عمومی استفاده شده، سه عامل فوق به عنوان عوامل استرس زا تعیین شده و مورد سنجش قرار گرفته است.

در این پژوهش متغیر استرس شغلی با استفاده از پرسش نامه ای شامل سه بخش که عوامل سه گانه ی مولد استرس را مورد سنجش قرار می دهند، مورد ارزیابی و سنجش قرار گرفته است. به این ترتیب که با استفاده از ۴ سوال برگرفته از نتایج کار ریزو و همکاران به سنجش عامل ابهام نقش و با استفاده از ۴ سوال برگرفته از حاصل زحمات ریزو و همکاران به سنجش عامل تعارض نقش و در نهایت با استفاده از ۴ سوال مستخرج از پرسش نامه ی طراحی شده توسط جونز و همکاران به برآورد عامل گرانباری نقش پرداخته شده است. در نهایت میانگین نمره ی اکتسابی هر مشاهده از هر سه عامل به عنوان نمره ی استرس مشاهده ی مذکور منظور می گردد.

فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی به خستگی ناشی از فشارهای موجود در محل کار، نفس کار و همچنین علائم و حالات تحلیل رفتگی قوا، سرخوردگی و گوشه گیری در کارکنان گفته می شود. فرسودگی شغلی، عواقب و هزینه های بسیاری

بر سازمانها و کارکنان تحمیل می‌کند مانند تعویض مکرر شغل و محل کار (افزایش نقل و انتقالات)، غیبت‌ها و مرخصی‌های فراوان، افت کمیت و کیفیت کار، تحت تاثیر قرار گرفتن سلامت روانی فرد، کاهش کیفیت خدمات ارائه شده به ارباب رجوع و همکاران، رکورد و تاخیر در سلسله کارهای تخصصی و اداری. ماسلاچ فرسودگی شغلی را در یک ساختار سه بعدی در قالب خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، کاهش احساس موفقیت فردی توصیف می‌کند. طبق تعریف او خستگی عاطفی به معنای تحلیل انرژی یا منابع عاطفی و هیجانی است که به عنوان متغیر اصلی برای فهم فرایند فرسودگی شغلی در نظر گرفته می‌شود. مسخ شخصیت نوعی فاصله بین فردی و فقدان ارتباط با همکاران و صاحبکاران است و تقلیل شخصیت فردی به ارزیابی منفی فرد از خودش اشاره دارد. با این وجود هر چند مفهوم پردازی های متعددی از فرسودگی شغلی وجود دارند اما همگی شامل خستگی عاطفی به عنوان مولفه اصلی فرسودگی شغلی هستند (هالسلبن و بولر^{۴۶}، ۲۰۰۷). از این رو مهم ترین بعد فرسودگی، خستگی عاطفی شناخته شده است که ارتباط نزدیکی با سطوح بالای درخواست های کاری به ویژه در طی فصل شلوغ در بین حرفه های حساسی و مالیاتی دارد (سویینی و سامرز، ۲۰۰۲).

پرسش نامه فرسودگی شغلی ماسلاچ (MBI)^{۴۷}، ابزار معتبری برای سنجش فرسودگی شغلی است که توسط سازمان ها و پژوهشگران برای ارزیابی تجارب کارکنان از کارشان مورد استفاده قرار می گیرد. این پرسش نامه ی معتبر دیدگاه دقیقی از انرژی، مشارکت و اثر بخشی کارمندان در موقعیت شغلی شان ارائه می کند.

سه فرم از پرسش نامه فرسودگی شغلی ماسلاچ وجود دارد که به مرور زمان ارتقا یافته که عبارتند از:

پرسش نامه فرسودگی شغلی ماسلاچ - مطالعه خدمات انسانی (MBI-HSS)^{۴۸}، که این پرسش نامه به عنوان ابزار اندازه گیری فرسودگی شغلی برای گروهی از افراد جامعه طراحی شد که در خدمات عمومی یا مراقبت های بهداشتی و درمان مشغول به فعالیت می باشند. نسخه ی دوم، پرسش نامه فرسودگی شغلی ماسلاچ - مطالعه مربیان (MBI-ES)^{۴۹}، برای استفاده افرادی که در مراکز آموزشی فعالیت دارند، نگاشته شده است. که هر دو نسخه ی پرسش نامه ماسلاچ یعنی پرسش نامه فرسودگی شغلی ماسلاچ - مطالعه خدمات انسانی و پرسش نامه فرسودگی شغلی ماسلاچ - مطالعه مربیان، مشاغلی را مورد توجه قرار می دهند که کارکنان آن ها در ارتباط بیش از اندازه ای با مردم (شامل مراجعین، بیماران، دانش آموزان و...) هستند. بعد از آن ماسلاچ، این مقیاس ها را تجدیدنظر نمود و پرسش نامه فرسودگی شغلی ماسلاچ - مطالعه عمومی (MBI-GS)^{۵۰}، را منتشر نمود که در آن،

⁴⁶. Halbesleben & Bowler

⁴⁷. Maslach Burnout Inventory

⁴⁸. Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey

⁴⁹. Maslach Burnout Inventory – Educators Survey

⁵⁰. Maslach Burnout Inventory – General Survey

مشاغلی را که ارتباط زیادی مانند گروه های قبلی با مردم ندارند را نیز در بر می گیرد. در پرسش نامه ی اخیر، سه عامل ساختاری فرسودگی شغلی از طریق مفاهیم پیشرفته تری معنا شده و تنها به روابط شخصی که ممکن است بخشی از کار را در بر گیرد توجه نکرده، بلکه خودِ کار را مورد توجه قرار می دهد. پرسش نامه فرسودگی شغلی ماسلاچ- مطالعه عمومی شامل ۳ بعد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و تقلیل موفقیت فردی است و این سه بعد ابعاد اصلی فرسودگی تلقی می شود و خستگی عاطفی که اولین بعد فرسودگی شغلی می باشد به عنوان مهم ترین بعد فرسودگی شغلی معرفی شده است (یوتامی و نهارتیو، ۲۰۱۳).

در این پژوهش نیز از پرسش نامه ی فرسودگی شغلی ماسلاچ- مطالعه عمومی (MBI-GS)، خستگی عاطفی که مهم ترین بعد فرسودگی شغلی می باشد با ۱۰ سوال مورد ارزیابی و سنجش قرار داده شده است.

جامعه آماری

تحقیق علمی با هدف شناخت یک پدیده در یک جامعه آماری انجام می شود. جامعه آماری به کل افراد وقایع یا چیزهایی اشاره دارد که محقق می خواهد به تحقیق درباره آن ها پردازد. جامعه آماری این تحقیق ترکیبی از گروه شاغل شامل حسابرسان می باشد که جامعه حسابرسان متشکل است از کلیه حسابرسان سازمان حسابرسی و موسسات حسابرسی در سطح کشور در سال ۱۳۹۳ شامل رده های کمک حسابرس، حسابرس، حسابرس ارشد، سرپرست، سرپرست ارشد و شریک یا مدیر فنی است.

تعیین حجم نمونه

تعدادی از واحدهای یک جامعه آماری که با روش های احتمال یا شانس انتخاب می شوند را نمونه ای از جامعه آماری می نامیم. مسأله تعیین حجم و اندازه گروه نمونه یکی از مسائل عمده است که هر محقق در تحقیق خود با آن مواجه می شود و توصیه آن است که حجم نمونه تا حد امکان بزرگ انتخاب شود (خاکی، ۱۳۹۰). حجم نمونه پژوهش در ابتدای شروع مرحله اجرایی تحقیق با توجه به نتایج بدست آمده از مطالعات گذشته در این زمینه و با در نظر گرفتن حداقل توان ۸۰ درصد و سطح معناداری ۵٪ برای مدل رگرسیون خطی (تحلیل مسیر)، حداقل ۱۸۰ مشاهده برآورد شد. حجم نمونه با استفاده از نرم افزار آماری NCSS و PASS برآورد گردیده است.

ابزار جمع آوری اطلاعات

پرسش نامه مجموعه ای از گویه هاست که پاسخ دهنده با ملاحظه آن ها پاسخ لازم را ارائه می دهد. این پاسخ، داده های مورد نیاز پژوهشگر را تشکیل می دهد. سوال های پرسش نامه را نوعی محرک پاسخ می توان محسوب کرد (سرمد و همکاران، ۱۳۸۶).

چارچوب کلی پرسش نامه و سوالات مربوط به هر متغیر در جدول ارائه شده است.

چارچوب کلی پرسش نامه

متغیر	تعداد سوالات	محقق
ابهام نقش	۴	ریزو و همکاران ^{۵۱} (۱۹۷۰)
تعارض نقش	۴	ریزو و همکاران (۱۹۷۰)
گرانباری	۴	جونز و همکاران (۲۰۱۲)

سنجش پایایی پرسش نامه

ضریب آلفای کرونباخ در قالب میانگین همبستگی درونی میان آیتم های اندازه گیری کننده یک مفهوم، محاسبه می شود. پایایی های کمتر از ۰/۶ ضعیف تلقی شده و پایایی ۰/۷ قابل قبول و بالاتر از ۰/۸ خوب قلمداد می شود. اگر آلفای کرونباخ به ۱ نزدیکتر باشد، پایایی سازگاری درونی بیشتر است (دانایی و همکاران، ۱۳۸۸). در این تحقیق پرسش نامه ی استرس شغلی که خود نیز شامل سه پرسش نامه ی مجزای ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری است، پیش از این با موفقیت توسط فوگارتی و همکاران در سال ۲۰۰۰ و آلمر و کاپلان در سال ۲۰۰۲ استفاده شده است. به علاوه پرسش نامه ی سنجش رضایت شغلی نیز با موفقیت توسط آلمر و کاپلان در سال ۲۰۰۲ مورد استفاده قرار گرفته است. همچنین پرسش نامه ی مورد استفاده جهت اندازه گیری عملکرد شغلی، توسط فیشر در سال ۲۰۰۱ و چو در سال ۱۹۸۶ مورد استفاده قرار گرفته است. بنابراین پرسش نامه های مورد استفاده در این پژوهش پیش از این مورد تایید قرار گرفته اند با این حال به منظور اطمینان بیشتر، آلفای کرونباخ با استفاده از فرمول زیر و برای نمونه ی ابتدایی جمع آوری شده شامل ۳۱ مشاهده محاسبه گشته، که نتایج حاصل در جدول زیر مشاهده می شود. ضرایب آلفای کرونباخ بدست آمده برای این پرسش نامه به شرح جدول زیر می باشد.

and Lirtzman,^{۵۱}. Rizzo, House

گزارش پایایی پرسشنامه ها

ضریب آلفای کرونباخ		متغیر
پژوهش های گذشته	پژوهش حاضر	
۷۵	۶۴	ابهام نقش
۷۲	۶۵	تعارض نقش
۶۸	۶۹	گرانباری نقش
۹۰	۸۴	خستگی عاطفی

قلمرو پژوهش

در بحث قلمروی پژوهش، سه نوع قلمروی موضوعی، مکانی و زمانی مطرح است که به این ترتیب: از لحاظ تئوری یا قلمروی موضوعی این پژوهش مربوط به حوزه تحقیقات حسابرسی است که درصدد بررسی تاثیر استرس و فرسودگی شغلی بر پیامدهای شغلی حسابرسان با توجه به حجم کاری آن ها در طی فصل شلوغ کاری می باشد.

همچنین از لحاظ قلمرو مکانی شامل کلیه حسابرسان شاغل در سازمان حسابرسی و موسسات حسابرسی در سطح کشور می باشد و از حیث چارچوب زمانی، این تحقیق متعلق به سال ۱۳۹۳ می باشد.

نتایج آزمون فرضیات پژوهش

در این قسمت با استفاده از بخش مدل ساختاری در معادلات ساختاری به بررسی فرضیه های پژوهش پرداخته می شود. مدل نهایی که اعتبار آن تایید شد توسط نرم افزار اموس با داده های جمع آوری شده اجرا شده و ضرایبی که در تفسیر و اظهار نظر در مورد فرضیات مورد نیاز است به دست آمده است و ما نیز در ادامه جهت تفسیر نتایج از آن ها بهره خواهیم گرفت.

فرضیه اول :

براساس مدل تحقیق، ابهام نقش ناشی از حجم کاری با فرسودگی شغلی در بین حسابرسان ارتباط معناداری

دارد.

$$\begin{cases} H_0: \gamma = 0 \\ H_1: \gamma \neq 0 \end{cases}$$

آزمون فرضیه اول

نتیجه	P-مقدار	ضریب مسیر γ	متغیر اصلی
رد	۰/۰۶۳	۰/۱۷۱	ابهام نقش ← فرسودگی (حسابرسان)

فرضیه دوم:

براساس مدل تحقیق، تعارض نقش ناشی از حجم کاری با فرسودگی شغلی در بین حسابرسان ارتباط معناداری دارد.

$$\begin{cases} H_0: \gamma = 0 \\ H_1: \gamma \neq 0 \end{cases}$$

جدول (۴-۴۴) آزمون فرضیه سوم

نتیجه	P-مقدار	ضریب مسیر γ	متغیر اصلی
تایید	<۰/۰۰۱	۰/۲۷۸	تعارض نقش ← فرسودگی (حسابرسان)

مقدار برآورد شده برای P-مقدار مربوطه معنادار، که به این ترتیب نتیجه نهایی حاصل از مقادیر حاصل از برازش تایید وجود ارتباط معنادار بین متغیر تعارض نقش و فرسودگی در میان حسابرسان می باشد.

فرضیه سوم:

براساس مدل تحقیق، گرانباری نقش ناشی از حجم کاری با فرسودگی شغلی در بین حسابرسان ارتباط معناداری دارد.

$$\begin{cases} H_0: \gamma = 0 \\ H_1: \gamma \neq 0 \end{cases}$$

جدول (۴-۴۶) آزمون فرضیه پنجم

نتیجه	P-مقدار	ضریب مسیر γ	متغیر اصلی
تایید	<۰/۰۰۱	۰/۳۲۳	گرانباری نقش ← فرسودگی (حسابرسان)

با توجه به نتایج هر سه فرضیه بیان شده تا به اینجا، در می یابیم که فرسودگی شغلی در میان حسابرسان می تواند ناشی از تعارض نقش و گرانباری نقش باشد، تایید ارتباط گرانباری نقش با فرسودگی شغلی می تواند تاییدی بر ادعای ما مبنی بر افزایش استرس و فرسودگی در طی فصول شلوغ کاری یا همان پیک کاری باشد.

نتیجه گیری

طبق نتایج ارائه شده، نتایج بر تاثیر عوامل استرس زای شغلی بر فرسودگی شغلی حسابرسان نشان داد که از میان سه عامل اصلی ایجاد استرس که عبارتند از ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری نقش، دو عامل تعارض نقش و گرانباری نقش بر فرسودگی موجود در میان شاغلین حرفه ی حسابرسی مؤثر بوده در حالی که ابهام نقش در ایجاد این فرسودگی نقشی ندارد. عدم وجود ارتباط معنادار میان ابهام نقش و فرسودگی، شاید به این دلیل است که اعضای این دو حرفه می توانند با مراجعه به دستورالعمل ها و شرح وظایفی که از سوی مقامات بالاتر برایشان تعیین شده نسبت به رفع ابهامات موجود در شناسایی نقش و وظایف محوله، اقدام کنن و به ساده ترین روش ابهام موجود را رفع نمایند. لذا چنانچه هر یک از اعضای هر دو حرفه نسبت به نقش خود ابهامی داشته باشد، این ابهام دغدغه ای خاص در وی ایجاد نمی کند و به همین دلیل اثرات و عواقب روحی روانی در پی نداشته و موجب ایجاد و یا افزایش فرسودگی نمی شود.

پیرامون علت تایید وجود رابطه معنادار میان تعارض و فرسودگی در میان حسابرسان می توان به این نکته اشاره کرد که حسابرسان به علت عدم احساس امنیت شغلی، در محیط کار به اجبار تابع فرمان صاحبکار خود هستند و به نوعی مهره ی صاحبکار خود محسوب می شوند، چنانچه درخواست های صاحبکارانشان با اصول و قوانین حرفه ی ای آنها در تضاد و تعارض باشد، منجر به ایجاد نوعی تنش روحی در آنها می شود که نتیجه ای جز دلزدگی از کار و فرسودگی شغلی را به دنبال ندارد. در مقابل میزان به این علت که در استخدام دولت می باشند به نوعی نسبت به آینده شغلی خود احساس امنیت کرده، به همین دلیل بروز تعارض در میان وظایف محوله و قوانین حرفه در آنها چندان اثرات جانبی نداشته و کمتر موجب بروز فرسودگی در میان آنها خواهد شد. به این ترتیب می توان چنین استدلال کرد که حسابرسان از این جهت که در کنار رعایت آیین رفتار حرفه ای، ممکن است به درخواست های صاحبکارانی که شاید تا حدودی برخلاف آیین رفتار حرفه ای باشد، عمل کنند، بیشتر دستخوش تعارض نقش قرار می گیرند که قرار گرفتن در بین این دو راهی، به ویژه برای حسابرسان که امنیت شغلی ندارند، فرسودگی شغلی آنها را تشدید خواهد نمود.

همچنین در بعد گرانباری نقش شاهد بودیم، گرانباری نقش با فرسودگی شغلی ارتباط معناداری دارد و آن شاید بدان دلیل باشد که در طی فصل شلوغ به دلیل تشدید حجم کار، بدان جهت که کلیه حسابرسان باید گزارش حسابرسی مالی و گزارش حسابرسی مالی و مالیاتی خود را حداکثر تا ۷ ماه پس از پایان سال مالی اعلام کنند تا مودی گزارشات را در اختیار سازمان امور مالیاتی قرار دهد و میزان حجم کار در این مقطع زمانی به مراتب بیشتر از توانایی های حسابرسان و می باشد تا حدی که با وجود اینکه در طی این فصل شاید بیش از ۱۲ ساعت در روز مشغول به فعالیت باشند، اما با چنین حجم کاری بالا، باز هم با محدودیت زمانی رو به رو اند و حجم کار آنها نسبت به زمان تعیین شده بسیار زیاد باشد، باعث شده است که این خود عاملی باشد مبنی بر این که با افزایش مطالبات یا خواست های محیطی، توانایی فرد در پاسخ به این مطالبات کاهش یابد و زمینه برای بروز فرسودگی شغلی افزایش می یابد. از این رو نتایج فوق با نتایج تحقیقات سوییسی و سامرز (۲۰۰۲)، مارتیاس و یوزالی (۲۰۰۶) و چانگ و مانرو (۲۰۱۵)، مبنی بر این که بین عوامل استرس زای شغلی با فرسودگی شغلی ارتباط معنادار وجود دارد، هم راستا بوده است با این تفاوت که در مطالعه آنها هر سه عامل استرس زا شامل ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری نقش با فرسودگی شغلی ارتباط معناداری دارد در حالی که در مطالعه حاضر بین ابهام نقش با فرسودگی شغلی ارتباط معناداری یافت نشد.

منابع و ماخذ

- آبارشی، احمد؛ و حسینی، سید یعقوب (۱۳۹۱). مدل سازی معادلات ساختاری. تهران: نشر جامعه شناسی. چاپ اول.
- اسماعیلی، کوروش (۱۳۹۰). تعهد سازمانی. ماهنامه تدبیر، ۱۲(۱۱۲).
- امرائی، محمد و جابر انصاری، محمدرضا (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین انگیزش شغلی، رضایت شغلی و عملکرد شغلی". دومین همایش ملی بررسی راهکارهای ارتقاء مباحث مدیریت، حسابداری و مهندسی صنایع در سازمانها.
- جمشید ملک آرا، بهمن (۱۳۸۸). بررسی رابطه مدیریت زمان با فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل امور مالیاتی آذربایجان غربی. فصلنامه پژوهشنامه مالیات، ۱۷(۴)، ۸۲-۹۸.
- حاجیه، زهره و زارعی، محمدعارف (۱۳۹۴). بررسی تأثیر عوامل استرس زا بر رضایت شغلی و عملکرد شغلی در حسابداران بخش عمومی (مطالعه موردی: کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان سیستان و بلوچستان)". سیزدهمین همایش ملی حسابداری ایران.

حبیب پور، کرم؛ و صفری، رضا (۱۳۸۸). راهنمای جامع کاربر SPSS در تحقیقات پیمایشی (تحلیل داده های کمی). تهران: انتشارات متفکران. چاپ دوم.

حساس یگانه، یحیی و تالانه، عبدالرضا (۱۳۸۲). پژوهش های رفتاری در حسابرسی. *مجله حسابداری*، ۱۵۷، ۱۳-۶۴.

دانایی، حسن و کمال احمدی، فرهاد (۱۳۹۲). "بررسی رابطه بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی کارکنان ثبت احوال خراسان رضوی". *اولین کنفرانس ملی جایگاه مدیریت و حسابداری در دنیای نوین کسب و کار، اقتصاد و فرهنگ*، ۱-۷.

لاری دشت بیاض، محمود و مرویان حسینی، زهرا (۱۳۹۴). "فرسودگی شغلی: بحرانی در حرفه حسابرسی". *سیزدهمین همایش ملی حسابداری ایران*.

Accountancy Magazine.(2008). **"Accountants fear graduate exodus"**. Retrieved from:<http://www.cch.co.uk/croner/jsp/editorialDetails/category/Root/CCH/editorial/Accountants-fear-graduate-exodus>

Ahmad, A. Taylor, D.(2009). **"Commitment to independence by internal auditors: the effects of role ambiguity and role conflict"**. *Managerial Auditing Journal*, Vol.24, No.2, pp. 899-925.

Alderman, C. W., & Deitrick, J. W.(1982). **"Auditors' perceptions of time budget pressures and premature sign-offs: A replication and extension"**. *Auditing*, Vol.1, No.2, pp. 54-68.

Almer, E. D., & Kaplan, S. E.(2002). **"The effects of flexible work arrangements on stressors, burnout, and behavioral job outcomes in public accounting"**. *Behavioral Research in Accounting*, Vol.14, No1, pp. 1-34.

Ashton, R. H.(1990). **"Pressure and performance in accounting decision settings: Paradoxical effects of incentives, feedback, and justification"**. *Journal of Accounting Research*, Vol. 28, 148-180.

Chong, V. K., Monroe, G.S.(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.

David, N. H., & James, J. L.(2012). **"The Auditor-Audit Firm Relationship and Its Effect on Burnout and Turnover Intention"**. *American Accounting Association*, Vol.26, No. 4, pp.707-723.

- De Angelo, L.(1981). **“Audit quality, auditor behavior and the psychological contract”**. *The European Accounting Review*, Vol.10, No.4, pp.787-802.
- Fazli Aghghaleh, S., Mohamed, Z. M., & Ahmad, A.(2014). **“The Effects of Personal and Organizational Factors on Role Ambiguity amongst Internal Auditors”**. *International Journal of Auditing*, Vol. 18, No. 2, pp. 105-114.
- Fisher, R. T.(2001). **“Role stress, the type A behavior pattern, and external auditor job satisfaction and performance”**. *Behavioral Research in Accounting*, Vol.13. No.1, pp.143-170.
- Fogarty, T. J., Singh, J., Rhoads, G. K., & Moore, R. K.(2000). **“Antecedents and consequences of burnout in accounting: Beyond the role stress model”**. *Behavioral Research in Accounting*, Vol.12, pp. 31-67.
- Fogarty, T. J., & Kalbers, L. P.(2006). **“Internal auditor burnout: an examination of behavioral consequences”**. *Advances in Accounting Behavioral Research*, Vol. 9, pp. 51–86
- Halbesleben JR; & Bowler WM (2007). **“Emotional exhaustion and job performance: The mediating role of motivation”**. *Journal Appl Psychol*, Vol. 92, No. 1. pp.93.
- Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler. R. S.(1986). **“Toward an understanding of the burnout phenomenon”**. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, No. 4, pp. 630 – 640.
- Kalbers, L. P; & Cenker, W. J.(2008). **“The impact of exercised responsibility, experience, autonomy, and role ambiguity on job performance in public accounting”**. *Journal of Managerial*, Vol. 20, No. 3, pp. 327-347.
- Law, D. W., Sweeney, J. T., & Summers, S. L.(2008). **“An examination of the influence of contextual and individual variables on public accountants’ exhaustion”**. *Advances in accounting behavioral research*, Vol.11, No. 1, pp. 129-153.
- Maslach, C.(2001). **“Job Bornout”**: Annual Review Of Psychology
- Rogelberg, S. G; & Reiter-Palmon, R.(2007). **“The Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology”**. Industrial and Organizational Psychology, pp.1168.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A.b.(2003). **“On the Clinical Validity of the Maslach Burnout inventory and the burnout measure”**. *Psychol Health*, Vol.16, No. 5, pp.565-582.
- Sweeney, J. T; & Summers, S. L.(2002). **“The Effect of the Busy Season Workload on Public Accountants’ Job Burnout”**. *Job Burnout Behavioral Research in Accounting*, Vol.14, No. 1, pp. 223-245. Sweeney, J. T; & Summers, S. L.(2002). **“The Effect of the Busy Season Workload on Public Accountants’ Job Burnout”**. *Job Burnout Behavioral Research in Accounting*, Vol.14, No. 1, pp. 223-245.

- Tang, Y. T., & Chang, C. H. (2010). "Impact of role ambiguity and role conflict on employee creativity". *African Journal of Business Management*, Vol.4, No. 6, pp. 869-881.
- Tett, R. P. & Meyer, J. P.(1993). "Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings". *Personnel Psychology*, Vol.46, No. 2, pp. 259-293.
- Tiraieyari, N., Uli, J.(2011). "Moderating effects of employee gender and organizational tenure in competency-performance relationships". *African Journal of Business Management*, Vol.5, No.33, pp.12898-12903.
- Utami, I; & Nahartyo, E.(2013). "The Effect of Type a Personality on Auditor Burnout: Evidence from Indonesia". *Global Journal of Business Research*, Vol.5, No. 2, pp. 89-102.
- 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.
- Virtanen, M., Manoux, A. S., Ferrie, J. E., Gimeno, D., Marmot, M. G., Elovainio, M.(2009). "Long working hours and cognitive function". *American Journal of Epidemiology*, Vol.169, No. 5, pp. 596-605.
- Wal,C.K; May,T.G; Ye,T.S; Yuan,T.S; & Mun,Y.Y (2013). "The Relationship between Work Stress and Auditors' Job Performance". *Faculty of Business and Finance Department of Accounting*, pp. 1-109.
- Ward, T. J., & Albright, M. T.(2009). "An empirical study of the attributes impacting the decisions of accountants to accept a pay cut in exchange for reduced work hours". *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*, Vol.13, No. 1, pp. 53-67.
- Welbourne, t.(2007). "Employee Engagement: Beyond The Fad and into The executive suite": *Leader to Leader*, Vol. 44, pp. 45-51.