

## ارتباط شیوه مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی حساب‌رسان با در نظر گرفتن عوامل استرس‌زا (نقش بیگاری)

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۱/۳۰

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۳/۱۲

کد مقاله: ۱۱۴۳۴

یگانه ملایری<sup>۱</sup>

### چکیده

فرسودگی شغلی می‌تواند برای مؤسسات حسابداری هزینه‌های زیادی ایجاد نماید. عوامل استرس‌زای حسابداری بر فرسودگی شغلی و شیوه مدیریت اثرگذار است. شیوه‌های مدیریتی باید فرسودگی شغلی را کاهش دهند. هدف از این پژوهش بررسی رابطه شیوه مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی حساب‌رسان با در نظر گرفتن عوامل استرس‌زا در مؤسسات حسابداری ایران است. این تحقیق کاربردی و از نوع توصیفی-پیمایشی است که در سال ۱۳۹۹ در مؤسسات حسابداری انجام شد. برای انجام تحقیق با توجه به فرمول نمونه‌گیری کوکران یک نمونه ۳۰۶ نفری از حساب‌رسان انتخاب و پرسشنامه به آنان ارسال شد که از این تعداد ۱۹۰ پرسشنامه قابل تجزیه و تحلیل دریافت گردید. در این تحقیق ۶ فرضیه تنظیم شد. برای بررسی فرضیه‌های تحقیق از پرسشنامه طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت ماری و همکاران (۲۰۱۹) استفاده شد. یافته‌ها نشان داد که بین شیوه مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی حساب‌رسان با در نظر گرفتن عوامل استرس‌زا در مؤسسات حسابداری ایران رابطه معناداری وجود دارد.

واژگان کلیدی: عوامل استرس‌زای شغلی، شیوه مدیریت تعارض، فرسودگی شغلی، نقش بیگاری

حسابرسی یکی از پیچیده ترین و حساس ترین شغل هاست، زیرا هدف آن کمک به تصمیم گیری صحیح استفاده کنندگان صورتهای مالی است و چنانچه در رسیدگی هایش دچار اشتباهی شود مورد دادخواهی قرار می گیرد. همه این موارد سبب ایجاد استرس بالای شغل حسابرسی می شود که به مرور می تواند سبب ایجاد فرسودگی شغلی گردد. لذا مدیران با شیوه های مدیریتی خود مراقب این پدیده باشند. هدف از این تحقیق بررسی رابطه شیوه مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی حسابرسان با در نظر گرفتن عوامل استرس زا در مؤسسات حسابرسی ایران است. علم مدیریت به رفتار کارکنان اهمیت زیادی می دهد. رفتار کارکنان برگرفته از عوامل داخلی و خارجی محل کار است که هر دو باید مورد توجه مدیران قرار گیرد. فرسودگی شغلی نیز یکی از این عوامل است که عمدتاً از ماهیت کار سرچشمه می گیرد. پژوهشگران زیادی در بررسی های خود به این نتیجه رسیده اند که فرسودگی شغلی و اندازه گیری آن در سطوح مختلف حسابرسی و حسابداری مورد توجه زیادی است (چانگ و مونر۲۰۱۵؛ فوگارتی و همکاران، ۲۰۰۰؛ گاتر و جانز، ۲۰۱۲؛ هسیه و وانگ، ۲۰۱۲؛ لاو و همکاران، ۲۰۰۸؛ سویینی و سامر، ۲۰۰۲) و برای سازمان ها هزینه های زیادی را در بر دارد (کاردس و داگرتی، ۱۹۹۳). نداشتن احساس خوب به کار و خسته کننده بودن کار از شروع تا پایان نشاندهنده فرسودگی شغلی است. یکی از نتایج منفی فرسودگی شغلی که توسط جامعه حسابداران رسمی عمومی در آمریکا بیان شده است گردش زیاد حسابداران رسمی در موسسات حسابرسی است. گفتنی است که هزینه های فرسودگی شغلی در بین حسابرسان خیلی بیشتر از هزینه های جابجایی و گردش حسابرسان در این موسسات است. محققان زیادی نشان داده اند که فرسودگی شغلی با اثرگذاری بر جنبه های رفتاری، احساسی و فیزیکی حسابرسان سبب شده که عملکرد موسسات حسابرسی به شدت ضعیف شود. از سوی دیگر برآورد هزینه های عوامل استرس زای شغلی نیز نشان داده که سالانه میلیاردها دلار خسارت مالی برای موسسات حسابرسی از این موضوع بوجود می آید (ماری و همکاران، ۲۰۱۹). بر اساس تعاریف ارائه شده در علم مدیریت عوامل استرس زای شغلی شامل نقش تعارض، ابهام و بیگاری اند که بر فرسودگی شغلی تأثیر گذارند و سبب ایجاد تغییر در فرسودگی شغلی کارکنان سازمان های مختلف و از جمله حسابرسان می شود. پژوهش های قبلی نشان داده اند که شیوه مدیریت و رهبری بر این عوامل تأثیرات زیادی دارد. یکی از شیوه های مدیریتی که در موسسات حسابرسی کاربرد زیادی دارد شیوه مدیریت تعارض است. مدیریت تضاد منافع مدیریتی که بر پایه استفاده از گویه های همکاری، نفوذ و طفره روی جهت کمک به تعارضات بین کارمندان باشد، لذا این شیوه مدیریتی به همکاری کارکنان، نفوذ و کنترل و طفره روی آنها توسط مدیران توجه زیادی دارد. حرفه حسابرسی در کشور ما نیز در حال حاضر به گونه ای است که با توجه به سختی های آن برای حسابرسان دارای سختی هایی است و بحث فرسودگی شغلی نیز در بین آنها مطرح است (ماری و همکاران، ۲۰۱۹). تعداد موسسات حسابرسی رو به افزایش است و کارکنان آنها مدام در حال جابجایی هستند و عوامل استرس زای شغلی که در بین کارکنان وجود دارد به دلیل شرایط زندگی نیز عموماً بیشتر از سایر کشورهاست. لذا با توجه به موارد مطروحه هدف از این تحقیق بررسی این مسئله است که آیا شیوه مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی حسابرسان با هم رابطه دارند و عوامل استرس زا (عامل بیگاری به دلیل رواج بیشتر آن) در موسسات حسابرسی چه تأثیری بر این رابطه دارد.

## ۲- ضرورت تحقیق

به دلیل تضاد منافی که بین مدیران و سرمایه گذاران وجود دارد، حسابرسان با طیف وسیعی از نیازها و انتظارات روبرو هستند که برآورده کردن این انتظارات در محیط کار صاحبکاران، موجب ایجاد فشار و استرس در کار می گردد و ممکن است روی کیفیت حسابرسی تأثیر بسزایی داشته باشد. کار حسابرسی ماهیتاً به گونه ای است که به دلیل حساسیت بالای آن دارای استرس های فراوانی است. استرس های مربوطه دارای ابعاد گوناگونی است که می تواند منجر به ایجاد عارضه های بد منابع انسانی، از جمله فرسودگی شغلی گردد (عالی پور و صالحی، ۱۳۹۷). یکی از مباحثی که در این بین وجود دارد این است که به دلیل گستردگی مباحث مالی اغلب بین کارکنان تعارضاتی بوجود می آید که اگر به درستی مدیریت نشود سبب بروز اختلافات اساسی در بین کارکنان می شود. مدیران در خصوص حل تعارض به روش های مختلفی اعتقاد دارند و هر کسی به شیوه و سیاق خود این تعارضات را مدیریت می کند. یکی از شیوه های مدیریتی، شیوه مدیریت تعارض است؛ که مدیران برای حل مسائل بین کارکنان بکار می گیرند تا از این طریق بتوانند عوامل استرس زا را کاهش و در نهایت عارضه های بد آن همچون فرسودگی شغلی را کاهش دهند (ماری و همکاران، ۲۰۱۹). فرسودگی شغلی پدیده ای است که به شدت عملکرد کاری کارکنان را کاهش می دهد و لذا هر عاملی که بر کاهش آن اثر گذار باشد دارای اهمیت فراوانی است.

1 . Chong and Monroe, 2015; Fogarty et al., 2000; Guthrie and Jones, 2012; Hsieh and Wang, 2012; Law et al., 2008; Sweeney and Summers, 2002

2 . Cordes and Dougherty

3 Mary et al

## ۳- تعاریف عملیاتی متغیرهای تحقیق

پرسشنامه استاندارد ماری و همکاران (۲۰۱۹) برای اندازه گیری هر یک از ابعاد متغیرهای فوق به شرح ذیل می باشد:

### الف- شیوه مدیریت تعارض برای حسابرس

گویه های همکاری در حسابرس (۴ تا ۱):

۱. مدیر من افراد را به حل تضاد منافع ها از طریق رویکرد حل مسئله تشویق می کند.
  ۲. مدیر من تضاد منافع را به عنوان فرصتی برای یادگیری و رشد تلقی می کند.
  ۳. مدیر من بر یافتن راه کاری برای برنده شدن هر فرد در تضاد منافع ها تاکید دارد.
  ۴. مدیر من اعضای تیم را به ایجاد راه حل های خلاقانه در هنگام بروز تضاد منافع ها تشویق می کند.
- گویه های نفوذ در حسابرس (۷ تا ۵):
۵. مدیر من به اعضای تیم اجازه می دهد تا برنده شدن به بحث خود ادامه دهند.
  ۶. مدیر من به پافشاری اعضای تیم برای بیان نقطه نظر خود اهمیت می دهد.
  ۷. مدیر من به افراد برنده در تضاد منافع دید خوبی دارد.
- گویه های ظفره روی در حسابرس (۱۱ تا ۸):
۸. مدیر من در خصوص مواردی که منجر به تضاد منافع می شود بحث نمی کند.
  ۹. مدیر من هنگام بروز تضاد منافع بحث را قطع می کند.
  ۱۰. مدیر من در هنگام وجود تضاد منافع بین کارمندان خود را وارد بحث نمی کند.
  ۱۱. مدیر من در اداره نمودن تضاد منافع ها هیچ نقشی ایفا نمی کند.

### ب- نقش عوامل استرس زا برای حسابرس

گویه های نقش بیگاری در حسابرس (سوال ۳ تا ۱):

۱۲. من کارم را در زمان مورد انتظار انجام می دهم.
  ۱۳. من معمولاً بیش از حد معمول یک نفر کار می کنم.
  ۱۴. استانداردهای عملکرد در شغل من زیاد است.
- گویه های فرسودگی شغلی در حسابرس (سوال ۵ تا ۱):
۱۵. من احساس خوبی نسبت به کارم در خصوص مبحث زیر آب زدن ندارم.
  ۱۶. من در پایان روز کاری به دلیل کار زیاد کاملاً از نفس می افتم.
  ۱۷. من از کارم خسته شده ام.
  ۱۸. من صبح ها که قصد رفتن به سر کار را دارم حس خستگی از رفتن مجدد به سرکار را دارم.
  ۱۹. کار روزانه واقعاً برای من خسته کننده است.

## ۴- پیشینه پژوهش

### ۴-۱- پیشینه خارجی

یوان<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۲۱) پژوهشی با عنوان تفکر انتقادی، هوش احساسی و شیوه مدیریت تعارض به صورت مقطعی انجام دادند. یافته ها نشان داد که بین تفکر انتقادی و شیوه مدیریت تعارض رابطه معناداری وجود دارد. همچنین بین هوش احساسی و شیوه مدیریت تعارض رابطه معناداری وجود دارد. ماری و همکاران (۲۰۱۹) پژوهشی با عنوان شیوه مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی حسابداران رسمی انجام دادند. یافته ها نشان داد که ابعاد نفوذ و همکاری در شیوه مدیریت تعارض بر عوامل استرس زای شغلی تاثیر دارند. نقش تعارض و اضافه عوامل استرس زای شغلی نیز بر فرسودگی شغلی تاثیر دارند.

چانگ و مونر (۲۰۱۵) پژوهشی با عنوان تاثیر فرسودگی شغلی بر گرایش به جابجایی در حسابداران با رویکرد مدل بندی معادلات ساختاری انجام دادند. یافته ها نشان داد که ابعاد عوامل استرس زای شغلی شامل نقش تعارض، ابهام و اضافه بر فرسودگی شغلی حسابرسان تاثیر دارد. همچنین یافته ها نشان داد که فرسودگی شغلی رضایت کارکنان و تعهد سازمانی را کاهش می دهد. گاتر و جانز (۲۰۱۲) پژوهشی با عنوان فرسودگی شغلی در بین حسابرسان با در نظر گرفتن نوع جنسیت انجام دادند. یافته ها نشان داد که فرسودگی شغلی در بین حسابرسان مرد بیشتر از حسابرسان زن وجود دارد و مردان بیشتر از زنان در حسابرسی

1. Yuan

دچار زوال شخصیتی می‌شوند. فوگارتی<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۰) پژوهشی با عنوان عواقب فرسودگی شغلی در حسابداری انجام دادند. نتایج حاصل از مطالعات پژوهش نشان داد که فرسودگی شغلی سبب گردش بالای حساب‌برسان در موسسات حسابرسی خواهد شد. همچنین متغیر فرسودگی شغلی در حوزه حسابداری بر رضایت شغلی و عملکرد کارکنان شرکت های حسابداری اثرگذار است.

#### ۴-۲- پیشینه داخلی

معارفی و حاجتی (۱۳۹۹) پژوهشی با عنوان تاثیر کارشیفتگی بر فرسودگی شغلی کارکنان غیرصنعتی مناطق نفت خیز جنوب انجام دادند. نتایج آزمون فرضیات پژوهش نشان داد که کارشیفتگی بر فرسودگی شغلی تاثیر مثبت معناداری دارد. از میان ابعاد کارشیفتگی، عجزین شدن در کار و تمایل درونی به کار بر فرسودگی شغلی تاثیر مثبت معنادار و لذت بردن از کار بر فرسودگی شغلی تاثیر منفی معنادار دارد. شلانی و علیمرادی (۱۳۹۸) پژوهشی با عنوان بررسی رابطه استرس شغلی و جو سازمانی نوآورانه با فرسودگی شغلی در پرسنل بیمارستان انجام دادند. نتایج نشان داد میزان فرسودگی شغلی پرسنل بیمارستان در حد متوسط است. بین جو سازمانی نوآورانه با فرسودگی شغلی همبستگی وجود دارد، همچنین بین استرس شغلی با فرسودگی شغلی همبستگی وجود دارد. استرس شغلی و جو سازمانی نوآورانه توان پیش بینی فرسودگی شغلی را در پرسنل بیمارستان دارند. متغیرهای پیش بین با هم ۰/۱۲ فرسودگی شغلی را تبیین کردند.

عالی پور و صالحی (۱۳۹۷) پژوهشی با عنوان بررسی تاثیر استرس کار حسابرسان بر کیفیت حسابرسی انجام دادند. یافته های تحقیق حاکی از آن است که بین استرس کار حسابرسان و کیفیت حسابرسی، رابطه منفی و معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر، چنانچه استرس کار حسابرسان افزایش یابد، میزان اقلام تعهدی اختیاری نیز افزایش می یابد، در نتیجه منجر به کاهش کیفیت حسابرسی می‌گردد. همچنین نتایج نشان داد که این رابطه منفی در کار حسابرسی اولیه، بیشتر می باشد. آرامش و همکاران (۱۳۹۶) پژوهشی با عنوان بررسی رابطه هوش های معنوی و هیجانی با استرس شغلی حسابرسان انجام دادند. یافته های تحقیق نشان می دهد مولفه های هوش معنوی و مولفه های هوش هیجانی بر استرس شغلی حسابرسان اثرگذار هستند.

مرادی و افشارایمانی (۱۳۹۶) پژوهشی با عنوان رابطه بین هوش هیجانی، هوش معنوی و عملکرد حسابرسان انجام دادند. نتایج نشان داد: بین هوش معنوی و هوش هیجانی رابطه معنی‌داری وجود دارد. بین هوش معنوی و عملکرد حسابرسان رابطه معنی داری وجود ندارد. بین هوش هیجانی و عملکرد رابطه معنی‌داری وجود دارد و در نهایت هوش هیجانی رابطه بین هوش معنوی و عملکرد حسابرسان را واسطه‌گری می کند. مرویان حسینی و لاری دشت بیاض (۱۳۹۴) پژوهشی با عنوان بررسی نقش فرسودگی شغلی در رابطه بین استرس و عملکرد شغلی حسابرسان انجام دادند. یافته های پژوهش نشان دهنده وجود رابطه بین استرس شغلی، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی است. به عبارت دیگر، نتایج حاکی از تایید ارتباطی مثبت و معنادار میان استرس شغلی با فرسودگی شغلی و تایید رابطه منفی و معنادار میان فرسودگی شغلی با عملکرد شغلی حسابرسان است. هم چنین، رابطه منفی استرس شغلی با عملکرد شغلی از طریق متغیر میانجی فرسودگی شغلی مورد تایید قرار گرفت.

#### ۵- روایی و پایایی پرسشنامه

برای تعیین روایی پرسشنامه (توانایی در اندازه گیری صفتی که آزمون برای اندازه گیری آن ساخته شده است) از روش منطقی استفاده نمودیم؛ بدین گونه که از لحاظ ظاهری پرسشنامه دارای روایی است. و همچنین از لحاظ محتوایی کمیت و کیفیت سوالات از نظر مدیران و اساتید دانشگاه مورد بررسی قرار گرفتند. روش های تعیین پایایی (میزان تکرار پذیری نتایج) متنوع اند. در این تحقیق ما از روش ضریب آلفای کرونباخ که زیر مجموعه‌ای از روش های همسانی درونی است برای تعیین پایایی پرسشنامه استفاده می نماییم. مقدار آلفا برای پرسشنامه تحقیق بیشتر از ۸۸ درصد بدست آمده است که نشانگر پایایی بالای پرسشنامه است.

#### ۶- توصیف جامعه تحقیق

جامعه تحقیق موسسات حسابرسی است که در حال حاضر حدود ۲۵۰ موسسه حسابرسی وجود دارد که با توجه به قانون جامعه حسابداران رسمی حداقل سه عضو حسابدار رسمی در این موسسات وجود دارد. لذا تعداد جامعه حداقل ۷۵۰ نفر حسابدار رسمی می باشد که هر یک نیز حداقل ۲ زیر مجموعه داشته باشند لذا تعداد جامعه حدود ۱۵۰۰ نفر می باشد. با توجه به جدول مورگان که برگرفته از فرمول کوکران است تعداد نمونه ۳۰۶ نفر می باشد. لذا باید ۳۰۶ پرسشنامه در بین موسسات حسابرسی از طریق ایمیل و اتساق ارسال گردد. از مجموع تعداد ۳۰۶ پرسشنامه ۲۳۳ پرسشنامه معادل ۷۶ درصد پرسشنامه ها برگشت داده شد و ۴۳ پرسشنامه به دلیل تکمیل ناقص پرسشنامه هم قابل استفاده نبود و لذا کلا تعداد ۱۹۰ پرسشنامه معادل ۶۳ درصد از کل پرسشنامه

1. Fogarty

ها برای تحلیل آماری استفاده شد. با توجه به اینکه در تحقیقات پیمایشی حداقل ۱۰۰ پرسشنامه لازم است لذا نرخ بازگشت پرسشنامه برای تحلیل آماری کافی است.

- ۱۶ درصد پاسخگویان زن و ۸۴ درصد مرد انتخاب شده اند.
- ۶۹ درصد لیسانس، ۲۳ درصد فوق لیسانس و ۸ درصد دکترا بوده‌اند.
- ۳۷ درصد دارای رشته تحصیلی حسابداری، ۲۴ درصد مدیریت، ۲۷ درصد اقتصاد و ۱۲ درصد سایر رشته‌ها داشته‌اند.
- ۱۵ درصد زیر ۳۰ سال، ۴۴ درصد بین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۳۰ درصد بین ۴۰ تا ۵۰ سال و ۱۱ درصد بیش از ۵۰ سال سن داشته‌اند.
- ۲۹ درصد زیر ۱۰ سال، ۲۲ درصد بین ۱۰ تا ۱۵ سال، ۱۵ درصد بین ۱۶ تا ۲۰ سال، ۲۷ درصد بین ۲۱ تا ۲۵ سال و ۸ درصد بیش از ۲۶ سال سابقه کاری داشته‌اند.
- ۳ درصد دارای پست مدیر حسابرسی، ۴۵ درصد معاون، ۳۴ درصد حسابرس ارشد، ۱۰ درصد سرپرست، ۸ درصد سرپرست ارشد و ۱۶ درصد حسابرس بوده‌اند.

## ۷- فرضیه‌ها و مدل‌ها و روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

این تحقیق برای تحلیل داده‌ها از مدل‌های رگرسیونی استفاده می‌کند.

۱. شیوه مدیریت تعارض (بعد همکاری) با فرسودگی شغلی حسابرسان رابطه دارد.
۲. عوامل استرس زای شغلی (نقش بیگاری) بر رابطه شیوه مدیریت تعارض (بعد همکاری) با فرسودگی شغلی حسابرسان تاثیر دارد.
۳. شیوه مدیریت تعارض (بعد نفوذ) با فرسودگی شغلی حسابرسان رابطه دارد.
۴. عوامل استرس زای شغلی (نقش بیگاری) بر رابطه شیوه مدیریت تعارض (بعد نفوذ) با فرسودگی شغلی حسابرسان تاثیر دارد.
۵. شیوه مدیریت تعارض (بعد طفره روی) با فرسودگی شغلی حسابرسان رابطه دارد.
۶. عوامل استرس زای شغلی (نقش بیگاری) بر رابطه شیوه مدیریت تعارض (بعد طفره روی) با فرسودگی شغلی حسابرسان تاثیر دارد.

## ۸- آمار توصیفی

جدول ۱: آمار توصیفی برای متغیرهای کمی تحقیق

متغیرها	میانگین	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر
فرسودگی شغلی	۳,۹۸	۴,۰۰	۰,۵۸	۲,۶۰	۵,۰۰
همکاری در مدیریت تضاد منافع	۳,۴۷	۳,۵۰	۰,۶۶	۱,۲۵	۵,۰۰
نفوذ در مدیریت تضاد منافع	۳,۴۲	۳,۳۳	۰,۶۶	۲,۰۰	۵,۰۰
طفره روی در مدیریت تضاد منافع	۳,۶۵	۳,۷۵	۰,۵۱	۱,۷۵	۴,۷۵
نقش بیگاری عوامل استرس زا	۳,۷۷	۴,۰۰	۰,۸۰	۱,۶۷	۵,۰۰

## ۹- آمار استنباطی و تحلیل فرضیه‌ها

بررسی نرمال بودن توزیع متغیر وابسته:

جدول ۲: آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن متغیرهای وابسته تحقیق

فرسودگی شغلی					
تعداد	پارامترهای نرمال		مقدار Z کلموگروف - اسمیرنوف	مقدار احتمال	نتیجه
	میانگین	انحراف معیار			
۱۹۰	۳,۹۸	۰,۵۸	۱,۲۳	۰,۰۹۶	نرمال است

مقدار احتمال معناداری برای شاخص فرسودگی شغلی برابر با ۰/۰۹۶ است که این مقدار بیشتر از ۰/۰۵ است بنابراین فرض صفر برای این متغیر رد نمی‌شود. یعنی توزیع متغیر وابسته نرمال است.

## ۹-۱- فرضیه اول و دوم

۱. شیوه مدیریت تعارض (بعد همکاری) با فرسودگی شغلی حسابربان رابطه دارد.
  ۲. عوامل استرس زای شغلی (نقش بیگاری) بر رابطه شیوه مدیریت تعارض (بعد همکاری) با فرسودگی شغلی حسابربان تاثیر دارد.
- مدل مفروض به صورت زیر است:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_1 \times D_3 + \varepsilon_i$$

که در آن X1 و D3 ل و Y به شرح زیر است.

X1	همکاری در مدیریت تضاد منافع
D3*X1	همکاری* نقش بیگاری
Y	فرسودگی شغلی

در جدول زیر نتایج تحلیل رگرسیونی آورده شده است:  
در جدول زیر مدل برآورد شده است مقدار احتمال معنی داری F برابر با ۰/۰۰۰ است. این مقدار کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین فرض صفر در سطح اطمینان ۹۵ درصد رد می شود یعنی در سطح اطمینان ۹۵ درصد الگوی معنی داری وجود دارد. میزان ضریب تعیین برابر با ۰/۱۹ است یعنی در حدود ۱۹ درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل بیان می گردد. مقدار آماره دوربین واتسون برابر با ۱/۸۵ است میزان شاخص VIF برابر با ۱/۱۷ است.

جدول ۳: برازش و برآورد پارامترهای مدل اول

VIF	نتیجه	مقدار احتمال	مقدار t	انحراف معیار	ضرایب	پارامترها
	معنادار و مثبت	۰,۰۰۰	۱۳,۴۸	۰,۲۱	۲,۸۴	مقدار ثابت
۱,۱۷	معنادار و منفی	۰,۰۰۰	-۶,۰۸	۰,۰۶	-۰,۳۸	همکاری در مدیریت تضاد منافع
۱,۱۷	معنادار و مثبت	۰,۰۰۰	۴,۹۰	۰,۰۲	۰,۱۱	همکاری* نقش بیگاری
۰,۰۰۰	مقدار احتمال F			۲۲,۳۶	مقدار F	
۱,۸۵	دوربین واتسون			۰,۱۹	ضریب تعیین	

## ۹-۲- فرضیه سوم و چهارم:

۳. شیوه مدیریت تعارض (بعد نفوذ) با فرسودگی شغلی حسابربان رابطه دارد.
  ۴. عوامل استرس زای شغلی (نقش بیگاری) بر رابطه شیوه مدیریت تعارض (بعد نفوذ) با فرسودگی شغلی حسابربان تاثیر دارد.
- مدل مفروض به صورت زیر است:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_2 + \beta_2 X_2 \times D_3 + \varepsilon_i$$

که در آن X2 و D3 ل و Y به شرح زیر است.

X2	طرفه روی در مدیریت تضاد منافع
D3*X2	طرفه روی* نقش تضاد منافع
Y	فرسودگی شغلی

در جدول زیر نتایج تحلیل رگرسیونی آورده شده است :  
در جدول زیر مدل برآورد شده است مقدار احتمال معنی داری F برابر با ۰/۰۰۰ است. این مقدار کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین فرض صفر در سطح اطمینان ۹۵ درصد رد می شود یعنی در سطح اطمینان ۹۵ درصد الگوی معنی داری وجود دارد. میزان ضریب تعیین برابر با ۰/۱۱ است یعنی در حدود ۱۱ درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل بیان می گردد. مقدار آماره دوربین واتسون برابر با ۱/۷۸ است میزان شاخص VIF برابر با ۱/۱۰ است.

جدول ۴: برازش و برآورد پارامترهای مدل دوم

پارامترها	ضرایب	انحراف معیار	مقدار t	مقدار احتمال	نتیجه	VIF
مقدار ثابت	۳,۲۵	۰,۲۱	۱۵,۲۳	۰,۰۰۰	معنادار و مثبت	
نفوذ در مدیریت تضاد منافع	-۰,۲۶	۰,۰۶	-۴,۰۲	۰,۰۰۰	معنادار و منفی	۱,۱۰
نفوذ * نقش بیگاری	۰,۰۹	۰,۰۲	۳,۸۴	۰,۰۰۰	معنادار و مثبت	۱,۱۰
مقدار F	۱۱,۹۶			مقدار احتمال F		۰,۰۰۰
ضریب تعیین	۰,۱۱			دوربین واتسون		۱,۷۸

### ۹-۳- فرضیه پنجم و ششم

۵. شیوه مدیریت تعارض (بعد طفره روی) با فرسودگی شغلی حسابربان رابطه دارد.  
 ۶. عوامل استرس زای شغلی (نقش بیگاری) بر رابطه شیوه مدیریت تعارض (بعد طفره روی) با فرسودگی شغلی حسابربان تاثیر دارد.  
 مدل مفروض به صورت زیر است:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_3 + \beta_2 X_3 \times D_3 + \varepsilon_i$$

که در آن  $X_3$  و  $D_3$  ل و Y به شرح زیر است.

X3	طفره روی در مدیریت تضاد منافع
D3*X3	طفره روی * نقش بیگاری
Y	فرسودگی شغلی

در جدول زیر نتایج تحلیل رگرسیونی آورده شده است :

در جدول زیر مدل برآورد شده است مقدار احتمال معنی داری F برابر با ۰/۰۰۰ است. این مقدار کمتر از ۰/۰۵ است بنابراین فرض صفر در سطح اطمینان ۹۵ درصد رد می شود یعنی در سطح اطمینان ۹۵ درصد الگوی معنی داری وجود دارد. میزان ضریب تعیین برابر با ۰/۱۷ است یعنی در حدود ۱۷ درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل بیان میگردد. مقدار آماره دوربین واتسون برابر با ۱/۹۰ است میزان شاخص VIF برابر با ۱/۱۵ است.

### جدول ۵: برازش و برآورد پارامترهای مدل سوم

پارامترها	ضرایب	انحراف معیار	مقدار t	مقدار احتمال	نتیجه	VIF
مقدار ثابت	۲,۵۲	۰,۲۹	۸,۶۴	۰,۰۰۰	معنادار و مثبت	
طفره روی در مدیریت تضاد منافع	-۰,۴۵	۰,۰۸	-۵,۴۸	۰,۰۰۰	معنادار و منفی	۱,۱۵
طفره روی * نقش بیگاری	۰,۱۰	۰,۰۲	۴,۷۲	۰,۰۰۰	معنادار و مثبت	۱,۱۵
مقدار F	۱۹,۳۸			مقدار احتمال F		۰,۰۰۰
ضریب تعیین	۰,۱۷			دوربین واتسون		۱,۹۰

### ۱۰- بحث و نتیجه گیری

رفتار کارکنان برگرفته از عوامل داخلی و خارجی محل کار است که هر دو باید مورد توجه مدیران قرار گیرد. فرسودگی شغلی نیز یکی از این عوامل است که عمدتاً از ماهیت کار سرچشمه می گیرد. پژوهشگران زیادی در بررسی های خود به این نتیجه رسیده اند که فرسودگی شغلی و اندازه گیری آن در سطوح مختلف حسابرسی و حسابداری مورد توجه زیادی است و برای سازمان ها هزینه های زیادی را در بر دارد. یکی از نتایج منفی فرسودگی شغلی که توسط جامعه حسابداران رسمی عمومی در آمریکا بیان شده است گردش زیاد حسابداران رسمی در موسسات حسابرسی است. گفتنی است که هزینه های فرسودگی شغلی در بین حسابربان خیلی بیشتر از هزینه های جابجایی و گردش حسابربان در این موسسات است. محققان زیادی نشان داده اند که فرسودگی شغلی با اثرگذاری بر جنبه های رفتاری، احساسی و فیزیکی حسابربان سبب شده که عملکرد موسسات حسابرسی به شدت ضعیف شود. از سوی دیگر برآورد هزینه های عوامل استرس زای شغلی نیز نشان داده که سالانه میلیاردها دلار خسارت مالی برای موسسات حسابرسی از این موضوع بوجود می آید. شیوه مدیریت و رهبری بر این عوامل تاثیرات زیادی دارد. یکی از

شیوه های مدیریتی که در موسسات حسابداری کاربرد زیادی دارد شیوه مدیریت تعارض است. هدف تحقیق حاضر بررسی رابطه شیوه مدیریت تعارض با فرسودگی شغلی حسابرسان با در نظر گرفتن تاثیر عوامل استرس زای حسابداری است. نتایج نشان داد که:

۱. عوامل استرس زای شغلی (نقش بیگاری) بر رابطه شیوه مدیریت تعارض (بعد همکاری) با فرسودگی شغلی حسابرسان تاثیر دارد.
۲. عوامل استرس زای شغلی (نقش بیگاری) بر رابطه شیوه مدیریت تعارض (بعد نفوذ) با فرسودگی شغلی حسابرسان تاثیر دارد.
۳. عوامل استرس زای شغلی (نقش بیگاری) بر رابطه شیوه مدیریت تعارض (بعد طفره روی) با فرسودگی شغلی حسابرسان تاثیر دارد.

به صورت کلی: عوامل استرس زای شغلی بر رابطه شیوه مدیریت تعارض با فرسودگی شغلی حسابرسان تاثیر دارد. نتایج تحقیق حاضر با پژوهش ماری و همکاران (۲۰۱۹) پژوهشی با عنوان شیوه مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی حسابداران رسمی همخوانی داشت.

پیشنهاد می شود که مدیریت در موسسات حسابداری باید بر پایه استفاده از گویه های همکاری، نفوذ و طفره روی جهت کمک به تعارضات بین کارمندان باشد و مدیر از روش هایی برای حل تعارض در بین کارکنان استفاده نماید. مدیر سعی کند در تعارض ها یک نفر برنده شود و یا بسته به شرایط مدیران از تضاد منافع بین کارکنان دوری نماید.

عوامل استرس زا شامل عواملی که بر گرفته از نقش تضاد منافع، سربار (اضافه) و ابهام برای کار کردن حسابداران رسمی می باشد کاهش یابند. نقش تضاد منافع به معنای کار با رویه ها و دستورالعمل های ناسازگار و بخشنامه ها و دستورات مبهم و همچنین انجام وظایف بدون کمک دیگران است. نقش بیگاری به معنی انجام کار بیش از حد معمول و استاندارد کاری است. هر عاملی که سبب نداشتن احساس خوب به کار و خسته کننده بودن کار حسابداری است مورد توجه قرار گیرد. به پژوهشگران آتی پیشنهاد می شود که برای تکمیل ادبیات موضوع پژوهش های زیر را انجام دهند و بر غنای ادبیات پژوهش بیفزایند:

شناسایی و رتبه بندی عوامل استرس زای حسابداری در موسسات حسابداری  
شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر فرسودگی شغلی حسابرسان

## منابع

۱. آرامش، فرزانه، بدیعی، حسین، محمدی پور، رحمت اله، (۱۳۹۶)، بررسی رابطه هوش های معنوی و هیجانی با استرس شغلی حسابرسان، فصلنامه دانش حسابداری و حسابداری مدیریت، دوره ۶، شماره ۲۳، از صفحه ۱ تا صفحه ۹.
۲. سیدنقوی، میرعلی، قربانی، وجه الله، قربانی پاجی، عقیل. (۱۳۹۶). رابطه شیوه های مدیریت تعارض با بهره‌وری نیروی انسانی در بانک سینا. فصلنامه مدیریت بهره‌وری، ۱۱(۴۳) زمستان، ۷-۴۴.
۳. شلانی، بیتا، علیمرادی، فریده، (۱۳۹۸)، بررسی رابطه استرس شغلی و جو سازمانی نوآورانه با فرسودگی شغلی در پرسنل بیمارستان، مجله تصویر سلامت، دوره ۱۰، شماره ۳، از صفحه ۲۱۸ تا صفحه ۲۲۶.
۴. عالی پور، مرید، صالحی، اله کرم، (۱۳۹۷)، بررسی تاثیر استرس کار حسابرس بر کیفیت حسابداری، فصلنامه دانش حسابداری، دوره ۱۸، شماره ۷۲، از صفحه ۱۷۱ تا صفحه ۱۹۷.
۵. مرادی، مهدی، افشارایمانی، یگانه السادات، (۱۳۹۶)، رابطه بین هوش هیجانی، هوش معنوی و عملکرد حسابرس، فصلنامه پژوهش های حسابداری مالی و حسابداری (پژوهشنامه حسابداری مالی و حسابداری)، دوره ۹، شماره ۳۵، از صفحه ۴۱ تا صفحه ۶۴.
۶. معارفی، فاطمه، حاجتی، یونس، (۱۳۹۹)، تاثیر کارشيفتگی بر فرسودگی شغلی کارکنان غیرصنعتی مناطق نفت خیز جنوب، مجله تصویر سلامت، دوره ۱۱(۳)، صص ۲۶۴-۲۷۱.
7. Chong, V.K. and Monroe, G.S. (2015), "The impact of the antecedents and consequences of job burnout on junior accountants' turnover intentions: a structural equation modeling approach", Accounting and Finance, Vol. 55 No. 1, pp. 105-132.
8. Cordes, C.L. and Dougherty, T.W. (1993), "A review and an integration of research on job burnout", Academy of Management Review, Vol. 18 No. 4, pp. 621-656.
9. Fogarty, T.J., Singh, J., Rhoads, G.K. and 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.



10. Guthrie, C.P. and Jones, A. III. (2012), "Job burnout in public accounting: understanding gender differences", *Journal of Managerial Issues*, Vol. 24 No. 4, pp. 390-411.
11. Hsieh, Y.H. and Wang, M.L. (2012), "The moderating role of personality in HRM – from the influence of job stress on job burnout perspective", *International Management Review*, Vol. 8 No. 2, pp. 5-18.
12. Law, D.W., Sweeney, J.T. and 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, pp. 129-153.
13. Mary L. Cooper, Margaret E. Knight, M. Lance Frazier, Daniel W. Law, (2019) "Conflict management style and exhaustion in public accounting", *Managerial Auditing Journal*, <https://doi.org/10.1108/MAJ-09-2017-1643>.
14. Sweeney, J.T. and Summers, S.L. (2002), "The effect of the busy season workload on public accountants' job burnout", *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 14 No. 1, pp. 223-245.
15. Yuan, Li, Kun, Li, Wenqi, Wei, Jianyu, Dong, Canfei, Wang, Ying, Fu, Jiabin, Li, Xin, Peng, (2021), "Critical thinking, emotional intelligence and conflict management styles of medical students: A cross-sectional study", *Thinking Skills and Creativity*, Vol. 40, In progress.

# The Relationship of Conflict management style and auditor's exhaustion by considering stressors factors (overload role)

## Abstract

Job Burnout can be costly for auditing institutions. Audit stressors affect job burnout and management style. Management styles should reduce burnout. The purpose of this research was to investigate the relationship between conflict management style and exhaustion of auditors by considering stressors in Iranian audit institutions. This research is an applied and descriptive-survey type that was conducted in audit institutions in 2020. In this research, according to Cochran's sampling formula, a sample of 306 auditors was selected and a questionnaire was sent to them, of which 190 analyzable questionnaires were received. In this research, 6 hypotheses were formulated. A 5-point Likert scale questionnaire of Mary et al (2019) was used to test the research hypotheses. Findings showed that there is a significant relationship between conflict of interest management style and job burnout of auditors by considering stressors in Iranian auditing institutions.

**Keywords:** job stressors, conflict management style, Exhaustion, overload role