

## بررسی تأثیر ابهام نقش بر رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی

## حسابداران بخش عمومی

\*محمد وحدانی<sup>۱</sup>، ابوذر زحمتکش<sup>۲</sup>

۱. عضو هیات علمی دانشگاه بجنورد، بجنورد، ایران.

۲. عضو هیات علمی دانشگاه پیام نور مرکز گناباد، گناباد، ایران.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۴/۲۴ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۰/۲۴

## Investigating the Effect of Role Ambiguity on the Relationship Between Conflict Management Styles and Job Exhaustion of Public Sector Accountants

\*M. Vahdani<sup>1</sup>, A. Zahmatkesh<sup>2</sup>

1. Faculty Member University of Bojnord, Bojnord, Iran.

2. Faculty Member of Payam Noor University, Gonabad, Iran

Received: 2019/7/15

Accepted: 2020/1/14

## Abstract

The aim of this research is to investigate the effect of the conflict management style (cooperation, dominance and avoidance) and the stress factor of the role ambiguity on exhaustion of public accountants (at the expert level). The study population consisted of all public sector accounting (at the expert level) Including governmental agencies, municipalities and organizations subset of the judiciary, such as Document Registration Office, etc. in the whole country.. The required data through questionnaires electronically collected and 390 of the Public Sector Accounting as statistical samples have to be answered. The Smart PLS 3 software has been use used to analyze the data. The results show that the stress factor of ambiguity has a positive and significant effect on the exhaustion of public accountants. The collaborative style has a negative and significant relationship with job exhaustion and, despite the mediating role, the role of the ambiguity role continues to be negative and sympathetic. Avoidance management style has a positive and significant relationship with job exhaustion of public sector accountants, while role ambiguity had a positive and meaningful effect on the relationship. But the avoidance style through ambiguity does not play a long-term impact on the job exhaustion of public accountants.

## چکیده

هدف پژوهش پیش‌رو بررسی تأثیر سبک مدیریت تعارض (همکاری، چیرگی و اجتناب) و عامل استرس‌زا ابهام نقش بر فرسودگی شغلی حسابداران بخش عمومی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه حسابداران بخش عمومی (در سطح کارشناس) اعم از دستگاه‌های دولتی، شهرداری‌ها و سازمان‌های زیر مجموعه قوه قضائیه مانند اداره ثبت اسناد و غیره در کل کشور می‌باشد. داده‌های مورد نیاز از طریق پرسش‌نامه، به صورت الکترونیکی جمع آوری شده و ۳۹۰ نفر از حسابداران بخش عمومی به عنوان نمونه‌های آماری به آن پاسخ داده‌اند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار Smart PLS نسخه ۳ استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد عامل استرس ابهام نقش، تأثیر مثبت و معناداری بر فرسودگی شغلی حسابداران بخش عمومی دارد. رابطه منفی و معنادار سبک مدیریت تعارض همکاری با فرسودگی شغلی، با وجود نقش میانجی ابهام نقش همچنان منفی و معنادار خواهد بود. سبک مدیریت اجتناب رابطه مثبت و معناداری با فرسودگی شغلی حسابداران بخش عمومی دارد در حالی که ابهام نقش نیز بر رابطه مذکور تأثیر مثبت و معنادار داشته است. اما سبک اجتناب از طریق ابهام نقش تأثیر معناداری بر فرسودگی شغلی حسابداران بخش عمومی ندارد.

**Keywords:** Exhaustion, Conflict Management, Role stressors, Ambiguity Role, Public Accountant.

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

**JEL Classification:** H10, J28, M14

**طبقه‌بندی موضوعی:** H10, J28, M14

## مقدمه

هر سازمانی برای پیشرفت نیاز به برخورداری از نیروی سالم و کارآمد دارد. عوامل مختلفی در ایجاد سلامت جسم و روان کارکنان و همچنین میزان کارایی و اثربخشی آن‌ها مؤثر است. یکی از مهمترین مباحث مطرح شده در این خصوص، فرسودگی شغلی کارکنان می‌باشد. علی‌رغم تفاوت‌ها در تعریف فرسودگی شغلی، بر آثار آن در زندگی فردی و شغلی اتفاق نظر وجود دارد (ماری و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۹)

بر اساس نظریه حفظ منابع علاوه بر اینکه افراد انگیزه کافی برای محافظت از منابع فعلی خود دارند، تلاش می‌کنند که منابع جدیدی نیز بدست آورند (هابفول<sup>۲</sup>، ۱۹۸۹).

طیف گسترده‌ای از منابع برای افراد وجود دارد، اما در محیط‌های کاری، حمایت اجتماعی، حمایت مدیریت از کارکنان و درک کارفرما به عنوان یک منبع برای کارکنان مطرح است. حمایت مدیریت از افراد به طور مستقیم می‌تواند تأثیر عوامل استرس‌زا بر فرسودگی شغلی را کاهش دهد (لی و آشفورث، ۱۹۹۶). لذا سبک مدیریت تعارض می‌تواند منجر به کاهش اثرات عوامل استرس‌زا گردد.

فرسودگی شغلی و یکی از ابعاد اصلی آن، خستگی عاطفی، در سطوح بالایی برای حسابداران بخش عمومی وجود داشته و اندازه‌گیری شده است (چانگ و مونرو<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵)، چنین مسائلی می‌تواند برای سازمان‌ها بسیار پر هزینه بوده و تبعات مالی زیادی به همراه داشته باشد (کنکار<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷).

علاوه بر این، مدیران حداقل ۲۰ درصد از زمان خود را بابت حل تعارضات پیش آمده صرف می‌کنند (تیجسولد<sup>۵</sup>، ۱۹۹۸). یکی دیگر از پیامدهای فرسودگی شغلی، بطور خاص در حسابداران بخش عمومی، بازدهی کاری ایشان است. لذا انجام تحقیقات پیرامون این مسئله و با هدف کاهش فرسودگی، تلاشی بسیار مهم و ارزشمند است.

مسئله و همکاران<sup>۶</sup> (۲۰۰۱)، معتقدند که تحقیقات صورت گرفته در این زمینه هنوز کامل نیست و این موضوع می‌تواند تا زمانی ادامه داشت باشد که به طور کامل درک کنیم "در چه مشاغلی فرسودگی وجود دارد؟ چه چیزی باعث آن می‌شود؟ و در این خصوص چه باید کرد؟". بنابراین مطالعات اینچنینی می‌تواند در بررسی بیشتر عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی و نقش عوامل استرس‌زا در میان حسابداران

مؤثر بوده تا شاید بتوان درک بهتری در سازمان‌ها و نهادهای عمومی برای کاهش فرسودگی برای حسابداران ایجاد نمود. یکی از عوامل استرس‌زا شغلی، ابهام‌نقش می‌باشد، ابهام‌نقش زمانی بروز می‌یابد که افراد انتظارات واضح و روشنی، از نقش و مسئولیت‌ها و عملکردهای خود نداشته و احتمالاً درباره ضرورت‌های نقش خود نیز در ابهام باشند. به عبارت کلی در این شرایط کارکنان اطلاعات کافی راجع به نقش‌ها و مسئولیت‌ها و الزامات مربوطه ندارند (خان و همکاران<sup>۸</sup>، ۱۹۶۴).

فوگارتی و همکاران<sup>۹</sup> (۲۰۰۰)، بر این باورند که فرسودگی شغلی برای حسابداران بخش عمومی، تحت تأثیر عامل استرس‌زا ابهام‌نقش خواهد بود و رضایت شغلی، عملکرد شغلی ایشان را متاثر می‌سازد.

جونز و همکاران<sup>۱۰</sup> (۲۰۱۰)، نیز تأیید نمودند که فرسودگی شغلی در میان حسابداران بخش عمومی از این عامل تأثیر می‌پذیرد. این موضوع در مطالعات دیگری از جمله سوینی و سامرز<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۲) و چانگ و مونرو (۲۰۱۵) مورد توجه قرار گرفته است.

بطور کلی محیط فعالیت حسابداران بخش عمومی متاثر از قوانین، مصوبات و بخشنامه‌ها، دستورالعمل‌ها، آرا قضایی و غیره می‌باشد، بدنبال تغییرات ضوابط مذکور، عامل ابهام‌نقش ظهور و بروز بیشتری خواهد داشت. این موضوع در شرایط فعلی اقتصادی و چالش‌های مالی که ضوابط و کنترل‌های روزآمدی را می‌طلبد، نمود بیشتری خواهد داشت. لذا بررسی اثرات ابهام‌نقش بر فرسودگی شغلی اهمیت دوچندان می‌یابد. از طرفی علی‌رغم تحقیقات فوق‌الذکر، موارد معدودی به بررسی نقش میانجی عوامل استرس‌زا بر رابطه بین فرسودگی شغلی و سبک‌های مدیریت تعارض پرداخته است و بررسی ابهام‌نقش بر رابطه بین فرسودگی شغلی حسابداران بخش عمومی و سبک‌های مدیریت تعارض، در ایران تا کنون مورد توجه واقع نشده است. لذا تحقیق پیش‌رو به بررسی سبک مدیریت تعارض در فرسودگی شغلی حسابداران، به طور غیرمستقیم از طریق ابهام‌نقش می‌پردازد.

با توجه به استرس بالا در محیط‌های کاری حسابداران بخش عمومی و مشکلات ناشی از آن به نظر می‌رسد سبک‌های مدیریت تعارض می‌تواند منجر به تشدید ابهام‌نقش و فرسودگی شغلی گردد (چانگ و مونرو، ۲۰۱۵؛ فوگارتی و همکاران، ۲۰۰۰؛ سوینی و سامرز، ۲۰۰۲).

1. Mary et al
2. Hobfoll
3. Lee & Ashforth
4. Chong and Monroe
5. Cynkar
6. Tjosvold
7. Maslach et al

8. Kahn et al
9. Fogarty et al
10. Jones et al
11. Sweeney & Summers

## مبانی نظری پژوهش

### فرسودگی شغلی

نخستین بار فروید (۱۹۷۴)، به واژه فرسودگی شغلی اشاره نمود و پس از آن پینس و مسلج (۱۹۷۸)، فرسودگی را به عنوان عارضه‌ای ناشی از خستگی جسمی و روانی با درجات مختلف مطرح نمودند (گالاناکس و همکاران، ۲۰۰۹).

فرسودگی شغلی اصطلاحی است که برای توصیف تغییرات منفی در نگرش، خلق و خو و رفتار افراد در مواجهه با استرس‌های کاری بکار برده می‌شود. فاربر و هیفتس (۱۹۸۳)، فرسودگی شغلی را حالتی از خستگی جسمی، عاطفی و روحی معرفی نموده و آن را ناشی از ارتباط مستقیم و بلندمدت با دیگران می‌دانند. از علائم فرسودگی می‌توان به خستگی هیجانی اشاره نمود، جایی که افراد در واکنش به استرس، احساس تحت فشار قرارگرفتن داشته و درنهایت منجر به تخلیه منابع احساسی و هیجانی در ایشان می‌شود. کاهش احساس کفایت و لیاقت در انجام وظایف و وجود ارزیابی منفی از خویشتن از دیگر علائم فرسودگی شغلی است. به عبارتی فرسودگی شغلی پدیده‌ای است عمومی و فراگیر که از کنش متقابل و یگانه شخصیت افراد با محیط کار ناشی می‌شود و نتیجه آن از دست دادن انگیزه و اشتیاق، انرژی و کاهش عملکرد مطلوب در زندگی فرد است (فاربر و هیتر، ۱۹۸۳).

مسلش (۲۰۰۷)، فرسودگی شغلی را دربرگیرنده سه مؤلفه خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم کفایت فردی می‌داند. خستگی عاطفی، احساس خود کم بینی و احساس عدم موفقیت در کار است. ابعاد بیرونی آن شامل نگرش منفی نسبت به شغل، زندگی و رفتارهای کناره‌جویانه از کار می‌باشد. مسخ شخصیت تلاشی برای ایجاد فاصله میان فرد شاغل و کارفرمای او است و ناشی از نادیده پنداشتن ویژگی‌ها، توانایی‌ها و خدمات فرد شاغل است.

### ابهام‌نقش و فرسودگی شغلی

استرس نوعی نیاز جسمی یا ذهنی فرد است که باعث واکنش‌های خاصی در وی شده و امکان مقابله یا فرار از خطر را مهیا می‌سازد.

استرس بیش از حد باعث آسیب‌های فراوان به شخص و سازمان متبوعه خواهد شد (احمدی، ۱۳۸۵). استرس‌نقش‌ها در واقع واکنش‌های مضر فیزیکی و روانی کارکنان است که در صورت عدم تناسب نیازها و الزامات شغلی با ظرفیت‌ها و منابع بروز می‌یابد (خلیفه سلطانی و براری، ۱۳۹۴).

فوگارتی و همکاران (۲۰۰۰)، استرس نقش‌های مؤثر بر

فرسودگی حسابداران را شامل تعارض نقش، ابهام‌نقش و اضافه‌بار نقش برشمردند و معتقدند که همه آنها با فرسودگی شغلی، با درجه‌های مختلفی، مرتبط هستند (آلارکون، ۲۰۱۱). عامل استرس ابهام‌نقش در واقع ناشی از اطلاعات اندک در مورد انتظارات از فرد می‌باشد و افراد همواره با این پرسش روبه‌رو هستند که چگونه می‌توان انتظارات یا عملکرد مطلوب را برآورده سازند (خان و همکاران، ۱۹۶۴).

ابهام‌نقش می‌تواند موجب عدم امنیت و بی‌اعتمادی در بین کارکنان گردد، بخصوص در شرایطی که مدیر آنها در انجام وظایف برنامه‌ریزی و خط‌مشی‌گذاری فاقد دانش و تخصص کافی بوده و به عنوان کنترل‌کننده، میانجی، مشاور، دوست، سپر بلا نتواند به درستی ایفای نقش نماید (خلیفه سلطان و براری، ۱۳۹۴).

حسابداران بخش عمومی از نظر نوع فعالیت‌ها و وظایف محوله همواره در معرض تغییر قرار دارند. از آنجا که شرایط حاکم بر محیط فعالیت ایشان عموماً تحت تأثیر قوانین و کنترل‌های بودجه‌ای می‌باشد لذا می‌بایست همواره خود را با تغییر در قوانین و دستورالعمل‌ها بروز نمایند. در شرایط اقتصادی کنونی که چالش‌های مالی بیشتری پیش روی دولت است تغییرات در رویه‌ها و دستورالعمل‌های مالی بیش از گذشته به چشم می‌خورد. طبیعتاً فعالیت در محیط قانونی و با حضور ناظران همواره ایشان را در معرض عوامل استرس‌زا قرار خواهد داد. تغییرات ناشی از آرا قضایی و مصوبات قانونی جدید می‌تواند زمینه بروز ابهام‌نقش را فراهم سازد که خود پیشایندی بر فرسودگی شغلی می‌باشد. یافته‌های تجربی نیز مؤید ارتباط ابهام‌نقش و فرسودگی شغلی می‌باشد.

در بررسی صورت گرفته توسط لی و اشفرث (۱۹۹۶)، نشان داده شد که ابهام‌نقش با ابعاد فرسودگی شغلی رابطه مثبت دارند. سوینی و سامرز (۲۰۰۲)، نیز معتقدند این عامل استرس‌زا با فرسودگی شغلی حسابداران بخش عمومی ارتباط دارد. جونز و همکاران (۲۰۱۰)، نیز دریافته‌اند که ارتباط مثبتی بین ابهام‌نقش و اضافه‌بار نقش با فرسودگی شغلی حسابداران وجود دارد. همچنین چانگ و مونرو (۲۰۱۵)، ارتباط مثبت فرسودگی شغلی با ابهام‌نقش و تعارض نقش را اثبات نمودند.

### سبک‌های مدیریت تعارض

مدیریت تعارض شیوه‌ای است که تعارض‌های سازمانی را در خدمت اهداف سازمان قرار می‌دهد و از جنبه غیرکارکردی آن کاسته و به جنبه‌های کارکردی آن می‌افزاید. به عبارتی مدیریت تعارض چگونگی شناسایی و اداره تعارض با شیوه‌ای معقول، کارآمد و عادلانه است (کلمان و توماس، ۱۹۷۷).

اما تعارض زمانی رخ می دهد که دو یا چند نفر نیازها، خواسته‌ها، اهداف و ارزش‌های متفاوتی را دنبال کرده و در مقابل یکدیگر قرار می‌گیرند (تومی، ۲۰۰۲).

سازمان USDA (۲۰۰۲)، به‌طور کلی پنج سبک برای مدیریت تعارض را معرفی نموده است: سبک رقابت، سبک چیرگی، سبک همکاری، سبک اجتناب و سبک مصالحه. با وجود سبک‌های مختلف مدیریت تعارض، اغلب صاحب‌نظران بر سه سبک همکاری، چیرگی و اجتناب تأکید دارند. بر اساس سبک چیرگی، فرد منافع خود را در روی طرف مقابل می‌بیند و روشی غیرمشارکتی و قدرت‌مدار است. در این شرایط افراد برای پیروز شدن و برتری جویی تلاش خواهند کرد. مدیران مطابق این سبک نظرات خود را به زیر دستان تحمیل نموده و از این روش برای اعمال دستورات و خواسته‌های خود استفاده می‌نمایند (گلفند، ۲۰۱۲). اما سبک همکاری مبتنی بر کار مشترک با هدف پاسخ به نیازها و نگرانی‌های هر دو طرف می‌باشد لذا هر دو طرف برای دستیابی به منافع خود در کنار هم و با همکاری یکدیگر محکم ایستاده‌اند. این سبک مشارکت‌جویانه بوده و حس همکاری، مالکیت و تعهد را در کارکنان تقویت می‌کند. در مقابل سبک همکاری، سبک اجتناب قرار دارد که بر اساس آن، فرد نه علایق و اهداف خود و نه علایق و اهداف دیگران را پیگیری می‌کند و عمدتاً از موقعیت تعارض طفره رفته و یا آنرا به تعویق می‌اندازد. از آنجا که حسابداران بخش عمومی به‌طور متوالی در معرض نظارت و کنترل مدیران و ناظران قانونی قرار دارند، لذا سبک‌های مدیریت تعارض بر محیط کاری و بازدهی آنها بسیار مؤثر است (مری و همکاران، ۲۰۱۹).

#### تأثیر سبک‌های مدیریت تعارض بر ابهام‌نقش

فرسودگی شغلی را می‌توان در قالب نظریه حفظ منابع تبیین نمود. این الگو به عنوان یک نظریه راهنما جهت تبیین پیشایندها و پیامدهای فرسودگی شغلی قابل استفاده است. بر اساس این نظریه افراد تلاش می‌کنند تا منابعی را که برایشان ارزشمندند، به دست آورده و یا حفظ کنند. منابع می‌تواند مواردی چون اشیاء، ویژگی‌های شخصی، شرایط و یا انرژی‌هایی که برای افراد ارزشمندند، تعریف شود. مطابق این نظریه، فشار روانی از سه طریق صورت می‌گیرد: الف) تهدید منابع فعلی؛ ب) فقدان منابع؛ و ج) بازگشت ناکافی منابع سرمایه‌گذاری شده. نمونه‌های آن عبارتند از: فقدان شغل، ترس از تصاحب شغل توسط دیگران و عدم ترفیع کارکنان بخاطر ارتقای سطح تحصیلات. منابع به فرد کمک می‌کند تا

با فشار روانی سازگار شده و بروز فرسودگی شغلی را کاهش دهد. مطابق این نظریه، چنانچه فرد منابع ارزشمند خود را در معرض تهدید ببیند احتمال فرسودگی شغلی افزایش خواهد یافت. لذا کارکنان رویکردی را اتخاذ می‌کنند که منابع باقیمانده خویش را محافظت نموده و همچنین خودشان را از موقعیتی که موجب فرسودگی است، دور نمایند. همچنین با اعمال استراتژی‌های بهتر، برای سرمایه‌گذاری منابع تلاش خواهند نمود. به عنوان مثال در شرایط فشار روانی راهکار صرف تلاش و وقت کمتر را در دستورکار قرار می‌دهند (هابفول، ۱۹۸۹).

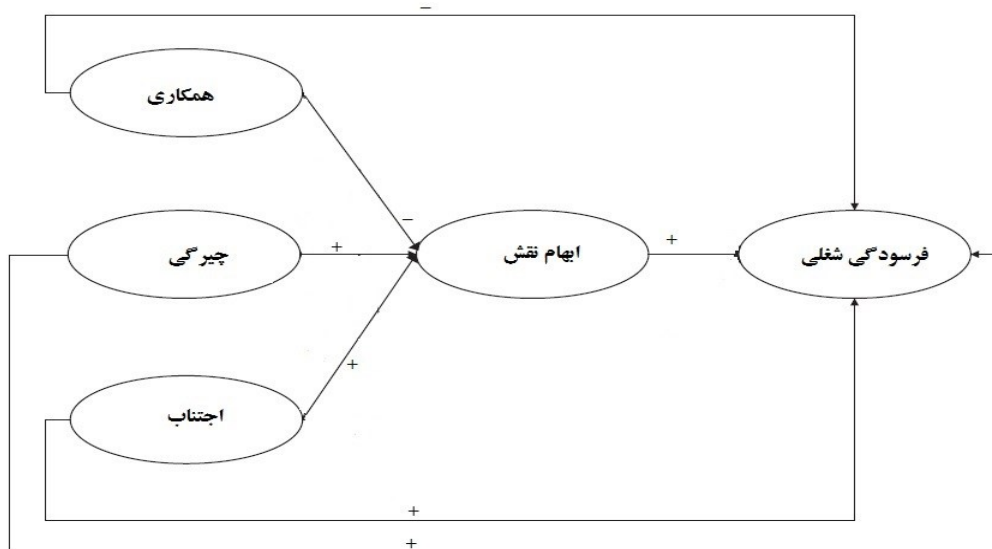
ماری و همکاران (۲۰۱۹)، معتقدند سبک‌های مدیریت تعارض به عنوان یک منبع (حمایت/عدم حمایت) برای حسابداران بخش عمومی مطرح بوده و استدلال می‌نمایند که مسئولیت اصلی ناظران این است که منابع را به گونه‌ای تخصیص دهند که کارکنان بتوانند با موفقیت وظایف خود را انجام دهند. ایشان معتقدند ادراک کارکنان از سبک‌های مدیریت تعارض به عنوان یک منبع با عوامل استرس‌زا نقش (ابهام‌نقش) مواجه بوده و در نهایت فرسودگی شغلی بطور مستقیم و غیرمستقیم با سبک‌های مدیریت تعارض و از طریق عوامل استرس‌زا نقش رابطه دارد. لذا مدل مفهومی پژوهش پیش‌رو در شکل ۱ نشان داده شده است.

سبک همکاری مدیریت تعارض به عنوان یک منبع حمایتی (یا یک منبع بالقوه) برای کارکنان در نظر گرفته می‌شود. این سبک با ویژگی‌هایی چون اعتماد، گفتگوی باز و احترام متقابل همراه بوده و از نظر کارکنان مطلوب‌تر می‌باشد (گلفند، ۲۰۱۲).

سبک همکاری، منابع شناختی و عاطفی را برای کارکنان فراهم نموده تا ایشان توانمندی لازم را برای مواجهه با عوامل استرس‌زا داشته باشند. لذا بر اساس نظریه حفظ منابع، چنین خدماتی به عنوان یک منبع شناخته خواهد شد و انتظار می‌رود سبک همکاری منجر به کاهش ابهام‌نقش گردد. از این‌رو کارکنان بدون ترس از مجازات، قادرند با ناظر خود ارتباط برقرار کنند و این فرصت مهیا خواهد شد تا سؤال‌های خود را مطرح نموده و نگرانی‌ها و ابهامات مد نظر را برطرف سازند (مری و همکاران، ۲۰۱۹).

لذا بر اساس استدلال مطرح شده و مطابق شکل ۱ انتظار می‌رود سبک همکاری منجر به کاهش ابهام‌نقش شده و همچنین رابطه منفی با فرسودگی شغلی داشته باشد.

اما در خصوص دو سبک دیگر مورد بررسی، شرایط به گونه‌ای دیگر است. چنانچه سبک مدیریت چیرگی یا اجتناب مورد استفاده قرار بگیرد، منابعی را از کارکنان را سلب خواهد



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

سبک است. چنانچه مدیریت این سبک را به کار برد، طبعاً از منازعات دوری کرده و بدنبال آن، کارکنان نیز از همین رویه تبعیت کرده و از حل مسئله کناره‌گیری می‌نمایند که در بلندمدت شرایط را بدتر خواهد نمود. ابهام‌نقش در پی به‌کارگیری سبک اجتناب افزایش خواهد داشت، چرا که هر گونه ارتباط یا درخواست کمک بی‌پاسخ خواهد ماند و لذا توقعی غیرضرور و نامشخص تلقی می‌شود که احتمالاً اختلافات را نیز دامن خواهد زد (گلفند، ۲۰۱۲).

بنابر این مطابق استدلال‌های فوق و مطابق مدل مفهومی ارائه شده در شکل ۱، سبک مدیریت تعارض و اجتناب به طور غیرمستقیم نیز بر فرسودگی شغلی و از طریق عوامل استرس‌زا اثرگذار است. همان‌طور که مطرح شد سبک‌های مدیریت تعارض مورد بحث بر اساس نظریه حفظ منابع، به عنوان منبعی قابل دستیابی یا از دست رفتنی تلقی خواهند شد. بنابراین انتظار می‌رود این سبک‌ها از طریق عامل ابهام‌نقش، فرسودگی شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

**پیشینه پژوهش**

**پیشینه خارجی پژوهش**

تویتوف و همکاران<sup>۱۲</sup> (۲۰۱۷)، در تحقیقی با عنوان "تقابل بین خستگی عاطفی، اختلالات روانی، عملکرد و مراقبت‌های بهداشتی کارگران" به بررسی فرسودگی شغلی پرداخته است. آنها ۲۹۰۲ نفر از جامعه کارگری هلند را با استفاده از پرسش‌نامه استاندارد مسلش مورد واکاوی قرار داده‌اند. ایشان دریافتند که فرسودگی خفیف و شدید به‌ترتیب به میزان ۱۴٫۹ درصد و ۲٫۳ درصد برای جامعه هدف اتفاق افتاده و فرسودگی

نمود (هابفول، ۱۹۸۹).

مطابق نظریه حفظ منابع می‌توان چنین استدلال کرد که فقدان حمایت مدیریت، به عنوان یک منبع، برای کارکنان بسیار مهم بوده و سعی در حفظ آن دارند، در صورت احساس خطر پیرامون حمایت مدیریت، کارکنان مجبور به سرمایه‌گذاری در دیگر منابع و با هدف جبران زیان‌های وارده یا کاهش ریسک از دست دادن منابع بیشتر می‌شوند (همان، ۲۰۰۱).

مطابق استدلال فوگارتی و همکاران (۲۰۰۰)، این دو سبک از مدیریت تعارض می‌تواند به‌طور مستقیم عامل ابهام‌نقش در مدل فرسودگی حسابداران تأثیرگذار بوده و همچنین به طور غیرمستقیم بر فرسودگی شغلی اثر خواهد گذاشت.

سبک مدیریت چیرگی در اغلب اوقات سبب رواج مخالفت‌ها و مقاومت عمومی می‌شود و رفتارهای ناسازگار شامل جر و بحث‌های تند، فریاد کشیدن و نعره زدن را در بر می‌گیرد (گلفند، ۲۰۱۱).

در این سبک، مدیران سعی در تحمیل نظرات خود به کارکنان دارند. لذا انتظار می‌رود این سبک منجر به افزایش عوامل استرس‌زا نقش از جمله ابهام‌نقش گردد. در شرایطی که کارکنان بنا به اجبار وظایفی را انجام دهند، اطلاعات کمتر در خصوص نقش و وظایف محوله خواهند داشت که منجر به بروز ابهام‌نقش می‌گردد (مری و همکاران، ۲۰۱۹).

بر اساس سبک اجتناب، افراد نسبت به تعارض‌های پیش‌آمده بی‌تفاوت خواهند بود و تلاشی برای حل تعارض نخواهند کرد. به طور کلی اجتناب از گفتگوی باز و صادقانه در مورد منازعات یا مسائل مربوط به کار، از ویژگی‌های این

اضافه‌بارنقش و ابهام‌نقش بر رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت و عملکرد حسابداران رسمی امریکا پرداختند. آنها دریافتند که اضافه‌بار نقش، تضاد نقش و ابهام‌نقش موجب افزایش تمایل به ترک خدمت حسابداران رسمی شده و کاهش رضایت شغلی و عملکرد ایشان را به دنبال دارد.

### پیشینه داخلی پژوهش

طالبی و خلیل‌زاده (۱۳۹۶)، به تبیین سبک مدیریت تعارض مدیران مدارس بر اساس فرسودگی شغلی و استرس شغلی آنان پرداختند. ایشان استرس شغلی مدیران مبنایی برای پیش‌بینی سبک‌های مدیریت تعارض شامل همکاری، اجتناب، سازش و مصالحه برشمردند. اما براساس تحقیق خود دریافتند که بر استرس شغلی مدیران، نمی‌توان سبک مدیریت تعارض رقابت و اجتناب را پیش‌بینی نمود اما سبک‌های همکاری، سازش و مصالحه با فرسودگی شغلی رابطه معنی‌داری را نشان دادند.

خواجه‌وی و برزگر (۱۳۹۵)، به بررسی الگوی علی ابهام و تعارض نقش، تنش شغلی، فرسودگی شغلی و تمایل به جابه‌جایی در حسابداران، حساب‌برسان و استادان دانشگاه پرداخته و در نتیجه تحقیق خود دریافتند که ابهام‌نقش بر دو مؤلفه فرسودگی شغلی شامل مسخ شخصیت و خستگی عاطفی، اثر منفی و معناداری دارد و کاهش موفقیت فردی را به دنبال خواهد داشت. مؤلفه تعارض نقش بر خستگی عاطفی اثر مثبت و معنادار داشته ولی ابهام‌نقش در رابطه غیرمستقیم با تمایل به جابه‌جایی منفی بوده است. مؤلفه تعارض نقش نیز بر تمایل به جابه‌جایی حسابداران، حساب‌برسان و استادان دانشگاه تأثیر مثبت و معناداری داشته است.

خلیفه سلطان و براری (۱۳۹۴)، به بررسی اثر حمایت سرپرست و حمایت همکار در حرفه حساب‌برسی بر تضاد نقش و ابهام‌نقش که از اجزای استرس نقش می‌باشند، پرداخته‌اند. آنها دریافتند که حمایت سرپرست بر تضاد نقش تأثیر منفی خواهد گذاشت به‌علاوه تأثیر منفی حمایت همکار بر تضاد نقش حساب‌برس مورد تأیید ایشان قرار گرفت. ابهام‌نقش، تأثیر منفی بر رضایت شغلی و تأثیر مثبت بر تمایل به ترک خدمت حساب‌برس داشته و تضاد نقش تأثیر منفی بر رضایت شغلی حساب‌برسان به دنبال دارد.

مرویان حسینی و لاری دشت بیاض (۱۳۹۴)، به بررسی فرسودگی شغلی در رابطه بین استرس و عملکرد شغلی حساب‌برسان پرداختند. ایشان دریافتند که رابطه مثبت و معنادار بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی و رابطه منفی و معنادار بین فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی حساب‌برسان برقرار است.

شغلی با خطر از دست دادن شغل و اختلال در عملکرد روانی همراه خواهد بود. برای فایق آمدن به این مشکل مراقبت‌های بالینی را توصیه نموده‌اند.

پینگ و همکاران<sup>۱۳</sup> (۲۰۱۶)، به بررسی چگونگی تأثیر خودارزیابی بر فرسودگی شغلی را با متغیرهای میانجی تعهد سازمانی و رضایت شغلی پرداختند. آنها دریافتند که خود رضایت شغلی، ارزیابی هسته‌ای و تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین خود ارزیابی هسته‌ای می‌تواند با متغیرهای میانجی رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر فرسودگی شغلی به طور معناداری اثرگذار باشد. شوفیاتل و همکاران<sup>۱۴</sup> (۲۰۱۶)، در بخشی از پژوهش خود به بررسی تأثیر تضاد نقش و ابهام‌نقش بر تمایل به ترک خدمت حساب‌برسان پرداختند. ایشان دریافتند که تأثیر ابهام‌نقش بر تمایل به ترک خدمت حساب‌برسان معنادار نمی‌باشد در حالیکه تضاد نقش بر تمایل به ترک خدمت آنها تأثیر مثبت دارد.

بلیاسا و همکاران<sup>۱۵</sup> (۲۰۱۵)، به بررسی رابطه بین تضاد نقش، استقلال و رضایت شغلی کارکنان بانک‌ها پرداختند. نتایج تحقیق ایشان نشان می‌دهد که تضاد نقش رابطه منفی با رضایت شغلی در بانک‌ها داشته و در عین حال استقلال، نقش تعدیل‌کننده این رابطه را داراست.

ژوئو و همکاران<sup>۱۶</sup> (۲۰۱۴)، به بررسی رابطه بین ابهام‌نقش، تعارض نقش و اضافه‌بارنقش با استرس شغلی در بین کارکنان دولتی در کشور چین پرداختند. آنان دریافتند که ابهام‌نقش، تعارض نقش و اضافه‌بار نقش با استرس شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

یوتامیب و نهاریتو<sup>۱۷</sup> (۲۰۱۳)، به بررسی رابطه تضاد نقش، ابهام‌نقش و اضافه‌بارنقش با فرسودگی شغلی حساب‌برسان پرداختند. تضاد نقش به موضوع عدم تطابق وظایف و انتظارات با یکدیگر، ابهام‌نقش به عدم وجود اطلاعات در خصوص وظایف، چگونگی انجام آن و تحقق انتظارات و اضافه‌بارنقش نیز به موضوع عدم تناسب و بیش از اندازه بودن وظایف و الزامات نقش نسبت به زمان مقرر مربوط است. ایشان دریافتند که اضافه‌بارنقش و تضاد نقش با فرسودگی شغلی رابطه مثبت داشته ولی برای ابهام‌نقش رابطه معناداری را یافت نکردند.

اورلی و همکاران<sup>۱۸</sup> (۲۰۱۱)، به بررسی تأثیر تضاد نقش،

13. Peng et al
14. Shofiatul et al
15. Beliasa et al
16. Zhou et al
17. Utamib & Nahartyo
18. Everly et al

مشترک می‌باشد. مطابق این سبک، افراد در فضای همکاری و همیاری، درخواست‌ها و نیازهای سایر همکاران را مد نظر قرار داده و به یکدیگر در انجام امور کمک رسانی می‌نمایند. لذا انتظار می‌رود به کارگیری سبک همکاری منجر به کاهش ابهام‌نقش گردد. بنابراین در فرضیه دوم چنین عنوان گردید که:

فرضیه ۲. سبک همکاری مدیریت تعارض با ابهام‌نقش رابطه منفی و معنی‌داری دارد.

در شرایطی که مدیران نظرات خود را به صورت دستوری به حسابداران تحمیل کنند، ایشان بنا به اجبار وظایفی را انجام خواهند داد، در حالی که اطلاعات اندکی در خصوص نقش و وظایف محوله دارند، که خود منجر به بروز ابهام‌نقش می‌گردد. بنابراین سبک مدیریت چیرگی منجر به عامل استرس ابهام‌نقش خواهد شد که در فرضیه سوم نیز چنین آمده است:

فرضیه ۳. سبک چیرگی مدیریت تعارض با ابهام‌نقش رابطه مثبت و معنی‌داری دارد.

چنانچه مدیران به تعارض‌ها و مشکلات کارکنان اهمیت ندهند و تلاشی برای حل آن ننمایند، هر گونه ارتباط یا درخواست کمک از سوی حسابداران بی‌پاسخ خواهد ماند و انتظار می‌رود که ابهام‌نقش در پی به کارگیری این سبک افزایش یابد. لذا در فرضیه چهارم چنین انگاشته شد که:

فرضیه ۴. سبک اجتناب مدیریت تعارض با ابهام‌نقش رابطه مثبت و معنی‌داری دارد.

مطابق نظریه حفظ منابع، سبک همکاری به عنوان یک منبع ارزشمند برای حسابداران بخش عمومی تلقی خواهد شد. این منبع چنان ارزشمند است که انتظار می‌رود در صورت بروز عامل ابهام‌نقش نیز در کاهش فرسودگی شغلی مؤثر باشد. لذا در فرضیه ۵ چنین مطرح شد که:

فرضیه ۵. سبک همکاری مدیریت تعارض از طریق ابهام‌نقش با فرسودگی شغلی حسابداران بخش عمومی رابطه منفی و معنی‌داری دارد.

پیرو به کارگیری سبک مدیریت چیرگی، عدم حمایت مدیریت توسط کارکنان ادراک خواهد شد. در حالی که حمایت مدیریت خود به عنوان منبعی ارزشمند تلقی می‌شود، فقدان آن منجر به بروز فرسودگی شغلی حسابداران بخش عمومی خواهد شد. با وجود عامل فرسودگی دیگری همچون ابهام‌نقش، انتظار می‌رود فرسودگی شغلی افزایش یابد. همچنین سبک چیرگی خود به طور مستقیم بر عامل ابهام‌نقش در مدل فرسودگی حسابداران تأثیرگذار بوده لذا می‌توان انتظار داشت:

مضافاً اینکه رابطه منفی استرس شغلی با عملکرد شغلی از طریق فرسودگی شغلی از دیگر یافته‌های ایشان بود.

جهانیان و شایسته (۱۳۹۲)، در تحقیقی به بررسی رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض و خلاقیت مدیران مدارس متوسطه پرداخته و در نتیجه تحقیق خود نشان دادند که بین سبک تشریک مساعی، سبک مصالحه و سبک مدارا و خلاقیت مدیران رابطه مثبت و معنی‌داری وجود داشته ولی در طرف مقابل بین سبک رقابت و اجتناب و خلاقیت مدیران رابطه معکوس حاکم است.

ارشدی و همکاران (۱۳۹۲)، به بررسی نقش انگیزش شغلی در رابطه بین فرسودگی عاطفی با عملکرد شغلی پرداختند، ایشان دریافتند که روابط مستقیم فرسودگی عاطفی با انواع مختلف عملکرد شغلی شامل عملکرد تکلیفی و رفتارهای مدنی سازمانی دارد. همچنین روابط غیرمستقیم این متغیر از طریق انگیزش شغلی با انواع مختلف عملکرد شغلی نیز حاکم است. یافته‌های آنها نشان می‌دهد، در شرایطی که کارکنان احساس فرسودگی شغلی دارند، مطابق نظریه حفظ منابع به جستجوی منابع حمایتی جدید می‌پردازند.

فیاضی (۱۳۸۸)، به بررسی و شناخت فضای سازمان از لحاظ وجود تعارض و تضاد و بررسی سبک‌های مورد استفاده مدیران و کارکنان برای حل و رفع تعارضات پرداخته است. نمونه مورد بررسی ایشان شامل ۴۳ مدیر و کارمند بوده که به شیوه تصادفی انتخاب شده‌اند. نتایج پژوهش وی نشان داد با وجود اختلاف معنی‌داری بین مدیران و کارکنان از نظر ادراک تعارض ولیکن مدیران تعارض بیشتری را تشخیص داده‌اند. همچنین کارکنان تمایل بیشتری برای استفاده از سبک اجتناب و مصالحه نسبت به مدیران دارند.

### فرضیه‌های پژوهش

از آنجا که فرآیندهای حسابداری تابع محیط قانونی و نظارت ناظران، نیازهای اطلاعاتی مدیران همواره در معرض تغییر قرار دارد، خود موجب بروز عامل استرس‌زا ابهام‌نقش حسابداران بخش عمومی می‌گردد. در واقع ابهام‌نقش در شرایطی رخ می‌دهد که اطلاعات کافی راجع به نقش‌ها و مسؤولیت‌ها و الزامات مربوطه در اختیار کارکنان نباشد. در مواجهه با این عامل استرس، انتظار می‌رود فرسودگی شغلی حسابداران بخش عمومی افزایش یابد. بنابراین فرضیه نخست به شرح زیر است:

فرضیه ۱. ابهام‌نقش با فرسودگی شغلی حسابداران بخش عمومی رابطه مثبت و معنی‌داری دارد.

سبک همکاری مدیریت تعارض، مبتنی بر کار گروهی و

پرسش‌نامه در سه بخش: شامل بخش اول، سؤالات عمومی و جمعیت شناختی؛ بخش دوم، سؤالات مربوط به سبک مدیریت تعارض و بخش سوم، سؤالات مربوط به فرسودگی شغلی و ابهام‌نقش تدوین شده است. برای بررسی متغیرهای مندرج در پرسش‌نامه شامل:

#### فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی ترکیبی از خستگی عاطفی، مسخ شخصیتی و کاهش حس کمال‌گرایی در افراد است که به دلیل حجم کاری و تنوع زیاد ارتباطات شغلی و همکاری با افرادی که در جایگاه‌های مختلف هستند، رخ می‌دهد (ایرانزاده و همکاران، ۱۳۹۲). در تحقیق پیش‌رو خستگی عاطفی به عنوان یکی از مؤلفه‌های اصلی فرسودگی شغلی به تبعیت از تحقیق جلفاند و همکاران (۲۰۱۲) و ماری و همکاران (۲۰۱۹)، معیار اندازه‌گیری فرسودگی شغلی در نظر گرفته شد. برای تنظیم پرسش‌نامه سنجش فرسودگی شغلی از مؤلفه اصلی ۵ ماده‌ای فرسودگی عاطفی مسلش MBI استفاده شد (مسلش و جکسون، ۱۹۸۶؛ مسلش و همکاران، ۱۹۹۶). در این پرسش‌نامه پاسخ‌ها روی یک مقیاس ۷ درجه‌ای از ۱ (هرگز) تا ۷ (همواره) مشخص می‌شوند.

#### مدیریت تعارض

سبک مدیریتی است که به واسطه آن بتوان شرایط تعارض و تضاد را به بهترین روش در سازمان اداره کند و بین آنها تعادل ایجاد کرد (مشبکی، ۱۳۷۹). برای ارزیابی سبک‌های مدیریت تعارض از پرسش‌نامه استاندارد داچ (DUTCH)<sup>۱۹</sup> استفاده شد که روایی آن مورد تأیید محققین قرار گرفته است (دی دربو و همکاران، ۲۰۰۱؛ گلفند و همکاران، ۲۰۱۲). در این پرسش‌نامه از مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت استفاده شده است. در مجموع ۱۱ گویه که ۴ مورد برای سنجش سبک همکاری، ۳ مورد برای سبک چیرگی و ۴ مورد برای سبک اجتناب ارائه شده است. سبک‌های مذکور به شرح زیر تعریف می‌شود:

**سبک همکاری:** این سبک به عنوان یک منبع حمایتی و یا یک منبع بالقوه برای کارکنان در نظر گرفته می‌شود. با ویژگی‌هایی چون اعتماد، گفتگوی باز و احترام متقابل همراه بوده و از نظر کارکنان مطلوب‌تر می‌باشد (گلفند و همکاران، ۲۰۱۲).

فرضیه ۶. سبک چیرگی مدیریت تعارض از طریق ابهام‌نقش با فرسودگی شغلی حسابداران بخش عمومی رابطه مثبت و معنی‌داری دارد.

سبک مدیریت اجتناب، عدم‌حمایت مدیریت را برای حسابداران بخش عمومی به دنبال خواهد داشت. مطابق نظریه حفظ منابع، حمایت مدیریت منبعی ارزشمند تلقی شده و فقدان آن، افراد را در معرض فرسودگی شغلی قرار خواهد داد. به علاوه ابهام‌نقش نیز به عنوان عامل استرس‌زا، فرسودگی شغلی را تشدید خواهد نمود از آنجا که سبک اجتناب به طور مستقیم بر عامل ابهام‌نقش در مدل فرسودگی شغلی حسابداران تأثیر گذار بوده و همچنین به طور غیرمستقیم بر فرسودگی شغلی ایشان اثر خواهد داشت، بنابراین چنین انگاشته شده است که:

فرضیه ۷. سبک اجتناب مدیریت تعارض از طریق ابهام‌نقش با فرسودگی شغلی حسابداران بخش عمومی رابطه مثبت و معنی‌داری دارد.

#### روش پژوهش

این تحقیق از نظر ماهیت، کاربردی و از نظر روش، پیمایشی است. جامعه مورد بررسی کلیه حسابداران بخش عمومی (در سطح کارشناس) اعم از دستگاه‌های دولتی، شهرداری‌ها و سازمان‌های زیر مجموعه قوه قضائیه مانند ثبت اسناد و ... در کل کشور می‌باشند. با توجه به تعدد و کثرت دستگاه‌ها و نهادهای بخش عمومی فوق‌الذکر می‌توان انتظار داشت تعداد حسابداران بخش عمومی (به عنوان جامعه آماری) در سطح بسیار بالایی بوده و در نتیجه حجم جامعه آماری نامشخص می‌باشد. بر اساس فرمول کوکران جامعه آماری نامشخص، بر اساس فرمول (۱)، تعداد نمونه مورد بررسی ۳۸۴ نفر است که بیشترین حجم نمونه در سطح خطای ۵ درصد می‌باشد.

(۱)

$$n = \frac{Z^2 pq}{d^2} = 384$$

که در آن  $Z$  برابر است با ۱,۹۶ و  $p=q=0,5$  و  $d$  خطای مجاز معادل ۰,۰۵ در نظر گرفته شده است.

با توجه به پراکندگی جغرافیای آمودنی‌های تحقیق و سهولت طبقه‌بندی و تجزیه و تحلیل داده‌ای مورد نیاز و امکان تبدیل داده‌ها به صورت کمی، ارزان بودن و عدم نیاز به شخص مصاحبه کننده در پرسش‌نامه، این ابزار برای اندازه‌گیری و جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز پژوهش انتخاب شده است برای سهولت کار نیز، پرسش‌نامه‌ها به صورت الکترونیکی ارسال و جمع‌آوری شده است. سؤالات مندرج در



تحصیلات، جنسیت و تجربه کاری و غیره در چه وضعیتی قرار دارند. جدول ۲ توزیع فراوانی پاسخ دهندگان را برحسب جنسیت، سابقه کار، تحصیلات و سن ارائه می‌کند. اطلاعات مذکور نشان می‌دهد که اکثر پاسخ دهندگان (۷۹ درصد) مرد بوده، میزان تحصیلات عمده ایشان در سطح لیسانس (۵۵ درصد) می‌باشد و از نظر سنی عمدتاً در بازه ۳۰ تا ۴۰ سال قرار دارند. ۴۱ درصد افراد نیز تجربه کاری کمتر از ۱۰ سال دارا بوده‌اند.

#### آماره‌های توصیفی

همان‌طور که در جدول ۳ آمده است بیشترین میانگین سبک مدیریت تعارض مربوط به سبک اجتناب می‌باشد و میانگین فرسودگی شغلی حسابداران بخش عمومی ۳,۴۴ محاسبه شده است. در حالی که انحراف معیار غالب متغیرهای تحقیق نزدیک به ۱ می‌باشد. نزدیک بودن مقادیر میانگین، میانه و نما نشان‌دهنده این موضوع است که داده‌ها تقریباً از توزیع نرمال برخوردار هستند.

#### شاخص ضریب تعیین

یکی از شاخص‌های ارزیابی مدل‌های علی شاخص ضریب تعیین است. این ضریب سنجه دقت پیش‌بینی مدل است و برابر با توان دوم همبستگی میان مقادیر واقعی و پیش‌بینی شده یک سازه درونزای معین است. مقادیر ۰,۱۹، ۰,۳۳ و ۰,۶۷ به ترتیب دقت کم، متوسط و زیاد پیش‌بینی را بیان می‌کند (هنسل، ۲۰۰۹). جدول ۴ نتایج حاصل از شاخص ضریب تعیین را نشان می‌دهد.

همان‌طور که از جدول ۴ بر می‌آید شاخص ضریب تعیین برای ابهام‌نقش در حد دقت پیش‌بینی زیاد و برای متغیر فرسودگی شغلی دقتی نزدیک به زیاد را نشان می‌دهد لذا مدل پیشنهادی در این تحقیق از قدرت پیش‌بینی‌کنندگی کافی برخوردار است.

#### بررسی شاخص‌های برازش مدل

در پژوهش حاضر، برای بررسی کیفیت مدل از شاخص جدول ۱. ضرایب آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش

متغیر	ضریب آلفای کرونباخ
ابهام‌نقش	۰,۷۱۹
اجتناب	۰,۷۱۵
فرسودگی شغلی	۰,۹۶۹
همکاری	۰,۸۵۷
چیرگی	۰,۸۲۵

**سبک چیرگی:** مدیران در این سبک نظرات خود را به کارکنان تحمیل کرده در اغلب اوقات سبب مخالفت‌ها و مقاومت عمومی می‌شود (همان، ۲۰۱۲).

**سبک اجتناب:** بر اساس این سبک، افراد نسبت به تعارض‌های پیش آمده بی‌تفاوت خواهند بود و تلاشی برای حل تعارض نخواهند کرد (همان، ۲۰۱۲).

**ابهام‌نقش:** عدم شفافیت و ابهام ناشی از اطلاعات اندک در مورد انتظارات از فرد می‌باشد. افراد همواره با این پرسش روبه‌رو هستند که چگونه می‌توان انتظارات یا عملکرد مطلوب را برآورده سازند (خان و همکاران، ۱۹۶۴). برای سنجش عامل استرس یعنی ابهام‌نقش از پرسش‌نامه ریزو و همکاران<sup>۲۰</sup> (۱۹۷۰)، در قالب مقیاس ۷ گانه لیکرت استفاده شده که دربرگیرنده ۵ گویه می‌باشد.

با توجه به معروفیت جهانی این پرسش‌نامه‌ها و استفاده گسترده در تحقیقات معتبر، روایی بالایی دارند. همچنین پرسش‌نامه‌های مذکور به تأیید چند تن از اساتید حوزه علوم اجتماعی نیز رسید. در گام بعدی پرسش‌نامه مذکور روی تعداد معدودی از آزمودنی‌ها اجرا شده تا نسبت به درک یکسان سوالات بین گروه‌های مختلف اطمینان نسبی حاصل شود. در نهایت ۴۳۰ پرسش‌نامه ارسال شده که ۳۹۰ مورد آن دریافت شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق از نرم‌افزار Smart PLS نسخه ۳ استفاده شده است. این نرم‌افزار برای حل مسائل با روش حداقل مربعات جزئی استفاده می‌شود. در این تکنیک بر خلاف معادلات ساختاری که به نرمال بودن داده‌ها حساس می‌باشد حساسیت چندانی وجود ندارد.

#### یافته‌های تحقیق

جهت سنجش پایایی<sup>۲۱</sup> پرسش‌نامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد (جدول ۱).

نظر به اینکه آلفای کرونباخ همه متغیرها بزرگتر از ۰,۷ می‌باشد لذا متغیرها برای سنجش مفاهیم مورد نظر همبستگی درونی دارند و لذا پرسش‌نامه از پایایی لازم برخوردار است.

#### اطلاعات جمعیت شناختی

اطلاعات جمعیت شناختی نشان می‌دهد آزمودنی‌ها از منظر

20.Rizzo et al

21.Reliability

ابهام‌نقش رابطه منفی و معناداری دارد.

بنابراین فرضیه دوم پژوهشی نیز مورد تأیید قرار گرفت. فرضیه سوم پژوهشی نیز بر اساس نتایج به‌دست آمده (آماره محاسبه شده به مقدار ۴,۱۴) مورد تأیید قرار گرفته و رابطه مثبت و معنی‌داری بین سبک مدیریت چیرگی با ابهام‌نقش وجود دارد. از آنجا که در بررسی رابطه بین سبک مدیریت اجتناب و عامل استرس ابهام‌نقش آماره T به مقدار ۲۰,۵۰ بیش از ۱,۹۶ بوده و ضریب آن ۰,۵۱ می‌باشد لذا فرضیه چهارم پژوهشی نیز مورد تأیید قرار گرفت.

در فرضیه پنجم پژوهش به بررسی رابطه سبک همکاری مدیریت تعارض از طریق ابهام‌نقش با فرسودگی شغلی پرداخته شد. بر اساس نتایج حاصل از جدول ۶ آماره t به میزان ۵,۶ محاسبه شده که نشان دهنده رابطه معنادار این دو می‌باشد. اما بر اساس شکل ۲ ضریب رابطه سبک همکاری و ابهام‌نقش ۰,۳۸۸- و ضریب رابطه ابهام‌نقش با فرسودگی شغلی ۰,۲۸۹ می‌باشد. بنابر این میزان تأثیر سبک همکاری از طریق متغیر میانجی ابهام‌نقش بر فرسودگی شغلی ۰,۱۱- (۰,۳۸۸-۰,۲۸۹×) خواهد بود. لذا می‌توان گفت که سبک همکاری مدیریت تعارض از طریق ابهام‌نقش با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنی‌داری دارد. بر اساس اطلاعات مندرج در شکل ۲ میزان تأثیر سبک چیرگی از طریق متغیر میانجی ابهام‌نقش بر فرسودگی شغلی ۰,۰۶ (۰,۲۸۹×۰,۲۱۱) خواهد بود و نتایج حاصل از جدول ۲ که آماره ۱۳,۴۱ را نشان می‌دهد حاکی از معناداری رابطه این دو می‌باشد. بنابراین سبک اجتناب از طریق متغیر میانجی ابهام‌نقش بر فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معنی‌داری دارد و فرضیه ششم پژوهش نیز مورد تأیید قرار گرفت. ولی در خصوص فرض هفتم با توجه به آماره T=۰,۴۳۷ (و احتمال آماره ۰,۶۶۲) رابطه معنی‌داری بین سبک اجتناب از طریق متغیر میانجی ابهام‌نقش با فرسودگی شغلی وجود ندارد و فرض هفتم پژوهش مورد تأیید قرار نگرفت، هرچند که میزان تأثیر سبک اجتناب از طریق متغیر میانجی ابهام‌نقش بر فرسودگی شغلی ۰,۱۵ (۰,۲۸۹×۰,۵۱۷) خواهد بود.

### بحث و نتیجه‌گیری

بر اساس نظریه حفظ منابع افراد سعی در محافظت از منابع خود دارند. از آنجا که حمایت مدیریت به عنوان یکی از منابع کارکنان همیشه مطرح بوده، لذا سبک‌های مدیریت تعارض می‌تواند بر فرسودگی شغلی ایشان تأثیرگذار باشد. از طرفی عوامل استرس‌زا یکی از پیامدهای به‌کارگیری این سبک‌ها نیز می‌باشد که خود می‌تواند تأثیرات سبک‌های مدیریت

بررسی اعتبار اشتراک و شاخص بررسی اعتبار حسو یا افزونگی استفاده شده است. شاخص اشتراک، کیفیت مدل اندازه‌گیری هر بلوک را می‌سنجد. شاخص حسو نیز که به آن Q2 استون‌گیسر نیز می‌گویند، با در نظر گرفتن مدل اندازه‌گیری، کیفیت مدل ساختاری را برای هر بلوک درون‌زا اندازه‌گیری می‌کند. مقادیر مثبت این شاخص‌ها، نشانگر کیفیت مناسب و قابل قبول مدل اندازه‌گیری و ساختاری می‌باشد. در جدول ۵ مقادیر هر یک از شاخص‌های مربوط به متغیرهای مستقل و وابسته آورده شده‌است. همان‌طور که مشاهده می‌شود شاخص‌ها مثبت و بزرگتر از صفر می‌باشند.

### شاخص GOF

در این تحقیق برای برازش مدل از تکنیک حداقل مجزورات جزئی شاخص GOF است. معیار GOF طبق رابطه زیر محاسبه شده است:

$$GOF = \sqrt{\text{communality} \times R^2}$$

با توجه به میانگین شاخص  $R^2$  به میزان ۰,۶۸ و میانگین شاخص‌های افزونگی به میزان ۰,۳۴، لذا شاخص GOF عدد ۰,۵۸ را نشان می‌دهد. از آنجا که سه مقدار ۰,۱، ۰,۲۵ و ۰,۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای Gof مطرح است (محسنین و اسفیدانی، ۱۳۹۵)، نتایج نشان از برازش کلی قوی مدل دارد.

### نتایج آزمون فرضیه‌ها

مطابق با الگوریتم تحلیل داده‌ها در روش PLS، روابط بین متغیرهای مکنون با یکدیگر تجزیه و تحلیل شده و معناداری رابطه به کمک آماره T مشخص گردید که در جدول ۶ مشخص می‌باشد. ضرایب مسیر نیز در شکل ۲ آمده است. چنانچه مقدار T از ۱,۹۶ بیشتر باشد بیانگر صحت رابطه بین سازه و در نتیجه تأیید فرضیه پژوهش در سطح ۹۵ درصد اطمینان می‌باشد. با توجه به نتایج حاصل از جدول ۶ بر اساس آماره محاسبه شده (۵,۱) که بیشتر از ۱,۹۶ می‌باشد می‌توان گفت ابهام‌نقش دارای رابطه معناداری با فرسودگی شغلی می‌باشد. با توجه به ضریب به‌دست آمده جهت رابطه مثبت خواهد بود. لذا فرضیه اول پژوهشی مورد تأیید قرار گرفت. در خصوص رابطه سبک مدیریت همکاری با ابهام‌نقش از آنجا که آماره T محاسبه شده (۹,۲۵) بیش از ۱,۹۶ بوده و با توجه به ضریب بدست آمده ۰,۳۹- لذا می‌توان گفت سبک مدیریت همکاری با عامل استرس

جدول ۲. اطلاعات جمعیت شناختی

نسبت فراوانی	فراوانی	عنوان	
۰,۷۹	۳۱۰	مرد	جنسیت
۰,۲۱	۸۰	زن	
۰,۱۰	۴۱	دیپلم	تحصیلات
۰,۰۴	۱۴	کاردانی	
۰,۵۵	۲۱۵	کارشناسی	
۰,۳۰	۱۱۶	کارشناسی ارشد	
۰,۰۱	۴	دکتری	
۰,۲۱	۸۱	۲۰ تا ۳۰ سال	سن
۰,۴۶	۱۸۱	۳۰ تا ۴۰ سال	
۰,۲۲	۸۶	۴۰ تا ۵۰ سال	
۰,۱۱	۴۲	۵۰ تا ۶۰ سال	
۰,۴۱	۱۶۱	۰ تا ۱۰ سال	سابقه کار
۰,۲۶	۱۰۱	۱۰ تا ۲۰ سال	
۰,۳۳	۱۲۸	۲۰ تا ۳۰ سال	

جدول ۳. آمار توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	میان	نما	انحراف معیار
مدیریت تعارض سبک همکاری	۲,۷۸	۳	۳	۱,۱۰
مدیریت تعارض سبک چیرگی	۳,۲۱	۳	۳	۱,۱۷
مدیریت تعارض سبک اجتناب	۳,۲۹	۳,۵	۴	۱,۳۰
ابهام‌نقش	۴,۴۵	۵	۴	۱,۴۶
فرسودگی شغلی	۳,۴۴	۳	۳	۱,۷۴

جدول ۴. شاخص ضریب تعیین

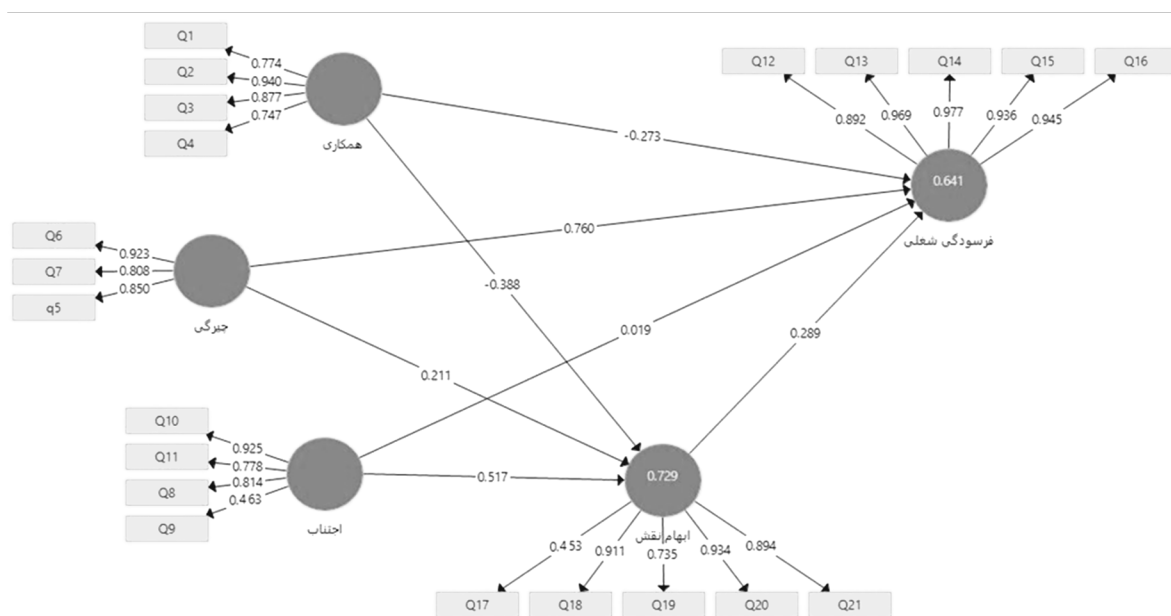
متغیر وابسته	R Square
ابهام‌نقش	۰,۷۲۹
فرسودگی شغلی	۰,۶۴۱

جدول ۵. شاخص‌های اشتراک CV-Com و شاخص حشو CV-Red

متغیر	CV-Red	CV-Com
ابهام‌نقش	۰,۴۲۷	۰,۴۶۷
اجتناب	—	۰,۳۲۰
فرسودگی شغلی	۰,۵۳۱	۰,۷۷۰
همکاری	—	۰,۴۹۰
چیرگی	—	۰,۴۵۱

جدول ۶. نتایج آزمون مدل ساختاری پژوهش

نتیجه فرضیه	احتمال آماره	آماره T	انحراف معیار	ضرایب مسیر	مسیر
تأیید	۰,۰۰۰	۵,۱۰۰	۰,۰۵۷	۰,۲۹	ابهام نقش -> فرسودگی شغلی
تأیید	۰,۰۰۰	۲۰,۵۰۷	۰,۰۲۵	۰,۵۲	اجتناب -> ابهام نقش
رد	۰,۶۶۲	۰,۴۳۷	۰,۰۴۳	۰,۰۲	اجتناب -> فرسودگی شغلی
تأیید	۰,۰۰۰	۹,۲۵۰	۰,۰۴۲	-۰,۳۹	همکاری -> ابهام نقش
تأیید	۰,۰۰۰	۵,۶۰۷	۰,۰۴۹	-۰,۲۷	همکاری -> فرسودگی شغلی
تأیید	۰,۰۰۰	۴,۱۴۸	۰,۰۵۱	۰,۲۱	چیرگی -> ابهام نقش
تأیید	۰,۰۰۰	۱۳,۴۱۳	۰,۰۵۷	۰,۷۶	چیرگی -> فرسودگی شغلی



شکل ۲. مدل معادلات ساختاری با توجه به ضرایب مسیر

ابهام نقش ناشی از کمبود اطلاعات در مورد انتظارات شغلی (حسابداران بخش عمومی) است. لذا ایشان همواره با این پرسش روبه‌رو هستند که چگونه می‌توان انتظارات یا عملکرد مطلوب خود را با توجه به محیط فعالیت قانونی نظارت مستمر ناظران و تغییرات ناشی از شرایط اقتصادی، قانونی و سیاسی برآورده سازند. انتظار بر آن است در صورت بروز عامل استرس ابهام نقش فرسودگی شغلی نیز افزایش یابد. نتایج حاصل از بررسی‌ها آماری مندرج در جدول ۶ و شکل ۲ نیز نشان می‌دهد ابهام نقش رابطه مثبت و معنی‌داری با فرسودگی شغلی حسابداران بخش عمومی دارد. این یافته مطابق با یافته‌های جونز و همکاران (۲۰۱۰)، همچنین چانگ و مونرو (۲۰۱۵)، می‌باشند. همچنین همسو با یافته‌های اورلی (۲۰۱۱) بوده که ایشان نیز ابهام نقش را به

تعارض بر فرسودگی شغلی را تعدیل و یا تشدید نماید. مضافاً اینکه حسابداران شاغل در بخش عمومی عمدتاً تحت نظارت ناظران قانونی بوده و حوزه کاری و شرح وظایف ایشان تابع محیط قانونی می‌باشد. از طرفی مطابق نیازهای دوره پیش‌رو و با توجه به شرایط کلان اقتصادی، دستورات عمل‌ها و رویه‌های اجرایی تغییر خواهند نمود که خود می‌تواند منجر به بروز ابهام در نحوه انجام امور باشد. لذا تأثیر ابهام نقش به عنوان یکی از عوامل استرس‌زا بر رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی ایشان مورد تحقیق و بررسی قرار گرفت. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های پژوهشی نشان می‌دهد:

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

مطابق سبک اجتناب، افراد نسبت به تعارض‌ها بی‌تفاوت بوده و تلاشی برای حل تعارض نخواهند کرد. چنانچه مدیریت این سبک را بکار برند، از منازعات دوری کرده و کارکنان نیز همین رویه را دنبال می‌کنند و در بلند مدت شرایط را بدتر خواهد نمود و افزایش ابهام‌نقش انتظار می‌رود. مطابق یافته‌های تحقیق پیش رو نیز نشان می‌دهد سبک اجتناب مدیریت تعارض با ابهام‌نقش رابطه مثبت و معنی‌داری دارد. ژوئو و همکاران (۲۰۱۴)، نیز همین نتایج را به‌دست آورده است. یافته‌های اورلی (۲۰۱۱)، نیز همسو با یافته‌های این تحقیق است. ماری (۲۰۱۹)، نیز رابطه مثبت و معنی‌داری بین سبک اجتناب و ابهام‌نقش را نشان داد.

فرضیه ۵. سبک همکاری مدیریت تعارض از طریق ابهام‌نقش با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنی‌داری دارد. سبک‌های مدیریت تعارض به عنوان یک منبع برای حسابداران بخش عمومی مطرح می‌باشد و مطابق نظریه حفظ منابع، آنها تلاش می‌کنند تا منابع ارزشمند را به دست آورده و یا حفظ کنند. ادراک ایشان از سبک‌های مدیریت تعارض به عنوان یک منبع با عوامل استرس‌زا نیز مواجه بوده و در نهایت فرسودگی شغلی به‌طور مستقیم و غیرمستقیم با سبک‌های مدیریت تعارض و از طریق، عوامل استرس‌زا رابطه دارد. سبک همکاری با ویژگی‌هایی چون اعتماد، گفتگوی باز و احترام متقابل همراه بوده و از نظر کارکنان مطلوب‌تر است. لذا بر اساس نظریه حفظ منابع، چنین ویژگی‌هایی به عنوان یک منبع شناخته خواهد شد و حسابداران قادرند بدون ترس از مجازات با ناظر یا مدیر خود ارتباط برقرار کرده و این فرصت مهیا خواهد شد تا سؤال‌های خود را مطرح نموده و نگرانی‌ها و ابهامات مد نظر را برطرف سازند. گفتگو باز و صادقانه که ناشی از سبک همکاری است، می‌تواند ابهام‌نقش را نیز به حداقل برساند. بررسی‌های آماری تحقیق پیش‌رو نیز نشان می‌دهد سبک همکاری مدیریت تعارض از طریق ابهام‌نقش با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنی‌داری دارد. یافته‌های ماری و همکاران (۲۰۱۹)، نیز با یافته‌های این تحقیق همخوانی دارد. در تحقیق خلیفه سلطان و براری (۱۳۹۴)، دریافته‌اند که حمایت سرپرست بر ابهام‌نقش تأثیر منفی داشته و ابهام‌نقش نیز تأثیر منفی بر رضایت شغلی و تأثیر مثبت بر تمایل به ترک خدمت حسابرس داشته است. از آنجا که رضایت شغلی در نقطه مقابل فرسودگی شغلی است می‌توان یافته‌های ایشان را همسو با نتیجه این تحقیق دانست.

فرضیه ۶. سبک چیرگی مدیریت تعارض از طریق ابهام‌نقش با فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معنی‌داری دارد.

عنوان عاملی برای ترک خدمت حسابرسان معرفی نمودند. همچنین یافته‌های خلیفه سلطان و براری (۱۳۹۴)، که نشان داد ابهام‌نقش، تأثیر منفی بر رضایت شغلی و تأثیر مثبت بر تمایل به ترک خدمت حسابرس داشته، مؤید یافته‌های این پژوهش است.

فرضیه ۲. سبک همکاری مدیریت تعارض با ابهام‌نقش رابطه منفی و معنی‌داری دارد.

سبک همکاری از سبک‌های مدیریت تعارض، مبتنی بر کار مشترک با هدف پاسخ به نیازها و نگرانی‌های گروهی می‌باشد لذا افراد در این سبک با هدف دستیابی به منافع مشترک یکدیگر همکاری می‌کنند. این سبک مشارکت‌جویانه بوده و حس همکاری، مالکیت و تعهد را در کارکنان تقویت می‌کند. از آنجا که حسابداران بخش عمومی به‌طور متوالی در معرض نظارت و کنترل مدیران قرار دارند، لذا این سبک می‌تواند منجر به کاهش فرسودگی شغلی ایشان گردد. بر اساس نتایج آماری بدست آمده در این تحقیق، سبک همکاری مدیریت تعارض با ابهام‌نقش رابطه منفی و معنی‌داری دارد. این نتیجه مطابق با نتیجه تحقیق طالبی و خلیل زاده (۱۳۹۶)، منطبق بوده و از طرفی یافته‌های جهانیان و شایسته (۱۳۹۲)، که نشان دهنده رابطه مثبت سبک همکاری و رفتارهای خلاقانه، همسو می‌باشد. همچنین تحقیق فیاضی (۱۳۸۸)، که تمایل کارکنان به سبک همکاری را نشان می‌دهد دلیلی دیگر بر رابطه منفی سبک همکاری و فرسودگی شغلی می‌باشد.

فرضیه ۳. سبک چیرگی مدیریت تعارض با ابهام‌نقش رابطه مثبت و معنی‌داری دارد.

چنانچه سبک مدیریت چیرگی به‌کار رود منجر به رواج مخالفت‌ها و مقاومت کارکنان شده و رفتارهای ناسازگار از آنها مشاهده می‌شود. مطابق این سبک مدیران سعی در تحمیل نظرات خود به دیگران داشته در حالی‌که کارکنان نظری متفاوت دارند. لذا انتظار می‌رود این سبک منجر به افزایش ابهام‌نقش گردد. چرا که در این شرایط اطلاعات کمتر در خصوص نقش و وظایف محوله خواهند داشت. بر اساس نتایج بررسی آماری حاصل از این فرض مطابق جدول ۶ و شکل ۲ سبک چیرگی مدیریت تعارض با ابهام‌نقش رابطه مثبت و معنی‌داری دارد. یافته‌های این تحقیق با یافته‌های طالبی و خلی زاده (۱۳۹۶) و جهانیان و شایسته (۱۳۹۲)، مطابقت دارد. از طرفی تحقیقات ماری (۲۰۱۹)، نیز مؤید نتایج مذکور می‌باشد.

فرضیه ۴. سبک اجتناب مدیریت تعارض با ابهام‌نقش رابطه مثبت و معنی‌داری دارد.

ابعاد موضوع این تحقیق، افزایش دهند. برای تحقیقات آتی نیز می‌توان تأثیر ویژگی‌های فردی و شخصیتی حسابداران شاغل بر مؤلفه‌های این تحقیق را بررسی نمود. عوامل استرس‌زا نقش دیگری از جمله اضافه‌بارنقش، تعارض نقش نیز در چارچوب مدل ساختاری این تحقیق قابل بررسی می‌باشد. از محدودیت‌های این پژوهش می‌توان به موارد زیر اشاره نمود: از آنجا که مشارکت در نظرسنجی داوطلبانه بوده است، دیدگاه‌های شرکت کنندگان ممکن است لزوماً بیانگر کل جامعه نباشد. تکمیل پرسش‌نامه ممکن است در بازه‌های کاری پر مشغله توسط حسابداران صورت گرفته باشد و از این نظر بر نتایج تحقیق تأثیرگذار باشد. پرسش‌نامه‌ای بودن تحقیق و محدودیت ذاتی پرسش‌نامه گاهاً باعث می‌شود حسابداران آنچه را که به نظرشان صلاح می‌دانند جواب دهند نه آنچه را که واقعیت است.

#### منابع

- احمدی، خدابخش. (۱۳۸۵). عوامل مؤثر بر رضایت شغلی افسران در یک واحد نظامی. *طب نظامی*، ۱(۱)، ۶۹-۷۷.
- ارشدی، نسرین؛ نیسی، عبدالکاظم و اسماعیلی سودرجانی، ایمان. (۱۳۹۲). نقش واسطه‌ای انگیزش شغلی در رابطه بین فرسودگی عاطفی و عملکرد شغلی بر اساس الگوی حفظ منابع. ۷(۱۰)، ۳۳۷-۳۴۶.
- ایرانزاده، سلیمان؛ سبیبور اصل، گلناز و ضیائی حاجی پیرلو، مصطفی. (۱۳۹۲). *مدیریت تعارض*. تبریز: افق دانش.
- جهانیان، رمضان؛ شایسته، محمدعلی. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین سبک‌های مدیریت تعارض و خلاقیت مدیران مدارس متوسطه شهر تهران. *ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی*، ۳(۱)، ۱۱۱-۱۲۶.
- خلیفه سلطانی، سیداحمد و براری، سمانه. (۱۳۹۴). بررسی علل و پیامد های استرس نقش حسابرس. *حسابداری مالی*، ۷(۲۸)، ۳۲-۵۵.
- خواجوی، محدثه و برزگر، الهه. (۱۳۹۵). الگوی علی ابهام و تعارض نقش، تنش شغلی، فرسودگی شغلی و تمایل به جابه‌جایی در حسابداران، حسابرسان و استادان دانشگاه در رشته حسابداری. *حسابداری سلامت*، ۵(۱)، ۴۲-۲۱.
- طالبی، بهنام و خلیل زاده، احد. (۱۳۹۶). تبیین سبک مدیریت تعارض مدیران مدارس بر اساس فرسودگی شغلی و استرس شغلی آنان در مناطق آموزش و پرورش شهرستان‌های خوی و چابپاره. *مطالعات جامعه‌شناسی*، ۱(۳۴)، ۶۸-۵۱.

بر اساس نظریه حفظ منابع سبک مدیریت چیرگی، منابعی را از کارکنان را سلب خواهد نمود و می‌توان چنین استدلال کرد که فقدان حمایت مدیریت، برای کارکنان بسیار مهم بوده و سعی در حفظ آن دارند، در صورت احساس خطر پیرامون حمایت مدیریت، کارکنان مجبور به سرمایه‌گذاری در دیگر منابع و با هدف جبران زیان‌های وارده یا کاهش ریسک از دست دادن منابع بیشتر می‌شوند. این سبک از مدیریت تعارض می‌تواند به‌طور مستقیم بر عامل ابهام‌نقش در مدل فرسودگی حسابداران تأثیرگذار باشد و همچنین به‌طور غیرمستقیم بر فرسودگی شغلی اثر خواهد گذاشت. بررسی‌های آماری این پژوهش نشان می‌دهد که سبک چیرگی مدیریت تعارض از طریق ابهام‌نقش با فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معنی‌داری دارد. به عبارتی سبک چیرگی منجر به فرسودگی شغلی می‌شود. عامل ابهام‌نقش به عنوان متغیر میانجی نیز بر این رابطه تأثیر مثبت خواهد گذاشت. یافته‌های این پژوهش با مبانی نظری مربوطه همخوانی داشته و همسو با یافته‌های خلیفه سلطان و براری (۱۳۹۴)، می‌باشد.

فرضیه ۷. سبک اجتناب مدیریت تعارض از طریق ابهام‌نقش با فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معنی‌داری دارد. همان‌طور که در بحث و بررسی پیرامون فرضیه ۶ نیز مطرح شد، سبک مدیریت اجتناب نیز می‌تواند منابع ارزشمند کارکنان را سلب نماید با احساس خطر کارکنان پیرامون از دست دادن حمایت مدیریت، آنها مجبور به سرمایه‌گذاری در دیگر منابع خواهند شد. لذا می‌توان انتظار داشت این سبک نیز به‌طور مستقیم بر عامل ابهام‌نقش در مدل فرسودگی حسابداران تأثیر گذار بوده و همچنین به‌طور غیرمستقیم بر فرسودگی شغلی ایشان اثر داشته باشد. اما بررسی‌های آماری این پژوهش نشان می‌دهد که سبک اجتناب از طریق ابهام‌نقش با فرسودگی شغلی رابطه معنی‌داری ندارد. هر چند که ضریب مسیر نشان می‌دهد تأثیر مثبت خواهد داشت ولی میزان اثرگذاری به قدری نیست که این رابطه معنی‌دار باشد. البته این رابطه در تحقیق ماری و همکاران (۲۰۱۹)، معنی‌دار بوده است.

نتایج حاصل از تحقیق پیش‌رو برای مدیران بخش عمومی می‌تواند راه‌گشا باشد. چراکه فعالیت حسابداران بخش عمومی تأثیرات مستقیم و غیرمستقیم بر سایر کارکنان، مدیران و عموم مردم خواهد داشت. بدیهی است شناسایی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی این قشر، می‌تواند راهنمایی برای جلوگیری و یا کاهش این مسئله فراهم سازد. بنابراین مدیران و ناظران می‌توانند با اتخاذ رویکرد علمی و مناسب، کارایی و بهره‌وری حسابداران بخش عمومی را با توجه به

- محسنین، ش و اسفیدانی، م.ر. (۱۳۹۵). معادلات ساختاری مبتنی بر رویکرد حداقل مربعات جزئی. تهران: انتشارات کتاب مهریان
- مشبکی، اصغر. (۱۳۷۹). مدیریت رفتار سازمانی. تهران: ترمه.
- فیاضی، مرجان. (۱۳۸۸). تعارض ادراک شده و سبک‌های مدیریت آن. پژوهشنامه مدیریت تحول، ۱(۲)، ۹۰-۱۱۱.
- مرویان حسینی، زهرا و لاری دشت بیاض، محمود. (۱۳۹۴). بررسی نقش فرسودگی شغلی در رابطه بین استرس و عملکرد شغلی حسابرسان. حسابداری سلامت، ۴(۱)، ۷۵-۸۰.
- Alarcon, G.M. (2011). A Meta Analysis of Burnout with Job Demands, Resources and Attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, (79)2, 549-562.
- Beliasa D., Kousteliosb A., Sdroliasc L. & Aspridisd G. (2015). Job Satisfaction, Role Conflict and Autonomy of employees in the Greek Banking Organization. *Social and Behavioral Sciences*, 175, 324-333.
- 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 Modeling Approach. *Accounting and Finance*, (55)1, 105-132.
- Cynkar, A. (2007). Whole Workplace Health. *Monitor on Psychology*, 38, 28-31.
- De Dreu, C.K.W., Evers, A., Beersma, B., Kluwer, E.S. & Nauta, A. (2001). A Theory-Based Measure of Conflict Management Strategies in The Workplace. *Journal of Organizational Behavior*, (22) 6, 645-668.
- Everly, G., Jeanette, A., Kenneth, J., Smith, J.M., Lating, F. & Nucifora, C. (2011). A Defining Aspect of Human Resilience in the Workplace: A Structural Modeling Approach. *Resilience in Workplace*, (2)5, 98-105.
- Farber, B.A. & Heitftz, L.J. (1983). The Process and Dimension of Burnout in Psychotherapeutic Work: A Factor Analysis Study. *Professional Psychology*, (13), 293-307.
- 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*, (12), 31-67.
- Gelfand, M.J., Leslie, L.M., Keller, K. & De Dreu, C. (2012). Conflict Cultures in Organizations: How Leaders Shape Conflict Cultures and their Organizational-Level Consequences. *Journal of Applied Psychology*, (97)6, 1131-1147.
- Hensler, J., Ringle, C.M. & Sinkovics, R.R. (2009). The Use of Partial Least Squares Path Modeling in International Marketing. *Advances in International Marketing*, (1)20, 227-320.
- Hobfoll, S.E. (1989). Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress. *The American Psychologist*, (44)3, 513-524.
- Hobfoll, S.E. (2001). The Influence of Culture, Community, and the Nested Self in the Stress Process: Advancing Conservation of Resources Theory. *Applied Psychology*, (50)3, 337-421.
- Jones, I.I.L., A., Norman, C.S. & Wier, B. (2010). Healthy Lifestyle as a Coping Mechanism for Role Stress in Public Accounting. *Behavioral Research in Accounting*, (22)1, 21-41.
- Kahn, R.L., Wolfe, D.M., Quinn, R.P., Snoek, J.D. & Rosenthal, R.A. (1964). *Organizational stress: studies in role conflict and role ambiguity*. New York, NY: Wiley.
- Kilmann, R.H. & Thomas, K.W. (1977). Developing a Forced-Choice Measure of Conflict Management Behavior: The MODE Instrument. *Education and Psychological Measurement*, (37)2, 309-325.
- Lee, R.T. & Ashforth, B.E. (1996). A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout. *The Journal of Applied Psychology*, (81)2, 123-133.
- Mary L.C., Margaret E.K., Lance Frazier, M. & Daniel W.L. (2019). Conflict Management Style and Exhaustion in Public Accounting, *Managerial Auditing Journal*.

- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring, prentice-hall*. NJ: Englewood Cliffs.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1986). *Maslach burnout inventory manual*. CA: Consulting Psychologists Press Palo Alto.
- Maslach, C., Jackson, S.E. & Leiter, M.P. (1996). *Maslach burnout inventory manual*, 3rd Ed., CA: Consulting Psychologists Press Palo Alto.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. & Leiter, M.P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, (52)1, 397-422.
- Maslach, C. & Leiter, M.P. (2016). Understanding the Burnout Experience: Recent Research and Its implications for Psychiatry. *World Psychiatry: Official Journal of the World Psychiatric Association (WPA)*, (15)2, 103-111.
- Peng, J., Li, D., Zhang, Zh., Tian, Y., Miao, D., Xiao, W. & Zahng, J. (2016). How Can Core Self Evaluations Influence Job Burnout? The Key Roles of Organizational Commitment and Job Satisfaction. *Journal of Health Psychos*, (21)1, 50-59.
- Rizzo, J., House, R. & Lirtman, S. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, (15)2, 150-163.
- Shofiatul B.J., Baridwan Z. & Hariadi B. (2016). Determinant of Auditors' Turnover Intention from Public Accounting Firm. *Imperial Journal of Interdisciplinary Research*, (2)2, 537-547.
- Sweeney, J.T. & Summers, S.L. (2002). The Effect of the Busy Season Workload on Public Accountants' Job Burnout. *Behavioral Research in Accounting*, (14)1, 223-245.
- Tjosvold, D. (1998). Cooperative and Competitive Goal Approach to Conflict: Accomplishments and Challenges. *Applied Psychology: An International Review*, (47)3, 285-342.
- Tuithof, M., Ten Have, M., Beekman, A., Van Dorsselaer, S., Kleinjan, M., Schaufeli, W. & De Graaf, R. (2017). The Interplay Between Emotional Exhaustion, Common Mental Disorders, Functioning and Health Care use in the Working Population. *Journal of Psychosomatic Research*, (100), 8-14.
- Toomey, S. (2002). Intercultural 11 Conflict Management. Available from world wide web: <http://www.personal.anderson.ucla.edu>
- USDA Organization. (2002). Under 12 Standing Conflict Management and ADA. Available from World Wide Web: <http://www.usda.gov/cprc/understand.html>
- Utamib I. & Nahartyo E. (2013). The Effect of Type a Personality on Auditor Burnout: Evidence from Indonesia. *Accounting & Taxation*, (2)5, 89-102.
- Zhou, Y., Zeng, W., Hu, Y., Xi, Y. & Tan, L. (2014). The Relationship among Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload and Job Stress of Chinese Middle-Level Cadres. *Chinese Studies*, (3)1, 8-11.