فصلنامه علمی پژوهشی حسابداری مالی/سال هفتم/ شماره ۲۸ /زمستان ۹۴/صفحات ۵۵- ۳۲

# بررسی علل و پیامدهای استرس نقش حسابرس

سید احمد خلیفه سلطانی *
سمانه براری **

تاریخ دریافت: ۹۴/۰۱/۱۷ تاریخ پذیرش: ۹۴/۰۹/۱۵

## چکیده

هدف از این پژوهش بررسی اثر حمایت سرپرست و حمایت همکار در حرفه حسابرسی بر تضاد نقش و ابهام نقش که از اجزای استرس نقش می‌باشند و متعاقب آن تأثیر تضاد نقش و ابهام نقش بر افزایش تمایل به ترک خدمت و کاهش رضایت شغلی حسابرسان می‌باشد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه حسابرسان (۵۳۵۳) از رده کمک حسابرس تا حسابرس ارشد که در مؤسسات عضو جامعه حسابداران رسمی و سازمان حسابرسی کشور تا پایان شش ماه اول سال ۱۳۹۲ مشغول به فعالیت بوده‌اند می‌باشد. در این پژوهش ابتدا یک مطالعه مقدماتی با ۳۰ نفر حسابرس که به طور تصادفی انتخاب شده بودند انجام گرفت واریانس آن ۰/۱۳۷ محاسبه گردید پرسشنامه به صورت تصادفی بین ۳۵۰ نفر از حسابرسان توزیع گردید. برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از روش مدل روابط ساختاری خطی – لیزرل استفاده شد. تحلیل‌های آماری صورت گرفته نشان داد که بین متغیرهای مدل علی پژوهش به استثنای رابطه بین تضاد نقش و تمایل به ترک خدمت، روابط معنی‌داری در جهت‌های تعیین شده وجود دارد.

**واژه‌های کلیدی**: حمایت سرپرست، حمایت همکار، تضاد نقش، ابهام نقش، تمایل به ترک خدمت، رضایت شغلی

* استادیار حسابداری، دانشگاه الزهرا، گروه حسابداری، تهران، ایران (نویسنده مسئول)
**Email:**khalifehsultani@yahoo.com

** کارشناس ارشد حسابداری، دانشگاه الزهرا، گروه حسابداری، تهران، ایران

[ Downloaded from qfaj.mobarakeh.iau.ir on 2026-11-19 ]

### ۱. مقدمه

نظر به نقش مهم نیروی انسانی در سازمان‌ها، توجه به روحیه و انگیزه آن‌ها نیز حائز اهمیت است. سازمان‌های حسابرسی، وظیفه اعمال نظارت مالی بر شرکت‌ها و حصول اطمینان از قابل اعتماد بودن صورت‌های مالی را به عهده دارند. موفقیت این سازمان‌ها تا حد زیادی به روحیه، انگیزه و رضایت نیروی انسانی آن‌ها وابسته است؛ به عبارت دیگر موفقیت، کارایی و اثربخشی مؤسسات حسابرسی متأثر از کارایی و اثربخشی حسابرسان است.

ترک خدمت و عدم رضایت حسابرسان مجرب که مؤسسات برای رسیدن آن‌ها به آن درجه از مهارت، متحمل هزینه‌های زیادی شده‌اند یکی از دغدغه‌های مبتلابه شرکای مؤسسات حسابرسی در ایران و سراسر جهان است که پیامدهای منفی آن برای کل حرفه حسابرسی نیز غیر قابل انکار است. از این رو درک علل ترک خدمت حسابرسان و دلایل پایین بودن رضایت شغلی آن‌ها برای شرکای مؤسسات حسابرسی بسیار ذی‌قیمت است زیرا بر اساس آن می‌توانند پیشگیری‌های لازم را انجام دهند.

طبق نظریه‌های رفتارسازمانی با افزایش استرس نقش کارکنان، تمایل به ترک خدمت آنان افزایش و رضایت شغلی اشان کاهش می‌یابد. پژوهش جاری نیز با بررسی تأثیر استرس نقش بر تمایل به ترک خدمت و رضایت شغلی حسابرسان ایرانی سعی دارد دیدگاه تازه‌ای در ادبیات حسابرسی کشور بگشاید و راه را برای حفظ حسابرسان در مؤسسات و افزایش رضایت شغلی اشان هموارتر سازد.

### ۲- مبانی نظری پژوهش

اولین بار، در دهه ۱۹۳۰ میلادی، واژه استرس توسط هانس سلیه، روانشناس معروف اتریشی مطرح گردید. به نظر وی هر محرکی که در انسان موجب تنش یا واکنش گردد استرس تلقی می‌شود. استرس درواقع نوعی نیاز جسمی یا ذهنی انسان است که موجب واکنش‌های خاصی در او شده و امکان مبازره یا فرار از خطر را می‌دهد .مقادیر کم استرس در مواردی مثل ورزش و کار می‌تواند سبب بهبود عملکرد شود اما استرس بیش‌ازحد می‌تواند آسیب‌های فراوانی به فرد و سازمان وارد سازد. ازاین‌رو سازمان‌ها برای مقابله با این‌گونه استرس تشویق شده‌اند (احمدی، ۱۳۸۵).

استرس نقش نیز نوعی استرس است و به واکنش‌های مضر جسمی و روحی کارمند اطلاق می‌شود و درصورتی‌که الزامات شغلی و نیازهای کارمند با ظرفیت‌ها و منابع همخوانی نداشته باشد ظاهر می‌شود (خاتونی، ۱۳۸۹).

[ Downloaded from qfaj.mobarakeh.iau.ir on 2026-11-19 ]

پژوهشگران با استفاده از نظریه نقش، مسائل مربوط به استرس نقش را شناسایی نموده و به چهار مؤلفه (ابهام نقش، تضاد نقش، گرانباری نقش و کم‌باری نقش) برای استرس نقش دست‌یافته‌اند (خواجه پور، ۱۳۸۱).

**ابهام نقش**[1]

وضعیتی است که فرد برای انجام مطلوب شغل، برخی از اطلاعات لازم را در اختیار ندارد و نمی‌داند برای انجام شغلش چه انتظاری از او می‌رود. (ارشدی،۱۳۸۶). عدم اطمینان نسبت به چگونگی ارزشیابی، مسیر پیشرفت، حیطه مسئولیت و انتظارات دیگران از عملکرد فرد چهار مورد غالب ابهام نقش در موقعیت‌های کاری است.

از مزایای شرح شغل کارکنان آن است که ابهام نقش را کاهش می‌دهد، متأسفانه شرح شغل به‌ندرت تعریف کاملی از نقش کارکنان ارائه می‌دهد .مطالعه نورمن مایر نشان داد مدیر و کارمند از شرح نقش کارمند تنها ۳۵٪ برداشت یکسانی دارند یعنی برای کارمند ۶۵٪ ابهام نقش وجود دارد. این ابهام نقش زیاد در زیردستان است که بسیار برای کارکنان خطرناک است.

ازنظر کارکنان، فقدان وضوح نقش مدیر می‌تواند موجب عدم امنیت، خشم و بی‌اعتمادی در بین آن‌ها شود یک مدیر نقش‌های همانند مدیر اجرایی، برنامه‌ریز، خط‌مشی گذار، متخصص، کنترل کننده پاداش‌ها، تنبیه‌ها، میانجی مشاجرات، نماینده گروه، مشاور، دوست، سپر بلا، معلم را می‌تواند داشته باشد.اگر برای زیردستان روشن نباشد که مدیر در حال حاضر کدام نقش را ایفا می‌کند این مسئله باعث عدم امنیت و استرس در آن‌ها خواهد شد.

**تضاد نقش**[2]

تضاد نقش هنگامی رخ می‌دهد که تن دادن به مجموعه‌ای از الزام‌های شغلی با پذیرش مجموعه دیگری از الزام‌های شغلی، مغایر و یا به کلی ناممکن است. پژوهش ها نشان می‌دهند که ابهام نقش و تضاد نقش از جمله مهم‌ترین عوامل ایجاد کننده استرس شغلی و کاهش دلبستگی و خشنودی شغلی به شمار می‌آیند (مهرابی زاده هنرمند و طالب زاده، ۱۳۸۰؛ ارشدی و شکر کن ۱۳۸۶) که علاوه بر ایجاد نارضایتی شغلی، عملکرد شغلی فرد را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهند (گاجندران و هریسون[3]،۲۰۰۷)

1 Role Ambiguity
2 Role Conflict
1 Gajendran and Harrison

[ Downloaded from qfaj.mobarakeh.iau.ir on 2026-11-19 ]

پژوهشگران اظهار داشته‌اند کیفیت روابط کارکنان در محیط کار، همواره رابطه مؤثری با استرس نقش (ابهام، تضاد، گرانباری و سبک‌باری) دارند که می‌توان به حمایت همکار و سرپرست اشاره کرد:

**حمایت همکار**

درصورتی که فرد رابطه خوبی با همکار داشته باشد و همکار از او در مواقعی که فرد درک روشنی از وظایفی که به او محول شده نداشته باشد یاری و مشورت برساند فرد در چنین موقعیت‌هایی کمتر دچار استرس خواهد شد. نتایج پژوهش‌ها (کارلسون و پریو[2]،۱۹۹۹) نشان می‌دهد حمایت همکار رابطه منفی با ابهام نقش دارد.

**حمایت سرپرست**

در شرایطی که کارکنان سرپرست خود را فردی بافکر و ملاحظه‌کار احساس کنند بین آن‌ها روابط دوستانه‌ای بر اساس اعتماد متقابل، احترام و صمیمیت ایجاد می‌شود که موجب عدم بروز استرس بر کارکنان خواهد شد. کارکنانی که احساس کنند رئیس مراعات آنان را نمی‌کند و نسبت به منافع آنان بی‌تفاوت است تحت استرس بوده و بیشتر در معرض اختلال روانی هستند طبق پژوهش‌های انجام‌شده (کارلسون و پریو، ۱۹۹۹) حمایت سرپرست موجب کاهش تضاد نقش می‌شود.

استرس نقش طبعاً دارای پیامدهایی است که معمولاً به سه دسته روانی، جسمی و رفتاری تقسیم می‌شود. پیامدهای روانی آن دسته از مشکلات عاطفی و شناختی است که براثر ناراحتی ناشی از استرس نقش بروز می‌کند. نارضایتی شغلی یکی از رایج‌ترین پیامدهای استرس نقش است یعنی کارمند با بی‌میلی و با تأخیر به سر کار خود می‌آید و برای آنکه کارش را به‌خوبی انجام دهد دلیل چندانی نمی‌بینند. سایر پیامدهای روانی نیز شامل افسردگی، اضطراب، احساس ناکامی، انزوا و بیزاری است.

پیامدهای جسمی را مشکل‌تر می‌توان تشخیص داد اما یکی از عمومی‌ترین پیامدهای جسمی استرس نقش، بیماری‌های قلبی و عروقی است.

پیامدهای رفتاری به فردی و سازمانی قابل‌تفکیک است. پیامدهای رفتاری فردی شامل رفتارهایی همانند پرخوری یا بی‌اشتهایی و رفتارهای ستیزه‌جویانه در برابر همکاران یا اعضای خانواده است و پیامدهای رفتاری سازمانی نیز شامل غیبت، ترک خدمت، افزایش حوادث کاری و فقدان بهره‌وری است.

2 Carleson and Perrewe

[ Downloaded from qfaj.mobarakeh.iau.ir on 2026-11-19 ]

در بین پیامدهای ذکرشده شاید نارضایتی شغلی و ترک خدمت بیشتر از بقیه موردتوجه و بررسی پژوهشگران قرارگرفته‌اند:

**رضایت شغلی**

مهم‌ترین متغیر در حیطه رفتار سازمانی است و عامل افـزایش کـارایی؛ توانمنـدی و تعهـد سازمانی کارکنان محسوب می‌شود. رضایت شغلی در یک مفهوم، خشنودی و ارضـای نیازهـای اصلی در محیط کار عنوان‌شده است و زاییده عواملی نظیر شرایط محیط کار، نظام سـازمانی و روابط حاکم بر محیط کار است.

نتیجه پژوهش های به‌عمل‌آمده نشان می‌دهد افرادی که از شغل خود رضایت دارند کمتـر غیبت می کنند و یا سازمان خود را برای پیدا کـردن شـغلی بهتـر تـرک نمـی‌کننـد، برخـورد نامناسب با ارباب‌رجوع ندارند، برای خود و سازمان، مشکل ایجاد نمی‌کنند، با دلگرمی و رغبت بیشتری وظایف خود را انجام می‌دهند و از سلامت جسمی خوبی برخوردارند.

**ترک خدمت**

ازجمله پیامدهای استرس نقش است که اثر مستقیم بر سـازمان دارد. یکـی از معضـلات و مشکلات اساسی سازمان‌ها، ترک خدمت کارکنان و به‌ویژه کارکنان متخصص و ارزشمند است. مدیران و محققان، کناره‌گیری از کار را پرهزینه، مشکل‌آفرین و همراه بـا عواقـب تهدیدکننـده برای کارایی سازمان می‌دانند.

ترک خدمت می‌تواند نشان‌دهنده از دست دادن هزینـه زیـادی درزمینـه تـأمین، آمـوزش، سرمایه‌گذاری‌های اجتماعی، خرابکاری، جایگزینی نیروی انسانی و صرف هزینه‌های غیرمستقیم بسیاری گردد و به دنبال آن تأثیرات منفی هم در روحیه و بازدهی کار افرادی کـه در سـازمان باقی‌مانده‌اند، داشته باشد. لذا سازمان‌هایی که بتوانند دلایل و عوامـل مـؤثر در تـرک خـدمت کارکنان را درک کنند می‌توانند با به‌کارگیری اطلاعات صحیح و با پیش‌بینی‌های لازم و به‌موقع قبل از کناره‌گیری کارکنان با آگاهی از میزان تمایلات به ترک خدمت و با استفاده از سیاست‌ها و روش‌هـای مطمـئن، مـدیریت مـؤثری را در فراینـد حفـظ و نگهـداری نیـروی انسـانی کـار به‌کارگیرند.

در کشورهای پیشـرو در حسابرسـی بـا انجـام پـژوهش هـای رفتـاری مسـتمر بـر جامعـه حسابرسان، علل و جهت روابط مفاهیمی همانند تعهد سازمانی، تعهد حرفه‌ای، اسـترس نقـش، رضایت شغلی، فرسودگی شغلی، تمایل به ترک خدمت حسابرسان بـا اسـتفاده از نظریـه‌هـای روانشناسی و مدیریت رفتار سازمانی در قالب مدل‌های علّی (همانند معادلات ساختاری) بررسی شده و اقدامات بایسته برای حفظ سلامت روانی و جسمی آن‌ها صورت گرفته و تـا حـدودی از

[ Downloaded from qfaj.mobarakeh.iau.ir on 2026-11-19 ]

هزینه‌های سازمانی که مؤسسات حسابرسی از این بابت محتمل می‌شوند جلوگیری می‌شود. پژوهش حاضر نیز سعی دارد با استفاده از معادلات ساختاری به بررسی علل و پیامدهای استرس نقش حسابرسانی ایرانی بپردازد و امید دارد با طرح مباحث رفتاری حسابرسی بر غنای دانش حسابرسی کشور افزوده و چشم‌اندازی برای ادامه پژوهش های دیگر در این مسیر با استفاده از تکنیک‌های پیشرفته تحلیل آماری ارائه کند.

## ۳-پیشینه پژوهش

### ۳-۱- پژوهش‌های خارجی

در بخشی از پژوهش شوفیاتول[1] و همکاران (۲۰۱۶) به بررسی تأثیر تضاد نقش و ابهام نقش بر تمایل به ترک خدمت حسابرسان نیز پرداخته شده است. بر اساس نتایج حاصله، تضاد نقش بر تمایل به ترک خدمت حسابرسان تأثیر مثبت دارد هرچند تأثیر ابهام نقش بر تمایل به ترک خدمت آن‌ها معنی‌دار نیست.

در مطالعه بیلاس[2] و همکاران (۲۰۱۵) رابطه بین تضاد نقش، استقلال و رضایت شغلی کارکنان بانک ها بررسی شده است. یافته نشان می دهد که تضاد نقش بطورمنفی با رضایت شغلی مرتبط است و در این رابطه، استقلال، نقش تعدیل کننده دارد.

یوتانیب و ناهارتیو[3] (۲۰۱۳) رابطه تضاد نقش، ابهام نقش و گرانباری نقش بر فرسودگی شغلی حسابرسان را مور مطالعه قرار داد. یافته‌ها نشان داد که تضاد نقش و گرانباری نقش با فرسودگی شغلی رابطه مثبت دارد ولی ابهام نقش فاقد رابطه معنی‌دار با فرسودگی شغلی است.

اِورلی[4] و همکاران (۲۰۱۱) در پژوهش خود به بررسی تأثیر تضاد نقش، ابهام نقش و گرانباری نقش بر رضایت شغلی، تمایل به ترک خدمت و عملکرد حسابداران رسمی آمریکا پرداختند. یافته‌ها نشان داد تضاد نقش، ابهام نقش و گرانباری نقش باعث افزایش تمایل به ترک خدمت و کاهش رضایت شغلی و عملکرد حسابداران رسمی می‌گردد. شدت این اثرات در افرادی که در زندگی دچار سوانح ناگوار شده‌اند بیشتر است.

1 Shofiatul
2 Beliasa
3 Utamib & Nahartyo
4 Everly

[ Downloaded from qfaj.mobarakeh.iau.ir on 2026-11-19 ]

در پژوهش راسل[1] (۲۰۱۰) روابط تضاد نقش، ابهام نقش، حمایت سرپرست، حمایت همکار، تعارض خانواده با کار، در بین سه گروه سنی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد حمایت سرپرست و حمایت همکار با تضاد نقش رابطه منفی دارد. حمایت سرپرست و حمایت همکار با ابهام نقش رابطه منفی دارد. تضاد نقش و ابهام نقش با تعارض کار با خانواده رابطه مثبت دارد.

ترنبرس[2] (۲۰۰۹) در پژوهش خود به مطالعه تأثیر حمایت همکار بر استرس نقش، رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت پرداخت. یافته‌ها نشان داد حمایت همکار با رضایت شغلی رابطه مثبت و با استرس نقش رابطه منفی دارد، حمایت همکار تأثیر منفی بر تمایل به ترک خدمت دارد. حمایت همکار رابطه میانجی بین رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت و بین استرس نقش و تمایل به ترک خدمت دارد.

گلیسمیر[3] (۲۰۰۷) به بررسی اثر ابهام نقش و تضاد نقش بر قصد به ترک سازمان پرداخته است. نتایج نشان می‌دهد تعارض نقش و ابهام نقش رابطه مثبت با تمایل به ترک خدمت دارد همچنین نتایج نشان می‌دهد ابهام نقش اثر قابل توجه تری نسبت به تعارض نقش بر تمایل به ترک خدمت دارد و اثر تضاد نقش ضعیف‌تر می‌باشد.

هدف پژوهش گرکسون[4] (۱۹۹۴) بررسی رابطه بین اعتماد به نفس شغلی، ابهام نقش و تضاد نقش در بین حسابداران رسمی آمریکا بوده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که اعتماد به نفس شغلی رابطه منفی با ابهام نقش و تضاد نقش دارد. اعتماد به نفس شغلی با رضایت شغلی رابطه مثبت دارد و رابطه ابهام نقش و تضاد نقش با رضایت شغلی نیز منفی است.

پرات و جیامبالو[5] (۱۹۸۱) فرض کردند که شیوه رفتار رهبر گروه حسابرسی از طریق تأثیرگذاری بر رضایت، انگیزش و عملکرد انفرادی گروه حسابرسی، بر عملکرد گروه اثر می‌گذارد. یافته‌های آنان نشان داد که گروه‌های حسابرسی با عملکرد بالا تمایل دارند توسط حسابرسانی که نوآوری کارکنان را تشویق می‌کنند و نیازهای شخصی آن‌ها را در نظر می‌گیرند و به هریک از اعضای گروه کار کمی را محول می‌کنند و تنبیه را به‌ندرت انجام می‌دهند، تحت نظارت قرار گیرند.

1 Russell
2 Trenberth
3 Glissmeyer
4 Gregson
5 Pratt and Jiambalvo

[ Downloaded from qfaj.mobarakeh.iau.ir on 2026-11-19 ]

## ۲-۳- پژوهش‌های داخلی

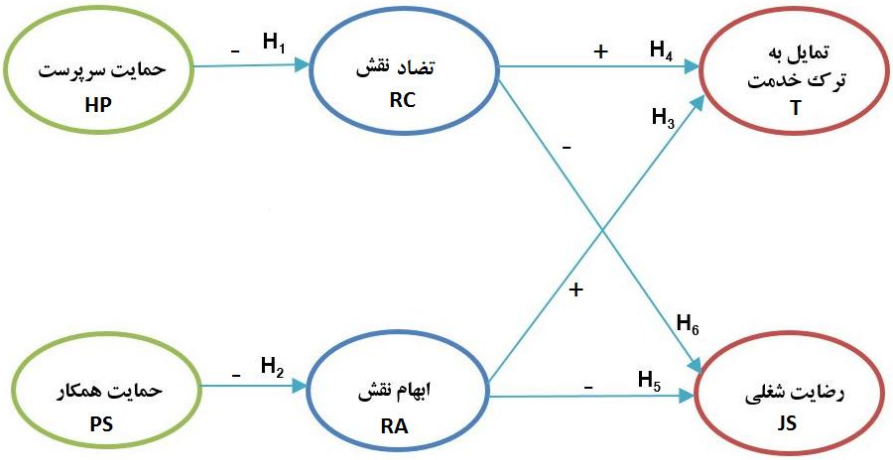
ماکویی و خورشیدی فر (۱۳۸۹) به بررسی نقش استرس شغلی بر رابطه کانون کنترل و پیامدهای شغلی حسابداران ایرانی پرداختند. نتایج پژوهش حاکی از آن است که کانون کنترل اغلب حسابداران از نوع درونی است و سطح استرس شغلی آن‌ها در حد متوسط و سطح عملکرد و رضایت اشان در حد بالاست. همچنین ابهام نقش و گرانباری نقش بر عملکرد شغلی حسابداران از نقش واسط برخوردارند.

رضازاده و همکاران (۱۳۸۶) در پژوهش خود به بررسی تأثیر عوامل سرپرستی بر رضایت شغلی حسابرسان و انگیزه حسابرسان برای ادامه همکاری با مؤسسات حسابرسی پرداختند. نتایج پژوهش بیانگر آن است که انگیزه حسابرسان برای ادامه همکاری با مؤسسات حسابرسی با میزان رضایت شغلی آن‌ها به طور معنی‌داری رابطه مثبت دارد و سه اقدام سرپرستی (هدایت و راهنمایی، فراهم ساختن شرایط کاری مناسب و تقسیم کار صحیح) با رضایت شغلی حسابرسان و نیز با انگیزه آنان برای ادامه همکاری با مؤسسات حسابرسی رابطه مثبت دارد.

## ۴- مسئله پژوهش

مسئله پژوهش جاری این است که آیا حمایت سرپرست و همکار حسابرس بر مؤلفه‌های استرس نقش (تضاد و ابهام نقش) او تأثیر دارد و این مؤلفه‌ها نیز بر تمایل به ترک خدمت و رضایت شغلی حسابرس مؤثرند؟ به عبارت دیگر آیا بین متغیرهای عِلّی پژوهش فعلی روابط معنی‌داری در جهت‌های تعیین شده وجود دارد؟

**نمودار ۱. مدل علل و پیامدهای استرس نقش حسابرس**




[ Downloaded from qfaj.mobarakeh.iau.ir on 2026-11-19 ]

## ۵- فرضیه‌های پژوهش

با توجه به مسئله پژوهش و جهت روابط متغیرها که نمودار ۱ قابل ملاحظه است فرضیه‌های پژوهش به شرح ذیل می‌باشد:

فرضیه ۱: حمایت سرپرست تأثیر ساختاری منفی بر تضاد نقش حسابرس دارد.

فرضیه ۲: حمایت همکار تأثیر ساختاری منفی بر ابهام نقش حسابرس دارد.

فرضیه ۳: ابهام نقش تأثیر ساختاری مثبت بر تمایل به ترک خدمت حسابرس دارد.

فرضیه ۴: تضاد نقش تأثیر ساختاری مثبت بر تمایل به ترک خدمت حسابرس دارد.

فرضیه ۵: ابهام نقش تأثیر ساختاری منفی بر رضایت شغلی حسابرس دارد.

فرضیه ۶: تضاد نقش تأثیر ساختاری منفی بر رضایت شغلی حسابرس دارد.

## ۶- روش پژوهش

ابزار اندازه‌گیری این پژوهش پرسشنامه با مقیاس هفت‌گانه لیکرت است که به سنجش شش متغیر می‌پردازد. متغیر حمایت سرپرست با ۴ گویه از پرسشنامه هینز[1] (۱۹۹۹)، حمایت همکار با ۵ گویه از پرسشنامه هینز (۱۹۹۹)، تضاد نقش با ۸ گویه از پرسشنامه ریزو[2] (۱۹۷۰)، ابهام نقش با ۶ گویه از پرسشنامه ریزو (۱۹۷۰)، تمایل به ترک خدمت با ۵ گویه از پرسشنامه‌های آرانیا[3] (۱۹۸۴) و جنکینز[4] (۱۹۹۲) و رضایت شغلی با ۱۷ گویه از پرسشنامه زارعی (۱۳۷۵) مورد سنجش قرار می‌گیرند.

پرسشنامه بهتر است قبل از هرگونه تحلیل از نظر پایایی و روایی مورد بررسی قرار گیرد. منظور از روایی آن است که پرسشنامه همان متغیر مورد نظر را اندازه‌گیری کند و برای اندازه‌گیری آنچه مورد نظر می‌باشد مناسب است (هومن,۱۳۷۰). در مورد مقیاس‌های تضاد نقش، ابهام نقش، حمایت سرپرست، حمایت همکار و تمایل به ترک، نظر به استاندارد و معروفیت جهانی این پرسشنامه‌ها و استفاده گسترده در تحقیقات معتبر روایی بالایی دارند. در مورد متغیر رضایت شغلی نیز نظر به اجرای قبلی در ایران و این که گویه‌های آن کاملاً بر اساس ابعاد رضایت شغلی تنظیم شده و مورد تأیید صاحب‌نظران اساتید رشته مدیریت بوده است دارای روایی بالایی است.

1 Haynes
2 Rizzo
3 Aranya
4 Jenkins

[ Downloaded from qfaj.mobarakeh.iau.ir on 2026-11-19 ]

منظور از پایایی آزمون ثبات و تکرار پذیری اندازه‌گیری در زمان‌های مختلف است. در آزمون‌هایی که ضریب اعتبار بالایی دارند، خطای اندازه‌گیری به حداقل کاهش می‌یابد. در این مطالعه نیز برای بررسی قابلیت اعتماد ابزار سنجش (طیف‌ها) مورد استفاده از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. این روش برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه‌گیری که خصیصه‌های مختلف را اندازه‌گیری می‌کند به کار می‌رود.

به منظور تعیین پایایی پرسش‌نامه و حجم نمونه ابتدا یک پیش‌آزمون با تعداد ۳۰ حسابرس صورت گرفت که از بین ۳۲ پرسشنامه ارسالی ۳۰ پرسشنامه قابل استفاده بود. نتایج آلفای کرونباخ به دست آمده از پیش‌آزمون در جدول ۱ آورده شده است.

**جدول ۱. ضرایب آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش**

| متغیرها | حمایت سرپرست | حمایت همکار | ابهام نقش | تضاد نقش | تمایل به ترک خدمت | رضایت شغلی |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ضریب آلفای کرونباخ | ۰/۷۷۸ | ۰/۷۰۸ | ۰/۷۱۲ | ۰/۷۱۶ | ۰/۷۲۳ | ۰/۷۶۵ |

منبع: یافته‌های پژوهش

نظر به این‌که آلفای کرونباخ همه متغیرها بزرگ‌تر از ۰/۷۰ است، متغیرها برای سنجش مفاهیم مورد نظر همبستگی درونی دارند و لذا پرسشنامه از پایایی لازم برخوردار است.

جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کمک حسابرسان، حسابرسان و حسابرسان ارشد شاغل در مؤسسات حسابرسی عضو جامعه حسابداران رسمی (۴۲۲۹ نفر) و سازمان حسابرسی (۱۰۵۴ نفر) در شش ماه اول ۱۳۹۲ است لذا جامعه آماری پژوهش شامل ۵۳۵۳ حسابرس است.

با لحاظ ۰/۱۳۷ واریانس ($s^2$) پیش‌آزمون، سطح اطمینان ۹۵٪ (t=۱/۹۶)، دقت احتمالی مطلوب ۰/۰۵(d) و ۵۳۵۳ حجم جامعه (N) بر اساس فرمول زیر تعداد حجم نمونه (n) به دست آمد:

$$n=\frac{N^2t^2s^2}{Nd^2+t^2s^2}=\frac{۵۳۵۳\ (۱/۹۶)^۲\ (۰/۱۳۷)}{۵۳۵۳\ (۰/۰۵)^۲+(۱/۹۶)^۲\ (۰/۱۳۷)}=۲۲۰$$

۳۵۰ پرسشنامه بین کمک حسابرسان، حسابرسان و حسابرسان ارشد که در سازمان حسابرسی و مؤسسات حسابرسی توزیع گردید که ۲۲۸ پرسشنامه قابل استفاده بودند.

[ Downloaded from qfaj.mobarakeh.iau.ir on 2026-11-19 ]

## ۷-یافته‌های پژوهش

جدول زیر توزیع فراوانی پاسخگویان را برحسب سمت نشان می‌دهد که ۳۶ درصد پاسخگویان کمک حسابرس، ۴۶ درصد حسابرس و ۱۸ درصد نیز حسابرس ارشد می‌باشند.

**جدول ۲. اطلاعات جمعیت شناختی**

| سمت | تعداد | جنسیت | تعداد | تحصیلات | تعداد |
|---|---|---|---|---|---|
| کمک حسابرس | ۸۲ | زن | ۸۳ | کارشناسی | ۱۳٦ |
| حسابرس | ۱۰٤ | مرد | ۱٤٥ | کارشناسی ارشد | ۹۲ |
| حسابرس ارشد | ٤۲ | | | | |
| | ۲۲۸ | | ۲۲۸ | | ۲۲۸ |

منبع: یافته‌های پژوهش

در جدول ۳، خلاصه‌ای از آمار توصیفی متغیرهای پژوهش آورده شده است.

**جدول ۳. آمار توصیفی متغیرهای پژوهش**

| متغیر | میانگین | میانه | نما | انحراف معیار |
|---|---|---|---|---|
| ابهام نقش | ۳,۹۲ | ٤ | ٤,۱۷ | ۰,۷۷ |
| تضاد نقش | ٤,۳۷ | ٤,٥۰ | ٥,۱۳ | ۰,۸۲ |
| حمایت همکار | ۳,۷۰ | ۳,٥۰ | ۳ | ۱,۰۸ |
| حمایت سرپرست | ۳,۲۹ | ۳,۲٥ | ۳ | ۱,۰٥ |
| تمایل به ترک شغل | ٤,٤۹ | ٥,۱۰ | ٥,۲۰ | ۰,۹۹ |
| رضایت شغلی | ۳,۸۹ | ۳,۹٤ | ٤,۰٦ | ۰,٦۷ |

منبع: یافته‌های پژوهش

برای آزمون وجود روابط علّی از تحلیل مسیر یا مدل روابط ساختاری خطی- لیزرل استفاده می‌شود. در پژوهش حاضر ابتدا تحلیل عاملی تأییدی برای معرف‌های عملیات کننده متغیرهای پژوهش و بعد مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای نهفته و در نهایت مدل معادلات ساختاری تشریح گردیده است.

[ Downloaded from qfaj.mobarakeh.iau.ir on 2026-11-19 ]

**الف- کلیات و مبانی نظری روابط ساختاری خطی - لیزرل**

در این پژوهش از مدل روابط ساختاری خطی - لیزرل (جورسکاگ و سوربوم[1]، ۱۹۸۹) جهت تحلیل داده‌ها استفاده شده است. یک مدل معمولی لیزرل از دو مدل اندازه‌گیری و تابع ساختاری تشکیل شده است.

مدل اندازه‌گیری مشخص می‌کند که چگونه متغیرهای نهفته در قالب متغیرهای قابل مشاهده، اندازه‌گیری شده‌اند، روایی و پایایی متغیرهای مشاهده شده را نشان می‌دهد و خطاهای اندازه‌گیری را ارزیابی می‌کند.

مدل تابع ساختاری، شدت روابط علی (مستقیم، غیرمستقیم و کلی) بین متغیرهای نهفته و مقدار واریانس تبیین شده در کل مدل را نشان می‌دهد.

لیزرل نسبت به روش رگرسیون و تحلیل واریانس از توانایی بیشتری برخوردار است و بر تحلیل مسیر نیز توفق دارد. زیرا تحلیل مسیر، فرایندی متشکل از مراحل منفک متوالی است که مبتنی بر رگرسیون‌های متعدد می‌باشد، در حالی که تحلیل‌های لیزرل پیوسته و توأم‌اند. تحلیل واریانس (برخلاف لیزرل) از آنجا که نمی‌تواند خطاهای کلی اندازه‌گیری بین متغیرهای مشاهده شده و نهفته را مشخص کند، فرض را بر آن می‌گذارد که اندازه‌های مشاهده شده با مقادیر متغیرهای نهفته برابرند (در حالی که عملاً چنین فرضی نادرست است). به همین دلیل « لیزرل یک تکنیک اطلاعاتی کامل است » ( قاضی طباطبایی، ۱۳۷۴).

**۱- تحلیل عاملی تأییدی برای معرف‌های عملیاتی کننده متغیرهای پژوهش**

در ابتدا کلیه متغیرهای پژوهش تحلیل عاملی تأییدی شدند و اعتبار سازه‌های آن‌ها شناسایی شد و گویه هایی که دارای بار مطلوب نبودند کنار گذاشته شدند به گونه ای که در نهایت همه گویه های متغیرها دارای بار مطلوب بود.

**۲-آزمون مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای نهفته**

مدل اندازه‌گیری مشخص می‌کند متغیرهای نهفته چگونگی اندازه‌گیری متغیرها از طریق متغیرهای مشاهده شده است و شامل دو مدل زیر است:

**الف - مدل اندازه‌گیری متغیرهای نهفته مستقل**

همان‌گونه که در نمودار ۲ قابل ملاحظه است متغیرهای $X$ متغیرهای عینی مشاهده شده مستقل هستند که متغیرهای نهفته مستقل را اندازه‌گیری می‌کنند.

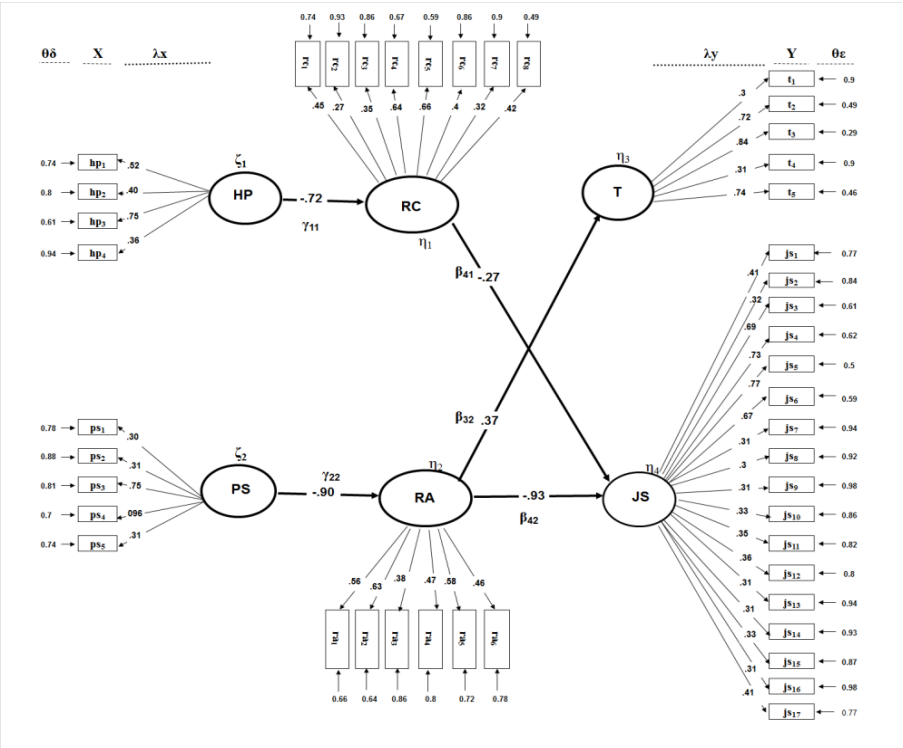
1 Joreskog & Sorbom

[ Downloaded from qfaj.mobarakeh.iau.ir on 2026-11-19 ]

ضریب λx نشان دهنده بارگویه متغیرهای مشاهده شده مستقل است و در این پژوهش ۹ بارگویه λx نشان دهنده اهمیت نسبی ۴ گویه معرف حمایت سرپرست ($hp_1 \ldots hp_4$) در اندازه‌گیری مفهوم حمایت سرپرست (HP) و ۵ گویه معرف حمایت همکار ($ps_1 \ldots ps_5$) در اندازه‌گیری مفهوم حمایت همکار (PS) می‌باشد.

ضریب λx نیز نشان دهنده خطای اندازه‌گیری هر یک از متغیرهای عینی مشاهده شده مستقل می‌باشد.

**نمودار ۲. مدل‌های اندازه‌گیری متغیرها و مدل معادلات ساختاری**




منبع: یافته‌های پژوهش

### ب- مدل اندازه‌گیری متغیرهای نهفته تابع

متغیرهای **Y** در نمودار ۲ متغیرهای عینی مشاهده شده تابع هستند که متغیرهای نهفته تابع را اندازه‌گیری می‌کنند.

ضریب λy نشان دهنده بارگویه متغیرهای مشاهده شده تابع است و در این پژوهش ، ۳۴ بارگویه λy نشان دهنده اهمیت نسبی ۶ گویه معرف ابهام نقش ($ra_1 \ldots ra_6$) در اندازه‌گیری

[ Downloaded from qfaj.mobarakeh.iau.ir on 2026-11-19 ]

مفهوم ابهام نقش (RA)،۸ گویه معرف تضاد نقش ($rc_1 \ldots rc_8$) در اندازه‌گیری مفهوم تضاد نقش (RC)، ۵ گویه معرف تمایل به ترک خدمت ($t_1 \ldots t_5$) در اندازه‌گیری مفهوم تمایل به ترک خدمت (T)، ۱۷ گویه معرف رضایت شغلی ($j_1 \ldots j_{17}$) در اندازه‌گیری مفهوم رضایت شغلی (JS) است.

ضریب $\theta\varepsilon$ نیز نشان دهنده خطای اندازه‌گیری هر یک از متغیرهای عینی مشاهده شده تابع می‌باشد.

## ۳- آزمون مدل معادلات ساختاری

مدل تابع ساختاری، روابط علّی بین متغیرهای نهفته را مشخص می‌کند. ضرایب $\gamma$ نشان دهنده تأثیر متغیرهای نهفته مستقل $\zeta$ بر متغیرهای نهفته تابع $\eta$ می‌باشد و ضرایب $\beta$ نشان دهنده تأثیر متغیرهای نهفته تابع بر سایر متغیرهای نهفته تابع می‌باشد.

در پژوهش حاضر حمایت سرپرست($\zeta_1$) و حمایت همکار($\zeta_2$)، متغیرهای نهفته مستقل می‌باشند و تضاد نقش($\eta_1$)، ابهام نقش($\eta_2$)، تمایل به ترک خدمت($\eta_3$) و رضایت شغلی($\eta_4$) متغیرهای نهفته تابع می‌باشند.

**جدول ٤ . تأثیر متغیرهای نهفته مستقل بر متغیرهای نهفته تابع میانی**

| فرضیه | مبدأ رابطه: متغیرهای نهفته مستقل ζ | مقصد رابطه: متغیر نهفته تابع میانی η | ضرایب گاما γ | | ارزش آماره t | معنی‌داری(sig) | تأیید/ ابطال |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| H1 | حمایت سرپرست (HP) | تضاد نقش (RC) | $\gamma_{11}$ | -۰,۷۳ | -٦,۰٥ | *** | تأیید |
| H2 | حمایت همکار (PS) | ابهام نقش (RA) | $\gamma_{22}$ | -۰,۹۰ | -۸,۲۳ | *** | تأیید |

منبع: یافته‌های پژوهش

منفی و معنی‌دار بودن[(t=-۶/۰۵) (γ=-۰/۷۳)] ضریب $\gamma_{11}$ در جدول ۴ نشان می‌دهد که حمایت سرپرست تأثیر ساختاری منفی معنی‌دار بر تضاد نقش دارد و از این رو فرضیه ۱ در سطح ۹۵٪ تأیید می‌شود.

بر همین اساس ضریب گامای $\gamma_{22}$ در همان جدول نیز منفی و معنی‌دار (t=-۸/۲۳) (γ=-۰/۹۰)] است که بیانگر تأثیر ساختاری منفی حمایت همکار بر ابهام نقش است که تأیید فرضیه ۲ در سطح ۹۵٪ را نشان می‌دهد.

[ Downloaded from qfaj.mobarakeh.iau.ir on 2026-11-19 ]

**جدول ۵. تأثیر متغیر نهفته تابع میانی بر متغیرهای نهفته تابع نهایی**

| فرضیه | مبدأ رابطه: متغیر نهفته تابع میانی η | مقصد رابطه: متغیرهای نهفته تابع نهایی η | ضرایب بتا β | | ارزش آماره t | معنی‌داری | تأیید/ ابطال |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| $H_3$ | ابهام نقش (RA) | تمایل به ترک خدمت (T) | $\beta_{32}$ | ۰,۳۷ | ۲,۵۰ | *** | تأیید |
| $H_4$ | تضاد نقش (RC) | تمایل به ترک خدمت (T) | $\beta_{31}$ | ۰,۰۹ | ۰,۷۱ | - | ابطال |
| $H_5$ | ابهام نقش (RA) | رضایت شغلی (JS) | $\beta_{42}$ | -۰,۹۳ | -٤,۸۰ | *** | تأیید |
| $H_6$ | تضاد نقش (RC) | رضایت شغلی (JS) | $\beta_{32}$ | -۰,۲۷ | -۱,۹۷ | *** | تأیید |

منبع: یافته‌های پژوهش

همان‌گونه که در جدول ۵ ملاحظه می‌شود مقدار ۰/۳۷ضریب $\beta_{32}$ با ارزش آماره t ۲/۵، حکایت از تأثیر ساختاری مثبت معنی‌دار ابهام نقش بر تمایل به ترک خدمت دارد که تأیید فرضیه سوم با احتمال ۹۵٪ را بیان می‌نماید.

معنی‌دار نبودن (t=۰/۷۱) ضریب$\beta_{31}$ نشان می‌دهد که حمایت سرپرست تأثیر ساختاری معنی‌دار بر تضاد نقش ندارد و از این رو فرضیه چهارم در سطح ۹۵٪ رد می‌شود.

ضرایب منفی و معنی‌دار $\beta_{42}$ و$\beta_{32}$ نیز بیانگر تأثیر ساختاری منفی معنی‌دار ابهام نقش و تضاد بر رضایت شغلی است و لذا فرضیه‌های پنجم و ششم در سطح ۹۵٪ تأیید می‌گردد.

نتایج آزمون معادلات ساختاری در نمودار ۲ نیز قابل ملاحظه است. اگر نتایج مدل واقعی در نمودار ۲ با مدل پیشنهادی در نمودار ۱ مقایسه شوند مشخص می‌شود که تمام جهت‌های تأثیرات واقعی متغیرهای مستقل بر وابسته میانی و تأثیرات متغیرهای وابسته میانی بر متغیرهای وابسته نهایی (به غیر از تأثیر ابهام نقش بر تمایل به ترک خدمت) در نمودار ۱ عیناً همانند جهت‌های پیش‌بینی شده در نمودار ۱ بوده و معنی‌دار هستند.

جدول ۶ اثرات مستقیم، غیرمستقیم و کل متغیرهای مستقل بر متغیرهای وابسته و متغیرهای وابسته بر سایر متغیرهای وابسته را نشان می‌دهد و جدول ۷ کمیت t اثرات مزبور را نشان می‌دهد.

[ Downloaded from qfaj.mobarakeh.iau.ir on 2026-11-19 ]

**جدول ٦. اثرات مستقیم و غیرمستقیم و کل**

| | متغیر مستقل بر تابع نهایی | | | | تابع میانی بر تابع نهایی | | | | متغیر مستقل بر تابع میانی | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | بتا*گاما | | | | بتا | | | | گاما | |
| | PS-JS | PS-T | HP-JS | HP-T | RA-JS | RA-T | RC-JS | RC-T | PS-RA | HP-RC |
| اثر مستقیم | —— | — | —— | —— | -۰,۹۳ | ۰,۳۷ | -۰,۲۷ | ۰,۰۹ | -۰,۹۰ | -۰,۷۳ |
| اثر غیرمستقیم | ۰,۸۳ | -۰,۳۳ | ۰,۱۹ | -۰,۰٦ | —— | —— | —— | —— | —— | —— |
| اثر کل | ۰,۸۳ | -۰,۳۳ | ۰,۱۹ | -۰,۰٦ | -۰,۹۳ | ۰,۳۷ | -۰,۲۷ | ۰,۰۹ | -۰,۹۰ | -۰,۷۳ |

منبع: یافته‌های پژوهش

**جدول ۷. کمیت $t$ اثرات مستقیم و غیرمستقیم**

| | متغیر مستقل بر تابع نهایی | | | | تابع میانی بر تابع نهایی | | | | متغیر مستقل بر تابع میانی | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | کمیت t | | | | کمیت t همراه با ضریب بتا | | | | کمیت t همراه با ضریب گاما | |
| | PS-JS | PS-T | HP-JS | HP-T | RA-JS | RA-T | RC-JS | RC-T | PS-RA | HP-RC |
| اثر مستقیم | —— | — | —— | —— | -٤,۸۰ | ۲۰۵۰ | -۱,۹۷ | ۰,۷۱ | -۸,۲۳ | -٦,۰۵ |
| غیرمستقیم | ۵,۱۲ | ۲,۵٤ | ۲,۰۱ | -۰,۷۱ | —— | —— | —— | —— | —— | —— |
| اثر کل | ۵,۱۲ | ۲,۵٤ | ۲,۰۱ | -۰,۷۱ | -٤,۸۰ | ۲۰۵۰ | -۱,۹۷ | ۰,۷۱ | -۸,۲۳ | -٦,۰۵ |

منبع: یافته‌های پژوهش

همان‌گونه که نتایج جدول ۶ و ۷ نشان می‌دهند اثر مستقیم تضاد نقش بر تمایل به ترک شغل و اثرات غیرمستقیم حمایت سرپرست بر تمایل به ترک شغل معنی‌دار نیست ولی اثرات مستقیم و غیرمستقیم سایر متغیرهای نهفته بر یکدیگر طبق مدل پیشنهادی معنی‌دار می‌باشد.

**جدول ۸. تفسیر شاخص‌های نیکویی برازش مدل**

| ردیف | معیارهای برازش مدل | نام اختصاری | مقدار | حد مطلوب | تفسیر |
|---|---|---|---|---|---|
| ۱ | کای دو نسبی | $\chi 2/df$ | ۱,۸۸ | <۲ | مطلوب |
| ۲ | شاخص نیکویی برازش | GFI-hat | ۰,۹۰ | >۰,۹۰ | مطلوب |
| ۳ | شاخص برازش هنجار شده | NFI | ۰,۹۱ | >۰,۹۰ | مطلوب |
| ٤ | شاخص برازش تطبیقی | CFI | ۰,۹۰ | >۰,۹۰ | مطلوب |
| ٥ | شاخص برازش اضافی | IFI | ۰,۹۰ | >۰,۹۰ | مطلوب |
| ٦ | شاخص برازش نسبی | RFI | ۰,۹۰ | >۰,۹۰ | مطلوب |
| ۷ | ریشه مجذور مانده‌ها | RMR | ۰,۱۹ | نزدیک به صفر | قابل‌قبول |

منبع: یافته‌های پژوهش

[ Downloaded from qfaj.mobarakeh.iau.ir on 2026-11-19 ]

همان‌گونه که تفسیر شاخص‌های یاد شده در جدول ۸ نشان می‌دهد مـدل پـژوهش از قـدرت توضیحی خوبی برخوردار است.

## ۸-نتیجه‌گیری

همان‌گونه که ابتدای نوشتار نیز بیان گردید هنگامی که کارکنان سرپرست خود را فردی لایق اعتماد و احترام بدانند استرس نقش آن‌ها کاهش می‌یابد. تأثیر منفی حمایت سرپرست بر تضاد نقش حسابرس این پژوهش نیز این نظر را تأیید می‌کند. این یافته با نتایج پژوهش‌های، راسل (۲۰۱۰)، ترنبس (۲۰۰۹) و کارلسون (۱۹۹۹) همخوانی دارد.

تأثیر منفی حمایت همکار بر تضاد نقش حسابرس این پژوهش با این نظر که کارکنانی که رابطه خوبی با همکار خود داشته باشند با راهنمایی او درک روشن‌تری از وظایف محوله خود پیدا کرده و ابهام نقش کمتری دارند همخوانی دارد. این نتیجه با یافته‌های راسل (۲۰۱۰)، ترنبس (۲۰۰۹) مطابقت دارد.

طبق نظریه تئوری نقش هنگامی که فرد برای انجام مطلوب شغل برخی از اطلاعات لازم را در اختیار نداشته باشد و نداند برای انجام شغلش چه انتظاری از او می‌رود دچار ابهام نقش می‌شود و بر همین اساس رضایت شغلی او کاهش و تمایل به ترک خدمت او افزایش می‌یابد. نتایج این پژوهش نیز مؤید همین نظر است زیرا یافته‌ها نشان داد ابهام نقش، تأثیر منفی بر رضایت شغلی و تأثیر مثبت بر تمایل به ترک خدمت حسابرس دارد که مطابق با نتایج اورلی (۲۰۱۰)، ترنبرس (۲۰۰۹)، گرکسون (۱۹۹۴) و ماکویی (۱۳۸۹) نیز می‌باشد.

از لحاظ نظری انتظار می‌رود هنگامی که فرد دچار تضاد نقش می‌شود تمایل به ترک خدمت او افزایش و رضایت شغلی او کاهش یابد. هرچند یافته‌ها نشان می‌دهد که تضاد نقش تأثیر منفی بر رضایت شغلی حسابرس دارد و با پژوهش‌های بیلاس و همکاران (۲۰۱۵)، اورلی (۲۰۱۰)، ترنبرس (۲۰۰۹)، گلیسمیر و همکاران (۲۰۰۷)، گرکسون (۱۹۹۴) و ماکویی (۱۳۸۹) نیز همخوانی دارد ولی در عین حال وجود تأثیر معنی‌دار تضاد نقش بر تمایل به ترک خدمت را تأیید نکرد که با پژوهش های ذکر شده و پژوهش شوفیاتول و همکاران (۲۰۱۶) همخوانی ندارد. این یافته نشان می‌دهد که تضاد نقش هرچند باعث کاهش رضایت شغلی حسابرسان می‌شود ولی تأثیر ساختاری آن به‌اندازه کافی قوی نیست که تمایل به ترک خدمت حسابرسان را زیاد کند.

روابط کارمند با سایر کارکنان نظیر همکار یا سرپرست بر رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت او مؤثر است. نتایج این پژوهش نیز می‌دهد حمایت همکار و سرپرست اثر غیرمستقیم

[ Downloaded from qfaj.mobarakeh.iau.ir on 2026-11-19 ]

مثبت بر رضایت شغلی داد و همچنین حمایت همکار اثر غیرمستقیم منفی بر تمایل به ترک خدمت حسابرسان نیز دارد که با نتایج راسل (۲۰۱۰) و پرات و جیامبالو (۱۹۸۱) و رضازاده (۱۳۸۶) سازگار است.

بر طبق یافته‌های این پژوهش حمایت سرپرست اثر غیرمستقیم معنادار بر تمایل به ترک خدمت ندارد که مغایر با نتایج پرات و جیامبالو (۱۹۸۱) می‌باشد.

به‌طور کلی نتایج پژوهش نشان می‌دهد هر چند اثر مستقیم تضاد نقش بر تمایل به ترک خدمت و اثر غیرمستقیم حمایت سرپرست بر تمایل به ترک خدمت معنی‌دار نیست ولی اثرات مستقیم و غیرمستقیم سایر متغیرهای نهفته بر یکدیگر طبق مدل پیشنهادی معنی‌دار است و مدل نیز از نظر شاخص‌های مختلف از نیکویی برازش خوبی برخوردار است.

## ۹- پیشنهادهای مبتنی بر نتایج پژوهش

۱- نظر به این‌که حمایت سرپرست منجر به کاهش تضاد نقش و افزایش رضایت شغلی حسابرس می‌شود به شرکای مؤسسات حسابرسی توصیه می‌شود افرادی را به عنوان سرپرست انتخاب کنند که نوآوری حسابرسان را تشویق می‌کنند، نیازهای شخصی آن‌ها را در نظر می‌گیرند، تشویق را به کرات ادامه می‌دهند و تنبیه را به‌ندرت انجام می‌دهند. در ضمن از سرپرستان بخواهند با حمایت از حسابرسان رده پایین‌تر، کاهش انتظارات متناقض از آنان و کاهش انتظاراتی که با انتظارات موسسه از حسابرسان همسو نیست، تضاد نقش حسابرسان را کاهش دهند.

۲- نظر به این‌که حمایت همکار منجر به کاهش ابهام نقش می‌شود و از پیامدهای روانی، جسمی و رفتاری استرس نقش حسابرسان می‌کاهد به حسابرسان توصیه می‌شود به حسابرسان مبتدی یا حسابرسانی که اخیراً به موسسه آن‌ها منتقل شده‌اند کمال همکاری و مساعدت را در تشریح نوع وظایفی که باید انجام دهند و انتظاراتی که از آن‌ها می‌رود انجام دهند تا با ایجاد جو دوستانه، محیط دلپذیر تری برای انجام کار به دور استرس فراهم شود.

۳- جامعه حسابداران رسمی با الزام حسابرسان به آموزش حرفه‌ای مستمر و شرکت در بحث‌ها و چالش‌های جدید و تأکید به گذراندن دوره مربوطه قبل از سپردن سرفصل جدید به حسابرس در جلوگیری از ابهام نقش حسابرسان می‌تواند مؤثر باشد.

۴- شرکای مؤسسات حسابرسی برای حفظ کارکنان و کاهش استرس نقش می‌توانند شرح وظایف کارکنان را برای آن‌ها مدون نموده و فرض را بر این نگذارند که افراد

[ Downloaded from qfaj.mobarakeh.iau.ir on 2026-11-19 ]

دقیقاً می‌دانند که چه باید انجام دهند. با ایجاد تعامل و برگزاری جلسات متعدد و توزیع پرسشنامه‌های که میزان آگاهی حسابرسان از وظایف و انتظارات موسسه از آن‌ها را می‌سنجد از یک سو حسابرسان از وظایف خود و انتظار موسسه از آن‌ها آگاهی می‌یابند و از سوی دیگر شرکای موسسه نیز از میزان ابهام و تضاد نقش حسابرسان آگاهی می‌یابند و لذا حسابرسان با احتمال بیشتر در جهت رسالت موسسه و اهداف موسسه حرکت می‌کند.

۵- یکی از عوامل بسیار مهم در تضاد نقش نبود بودجه زمانی مناسب برای انجام وظایف است لذا سرپرستان می‌توانند با مجاب کردن شرکای مؤسسات به گرفتن نیروی بیشتر نقش مهمی در برطرف کردن آن داشته باشند.

## ۱۰- پیشنهادها برای پژوهش‌های آتی

یافته‌های این پژوهش می‌تواند رهنمودی برای محدوده‌های جدید پژوهش هایی از جمله:

۱- همان‌گونه که پیش‌تر عنوان شد انتظار می‌رود تضاد نقش حسابرسان باعث ترک شغل آن‌ها گردد اما در حسابرسان ایرانی این امر وجود ندارد، امید است در پژوهش‌های آتی علت این امر بررسی گردد.

۲- با توجه به آن‌که در ایران پژوهش‌های کمی در زمینه استرس شغلی حسابرسان انجام شده است پیشنهاد می‌شود تا متغیرهای کارایی و عملکرد[1]، اعتماد به نفس شغلی[2]، فرسودگی شغلی[3] به عنوان نتایج تضاد و ابهام نقش مورد مطالعه قرار گیرد.

۳- با توجه به آن‌که در ایران پژوهش‌های کمی در زمینه استرس شغلی حسابرسان انجام شده است پیشنهاد می‌شود تا تأثیر متغیرهای دیگری ازجمله حمایت خانواده، درآمد حسابرسان، مشاوره به صاحب‌کاران به عنوان مقدمات تضاد نقش و ابهام نقش مورد بررسی قرار گیرد.

۴- در پژوهش‌های آتی می‌توان کم‌باری و گرانباری نقش که از دیگر عوامل ایجاد استرس می‌باشند را در پژوهش حاضر جایگزین ابهام نقش و تضاد نقش نمود.

1 Performance
2 Job Satisfaction
3 Burnout

[ Downloaded from qfaj.mobarakeh.iau.ir on 2026-11-19 ]

## ۱۱- محدودیت‌های پژوهش

سازمان حسابرسی که وابسته به دولت می‌باشد در مقایسه با مؤسسات حسابرسی عضو جامعه حسابداران رسمی که با سرمایه خصوصی اداره می‌گردد از رسیدگی بیشتری نسبت به کارکنان برخوردار می‌باشد در نتیجه ممکن است رضایت شغلی و تمایل به ترک خدمت در کارکنان این دو نهاد تحت تأثیر دولتی یا خصوصی بودن آن‌ها قرار گیرد.

## منابع:


۱. احمدی، خدابخش (۱۳۸۵). عوامل مؤثر بر رضایت شغلی افسران در یک واحد نظامی، **طب نظامی**، سال ۸ (۱)، ص.ص. ۷۷-۶۹.

۲. ارشدی، نسرین؛ شکر کن، حسین (۱۳۸۶). طراحی و آزمودن الگویی از پیشایندها و پیامدهای مهم انگیزش شغلی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب – منطقه اهواز، **علوم تربیتی و روان‌شناسی**، سال ۴(۳)، ص.ص. ۱۲۹-۱۴۸.

۳. آقایی، اصغر؛ جلالی، داریوش؛ حسن زاده، ریحانه؛ اصلان، زهرا (۱۳۹۰). پیش‌بینی ابهام نقش، تعارض نقش، فرسودگی شغلی و ابعاد چهارگانه سرریز شدگی استرس مشاوران مراکز مشاوره شهر اصفهان بر اساس ویژگی‌های جمعیت شناختی آنان، **یافته‌های نو در روانشناسی**، شماره ۲۰، ص.ص. ۸۸-۶۹.

۴. انصاری، محمد اسماعیل؛ میر احمدی، سید محمدرضا؛ ذبیح زاده، کاظم (۱۳۸۹). بررسی روابط بین استرس شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، **پژوهش مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت**، شماره ۱۳، ص.ص.۱۶۶-۱۵۳.

۵. الوانی، مهدی؛ معمار زاده، غلامرضا (۱۳۸۶). **رفتار سازمانی**، انتشارات مروارید، تهران.

۶. ایمانی، حسین (۱۳۸۶). مروری بر نظریه نقش در جامعه‌شناسی، **رشد آموزش علوم اجتماعی**، دوره دهم، شماره ۳، ص.ص. ۳۱-۲۸.

۷. بامداد صوفی، جهانیار؛ شهباز مردای، سعید؛ سلیمی، مجید (۱۳۸۷). طراحی و ساخت مقیاس مجموع نمرات لیکرت با رویکرد پژوهشی در مدیریت، **دانش مدیریت**، شماره ۸۰، ص.ص. ۶۰-۴۱.

۸. تهرانی، رضا؛ قاضی طباطبایی، محمود؛ خلیفه سلطانی، سید احمد (۱۳۸۴). بررسی تضاد حرفه‌ای -سازمانی در حسابداری، **بررسی‌های حسابداری و حسابرسی**، ۴۱(۳)، ص.ص. ۲۸-۳.


[ Downloaded from qfaj.mobarakeh.iau.ir on 2026-11-19 ]

۹. حساس یگانه، یحیی؛ تالانه، عبدالرضا (۱۳۸۲). پژوهش‌های رفتاری در حسابرسی، **حسابرس**، سال ۱۸، شماره ۱۵۷، ص.ص.۱۶-۱۳.

۱۰. حسن زاده، حبیب‌الله (۱۳۸۹). استرس شغلی، تأثیرات و پیامدهای آن، **کار و جامعه**، شماره ۱۱۹ و ۱۱۸، ص.ص. ۱۰۳-۹۸.

۱۱. راس، راند؛ آلتمایر، الیزابت (۱۳۸۱). **استرس شغلی**، مترجم غلامرضا خواجه پور، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.

۱۲. رضازاده، جواد؛ رجب‌زاده قطری، علی؛ دوانی پور، ایرج (۱۳۸۷). بررسی تأثیر عوامل سرپرستی بر رضایت شغلی حسابرسان و انگیزه آ ن ها برای تداوم همکاری با مؤسسات حسابرسی، **بررسی‌های حسابداری و حسابرسی**، شماره ۱۵، ص.ص. ۱۹-۳۶.

۱۳. زارعی متین، حسین (۱۳۷۵). ارتباط بین رضایت شغلی و فرهنگ سازمانی، رساله دکتری، دانشگاه تربیت مدرس.

۱۴. کیلن، اما (۱۳۸۳). استرس، مترجم راحله یعقوبی، **حسابدار رسمی**، سال اول، شماره اول، ص.ص. ۴۹-۴۴.

۱۵. ماکویی، احمد؛ خورشیدی فر، محبوبه (۱۳۸۹). بررسی نقش واسطه‌ای عوامل استرس‌زای شغلی بر رابطه بین کانون کنترل و پیامدهای شغلی حسابداران، **حسابدار**، شماره ۲۲۴، ص.ص. ۷۲-۷۹.

۱۶. هومن، حیدر علی (۱۳۷۰). **استنباط آماری در پژوهش رفتاری**، انتشارات مؤلف، ص.ص. ۱۷۶-۱۷۰.

17. Aranya, N. J. Pollock, and J. Americ (1981). An Examination of Professional Commitment in Public Accounting, **Accounting, Organizations and society**, 6(4): PP.271-280.
18. Bamber, E. M. Snowball, D. & Tubbs, R. M. (1989). Audit Structure and its Relation to Role Conflict and Role Ambiguity: An Empirical Investigation, **The Accounting Review**, 64: pp. 285-299.
19. Bateman, Gemma, (2009). Employee Perceptions of Coworker Support and its Effect on Job Satisfaction, Work Stress and Intention to Quit, http://ir.canterbury.ac.nz/bitstream/handle/10092/4050/Thesis_full text.pdf?sequence=1.
20. Belias D., Kousteliosb A., Sdroliasc L., Aspridisd G. (2015). Job Satisfaction, Role Conflict and Autonomy of employees in the

[ Downloaded from qfaj.mobarakeh.iau.ir on 2026-11-19 ]

Greek Banking Organization, **Social and Behavioral Sciences**, 175: p.p. 324 – 333.

21. Brian W. Swider and Ryan D. Zimmerman,(2010). Born to Burnout: A Meta-Analytic Path Model of Personality, Job Burnout and Work Outcomes, **Journal of Vocational Behavior**, 76: p.p. 487–506.
22. Carlson, D. S. (1999). Personality and Role Variables as Predictors of Three Forms of Work-Family Conflict. **Journal of Vocational Behavior**, 55: p.p. 236-253.
23. Chang R., Tseng Y., Wunn K. (2003). A Study of The Relationships Between Career Orientation, Achievement Motivation, Job Satisfaction, and Intention to Stay for Auditors: Using Big CPA Firms as An Example, **Journal Of Business And Economics Research**, 1(4): p.p.117-128.
24. Chiaburu, Dan S and David A. Harrison (2008). Do Coworkers Make the Place? Conceptual Synthesis and Meta-Analysis of Lateral Social Influences in Organizations, **Journal of Applied Psychology**, 93: p.p. 1082-1103.
25. Ching-Fu Chen and Ya-Ling Kao (2012). Investigating the Antecedents and Consequences of Burnout And Isolation among Flight Attendants, **Tourism Management**, 33: p.p. 868-874
26. Dubreuil, Philippe, Marie Chrictine Laughrea, Alexander J.S Morin and Francois Courcy (2009). Role Stressors and Burnout: Effects of Social Relationships, **International Journal Of Business And Management**, 9(4): p.p. 3-16.
27. Everly George, Jeanettte A. Davy, Kenneth J. Smith, Jeffrey M. Lating, Frederick C. Nucifora (2011). A Defining Aspect of Human Resilience in the Workplace:A Structural Modeling Approach, **Resilience in workplace**, 5(2): p.p. 98- 105.
28. Gajenddran, R, Harrison. D.A. (2007). The good, the bad, and the unkonwn about Telecommuniting, Meta Analysis of Psychological Meditors and Individual Consequences**, journal of Applied psycology**, 92(6): p.p. 1524-1541.
29. Glissmeyer; Michael, James W. Bishop, R. David Fass,(2007). Role Conflict, Role Ambigity, and Intention to Quit the Organization: The Case of Law Enforcement Officers, http: // www. swdsi.org /swdsi 07/ 2007 _ proceedings/papers/458.pdf.

[ Downloaded from qfaj.mobarakeh.iau.ir on 2026-11-19 ]

30. Gregson, Terry and John Wendell (2001). Role Conflict, Role Ambiguity, Job Satisfaction and the Moderating Effect of Job-Related Self-Esteem:A Latent Variable Analysis, **Journal of Applied Business Research**, 10(2): p.p. 107-113.
31. Haynes, C. E., Wall, T. D., Bolden, R. I., & Stride, C. (1999). Measures of Perceived Work Characteristics for Health Services Research: Test of a Measurement Model and Normative Data. **British Journal of Health Psychology**, 4:p.p. 257–275.
32. Jenkins Michael , R. Paul Thomlinson, (1992). Organisational Commitment and Job Satisfaction as Predictors of Employee Turnover Intentions**, Management Research News**, 15(10) : p.p.18 – 22.
33. Joann Oates, Melissa (2012). How Do Transformational Leaders Reduce Managerial Stress? A Comparison of Mediated and Moderated Models, http://sdsu-dspace.calstate.edu/handle/10211.10/2056.
34. Lait, Jana and Jeane. Wallace (2002). A Study of Organizational-Professional Conflict and Unmet Expectations, **Relations Industrielles**, 57(3): P.P. 463-489.
35. Pratt, J., and Jiambalvo, J., (1981). Relationships Between Leader Behaviors and Audit Team Performance, **Accounting, Organizations and Society,** 6(2): p.p. 133-142.
36. Ralph E. Viator, (2001). Association of Formal and Informal Public Accounting Mentoring with Role Stress and Related Job Outcomes, **Accounting, Organizations and Society**, 26: P.P. 73-93.
37. Rizzo JR, House RJ, Lirtzman SI. (1970). Role Conflict And Role Ambiguity in Complex Organizations, **Administrative Science Quarterly**, June: p.p. 150–163.
38. Russell A. Matthews,Carrie A. Bulger B., Janet L. Barnes-Farrell, (2010). Work social supports, role stressors, and work–family conflict: The Moderating Effect of Age, **Journal of Vocational Behavior**, 76: p.p. 78–90.
39. Shofiatul B. J., Baridwan Z., Hariadi B. (2016). Determinant of Auditors'Turnover Intention from Public Accounting Firm, **Imperial Journal of Interdisciplinary Research**, 2(2): p.p. 537-547.

[ Downloaded from qfaj.mobarakeh.iau.ir on 2026-11-19 ]

40. Utamib I., Nahartyo E. (2013). The Effect of Type A Personality on Auditor Burnout: Evidence from Indonesia**, Accounting & Taxation**, 5(2): p.p. 89-102.

[ Downloaded from qfaj.mobarakeh.iau.ir on 2026-11-19 ]