

فرسودگی شغلی و عوامل جمعیت‌شناختی مرتبط با آن در بین حسابداران شاغل در شرکت‌های دولتی

## Job Burnout and Demographic factors that influence it among Accountants who are working in public companies

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۱/۲۴، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۴/۳/۱۱، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۵/۱۲

S. Rajizadeh., (M.A) & H. Zanghiabadi.,  
(M.A)

سپیده راجی زاده<sup>۱</sup> و حجت اله زنگی آبادی<sup>۲</sup>

**Abstract:** The aim of this study is to determine the severity of different dimensions of job burnout among accountants and their relationship with demographic characteristics. Among all accountants who were working in public companies in Kerman in the first half of 2014, 95 accountants were selected as an in-access sample group. Data were obtained by using a demographic data form and Maslach standardized inventory and were analyzed by using descriptive statistics methods, Kolmogorov-Smirnov, Mann-Whitney and Kruskal Wallis tests and comparing means in independent groups. Results indicated that the largest number of accountants had low or moderate emotional exhaustion and depersonalization but a lot of them suffered from severe or moderate decreased personal efficiency. Emotional exhaustion among men and the older group was more severe than others. Depersonalization among accountants who were married and men was more severe than others. Reduced personal accomplishment among accountants who were the heads of accounting, holders of higher education, accounting graduates, married and men was more severe than other colleagues. There's no significant correlation between years of service and any of the dimensions of burnout.

**Keyword:** Accounting profession, Job burnout, Demographic characteristics

**چکیده:** هدف پژوهش حاضر تعیین شدت ابعاد مختلف فرسودگی شغلی و ارتباط آن‌ها با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در بین حسابداران بود. از حسابداران شاغل در شرکت‌های دولتی شهرستان کرمان در نیمه اول سال ۱۳۹۳ تعداد ۹۵ نفر از طریق نمونه‌گیری در دسترس، انتخاب شدند. ابزار اندازه‌گیری، فرم ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و پرسش‌نامه استاندارد ماسلاچ بود. در تجزیه و تحلیل داده‌ها روش‌های آمار توصیفی، آزمون کلموگروف-اسمیرنوف، من‌ویتنی، کروسکال والیس و مقایسه میانگین گروه‌های مستقل استفاده شد. نتایج نشان داد که بیشترین تعداد حسابداران، به خستگی عاطفی و مسخ شخصیت با شدت کم یا متوسط ولی کاهش کفایت شخصی شدید یا متوسط دچارند. خستگی عاطفی در مردان و گروه سنی بالاتر، مسخ شخصیت در بین حسابداران متأهل و مرد و کاهش کفایت شخصی در بین رؤسای حسابداری، دارندگان تحصیلات بالاتر، دانش‌آموختگان رشته حسابداری، متأهلین و مردان شدیدتر است. بین سابقه خدمت با هیچ‌یک از ابعاد سه‌گانه فرسودگی شغلی ارتباط آماری معناداری مشاهده نشد.

**کلید واژه‌ها:** حرفه حسابداری، فرسودگی شغلی، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

۱. نویسنده مسئول: دستیار آموزشی گروه حسابداری دانشگاه پیام نور تهران

۲. کارشناس ارشد حسابداری دانشگاه با هنر کرمان

## مقدمه

دسترسی به اطلاعات قابل اتکا و کامل در تصمیم‌گیری‌های مالی، از جمله عوامل کلیدی رشد اقتصادی است. بخش عمده این اطلاعات، توسط حرفه حسابداری، پردازش و گزارش می‌شود (علی‌مدد و ملک‌آرایی، ۱۳۸۵). حسابداری در دنیای پیچیده اقتصادی، حرفه‌ای حیاتی است که نظام اقتصادی جاری بدون آن نمی‌تواند وجود داشته باشد (دوسکا و دوسکا<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳). سیستم اطلاعات حسابداری عملیات جمع‌آوری و ذخیره‌سازی داده‌های مالی را طی فرایندهای حسابداری انجام می‌دهد و پس از پردازش داده‌ها، اطلاعات موردنیاز تصمیم‌گیرندگان سازمانی را فراهم می‌آورد. نقش‌آفرینی سیستم‌های اطلاعاتی حسابداری به‌نحوی که بتوانند ارتباطی پویا را میان استراتژی‌های سازمان و معیارهای متداول حسابداری ایجاد نمایند و عملکرد سازمانی را از زاویه‌ای جامع مورد سنجش قرار دهند، بسیار حائز اهمیت است (حاجیها و نبیونی، ۱۳۹۳). اطلاعات مالی باید قابل فهم، مربوط، قابل اتکاء و قابل مقایسه بوده و به موقع ارائه گردد. این ویژگی‌ها، کیفیتی هستند که اطلاعات فراهم شده توسط حسابداران را برای هر یک از استفاده‌کنندگان مفید و مؤثر می‌سازد (دستگیر و غالبی، ۱۳۸۹).

برای دستیابی به کیفیت مناسب اطلاعات مالی، تک تک حسابداران باید وظایف خود را در چارچوب اصول بنیادی حرفه به شرح زیر ایفا نمایند:

۱) درستکاری بدین معنا که در همه روابط حرفه‌ای خود صادق و صریح باشند. ۲) واقع‌بینی یعنی این‌که نباید اجازه دهند که جانبداری، تضاد منافع یا نفوذ بیجای دیگران، بر قضاوت حرفه‌ای یا کار او تأثیر بگذارد. ۳) صلاحیت و مراقبت حرفه‌ای یعنی این‌که باید دانش و مهارت حرفه‌ای خود را در زمینه تحولات، روش‌ها و تکنیک‌های جدید در حرفه و قوانین و مقررات، همواره به سطحی ارتقاء دهند که صاحبکار یا کارفرمای آن‌ها اطمینان یابد از خدمات حرفه‌ای کارآمدی برخوردار می‌شود. ضمن این‌که باید خدمات را با شایستگی و براساس استانداردهای فنی و حرفه‌ای مرتبط انجام دهند. ۴) رازداری یعنی این‌که باید اطلاعاتی را که در جریان ارائه خدمات حرفه‌ای به‌دست می‌آورند، محرمانه تلقی نموده و بدون مجوز صاحبکار چنین اطلاعاتی را افشاء نکنند مگر آن‌که بنا برحق یا تکلیف قانونی یا حرفه‌ای ملزم به افشای آن اطلاعات باشند. حسابداران حرفه‌ای نباید از این اطلاعات محرمانه در جهت منافع شخصی یا منافع اشخاص ثالث استفاده کنند. ۵) رفتار و آداب حرفه‌ای یعنی این‌که باید قوانین و مقررات را رعایت نمایند و از انجام اعمالی بپرهیزند که حرفه را بی‌اعتبار می‌نماید (ارباب سلیمانی، ۱۳۹۳).

فرسودگی شغلی و عوامل جمعیت‌شناختی مرتبط با آن در بین حسابداران شاغل در شرکت‌های دولتی

حسابداران برای ارائه مناسب خدمات حرفه‌ای خود، علاوه بر برخورداری از دانش و مهارت لازم و آموزش مستمر و آراستگی به فضایل اخلاقی، باید در کمال سلامت جسمانی و روانی و با انگیزه قوی و سرشار از اشتیاق شغلی<sup>۱</sup>، نقش‌آفرینی نمایند هرچند در این مسیر ناخواسته با برخی مخاطرات و آسیب‌های شغلی رو به رو خواهند شد.

استرس بخش جدایی‌ناپذیر زندگی امروزی است که نه تنها جنبه‌های مختلف زندگی انسان‌ها شامل جنبه‌های شناختی، عاطفی، روانی و حتی جسمانی را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد بلکه عوارض آن دامنگیر سازمان‌ها و محیط‌های حرفه‌ای نیز می‌شود. این در حالی است که پیشرفت فن‌آوری در عصر حاضر و زندگی ماشینی ناشی از آن نیز، انسان‌ها را از اصل خویش دور نموده است. در چنین شرایطی، افراد به نیازهای معنوی و عاطفی خود کمتر توجه می‌کنند و بیشتر در معرض استرس قرار می‌گیرند (باعزت و شریف‌زاده، ۱۳۹۱). برخی عوامل اصلی استرس‌زا در حرفه حسابداری شامل ساعات کار طولانی، متناسب نبودن حجم کار و زمان پیش‌بینی شده برای انجام آن، شکاف بین انتظارات از افراد و قابلیت‌های تخصصی و تجربی آن‌ها، وجود محدودیت و ابهام در پیشرفت شغلی، سطح بالای مسئولیت و پاسخ‌گویی، عدم استفاده مناسب از قابلیت‌ها و مهارت‌ها و تخصص افراد، بروز ابهام و تعارض در انتظارات و وظایف شغلی، تداخل مقررات اداری و سازمانی با الزامات حرفه‌ای، نیاز به یادگیری و ارتقاء مستمر دانش و مهارت‌ها و وجود استانداردهای خشک، سختگیرانه و متعدد هستند (شلیله، ۱۳۸۸). تأثیرگذاری این عوامل در بین حسابداران شاغل در بخش دولتی می‌تواند دو چندان باشد. چون، در مورد این افراد علاوه بر وظایف مرتبط با شناسایی دقیق و کامل رویدادهای مالی و گزارش به موقع اطلاعات لازم برای تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی آگاهانه مدیران و سیاست‌گذاران، الزاماتی در زمینه پاسخ‌گویی به مقامات نظارتی و جامعه و نیز رعایت کنترل‌های بودجه‌ای و حسابداری در خصوص منابع و مصارف، وجود دارد که چالش‌های حرفه‌ای رو در روی ایشان را افزایش می‌دهد.

فرسودگی<sup>۲</sup> حالتی روان‌شناختی را توصیف می‌کند که از راهبردهای ناکارآمد مقابله‌ای در برابر استرس ناشی می‌شود. این سندرم پس از یک دوره تجربه عوامل تنش‌زای هیجانی و به تدریج ایجاد می‌شود و بر کیفیت کار فرد تأثیر می‌گذارد (پژوسکوویچ و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۱). به بیان دیگر، فرسودگی عبارت از فاصله بین آن‌چه که فرد انجام می‌دهد با آن‌چه که وی باید انجام

---

1. Work-engagement

2. Burnout

3. Pejuskevic et al.

دهد، است (مت، اونال و بیلن<sup>۱</sup>، ۲۰۱۴). در محیط‌های کاری گوناگون، فرسودگی شغلی، اثرات مخربی بر سلامت کارکنان دارد و زمینه‌ساز آسیب‌های شغلی و کاهش بازده کاری آن‌ها است (جونز، نورمن و وایر<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰). فرسودگی شغلی با برخی از ویژگی‌های فردی و شغلی رابطه دارد (روشن و آقاییوسفی، ۱۳۹۰). البته، در خصوص چگونگی ارتباط برخی ویژگی‌های جمعیت-شناختی با فرسودگی شغلی کارکنان ابهاماتی وجود دارد (چن و کائو<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲). در کارکنان بخش عمومی، عواملی مانند تراکم کاری، مواجهه با تکالیف ملال‌آور و خسته‌کننده، تعارض نقش، دغدغه رقابت، وسوسه جاه‌طلبی، انتظارات خانوادگی و... احتمال بروز فرسودگی شغلی را افزایش می‌دهد (سینگ، سوار و لیتز<sup>۴</sup>، ۲۰۱۲). امروزه، در بیشتر شاخه‌های علوم تجاری، فرسودگی شغلی، نشانگان روان‌شناختی<sup>۵</sup> محسوب می‌گردد (اکر و عنبر<sup>۶</sup>، ۲۰۰۸). این آفت می‌تواند فرد را گوشه‌گیر، منزوی، پرخاشگر و فاقد توانایی مشارکت و نسبت به همکاران، ارباب رجوع و مجموعه سازمان بدبین و بی‌اعتماد نماید (هوانگ و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۱۲).

خستگی عاطفی<sup>۸</sup>، یک بعد از فرسودگی شغلی است که فرد، تمام احساسات مثبت و احترام به دریافت‌کنندگان خدمات خود را از دست می‌دهد و تغییرات منفی در خودپنداری وی، علت اصلی آن است. با تداوم این حالت، توان روحی فرد کاهش یافته و دچار نوعی بی‌تفاوتی نسبت به اطرافیان می‌شود. بعد دیگر با عنوان مسخ شخصیت<sup>۹</sup> نوعی پاسخ منفی و سنگدلانه به دریافت-کنندگان خدمات است و در محیط‌های کاری فاقد مکانیزم‌های مناسب تشویق، ناکارآمد، دارای قوانین و شرح وظایف مبهم، محیط نامطلوب و فاقد شرایط لازم برای ایجاد آسایش فکری، در کارکنان پدید می‌آید. احساس موفقیت فردی زمانی بروز می‌کند که فرد در خط‌مشی‌های سازمان مؤثر باشد و توانایی‌های خود را به اثبات برساند و پس از کسب اعتماد به نفس، در ارائه خدمات تسلط بیشتری داشته باشد. در مقابل، عدم تحقق این شرایط برای فرد، موجب ایجاد بعد دیگری از فرسودگی شغلی با عنوان کاهش کفایت شخصی<sup>۱۰</sup> می‌گردد (رضوی و همکاران،

- 
1. Mete, Unal, & Bilen
  2. Jones, Norman & Wier
  3. Chen & Kao
  4. Singh, Suar & Leiter
  5. Psychological syndrome
  6. Eker & Anbar
  7. Huang & et al.
  8. Emotinal exhaustion
  9. Depersonalization
  10. Decreased personal efficiency

فرسودگی شغلی و عوامل جمعیت‌شناختی مرتبط با آن در بین حسابداران شاغل در شرکت‌های دولتی (۱۳۹۲). شناسایی و کنترل عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی می‌تواند به ارتقای سطح کارایی کارکنان و در نتیجه، افزایش بهره‌وری آن‌ها کمک نماید.

در ادامه به نمونه‌هایی از پژوهش‌های انجام گرفته در رابطه با فرسودگی شغلی در مشاغل گوناگون اشاره می‌شود:

بایرن و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۳) در پژوهش خود دریافتند که بیشترین تعداد پرسنل دانشکده حسابداری و اقتصاد، خستگی عاطفی و مسخ شخصیت، فرسودگی کم یا متوسط ولی کاهش کفایت شخصی شدید را تجربه کرده‌اند.

یافته‌های پژوهش امیری، اسدی و دلبری‌راغب (۱۳۹۰) نشان داد که جنس، وضعیت تأهل، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت کارکنان بانک بر میزان فرسودگی آن‌ها تأثیر می‌گذارند به‌گونه‌ای که فرسودگی شغلی در بین زنان، مجردین، دارندگان مدرک تحصیلی بالاتر و کارکنان جوان‌تر، فرسودگی شغلی شدیدتر است.

در پژوهش دیگری که توسط سرین و بالکان<sup>۲</sup> (۲۰۱۴) انجام شد، یافته‌ها حاکی از آن بود که مسخ شخصیت با پست سازمانی کارکنان بخش عمومی، ارتباط معنادار مثبت و با سن آن‌ها ارتباط معنادار منفی دارد.

لاک و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۰) در پژوهشی مدعی شدند که خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی بین معلمان زن و مرد متفاوت است، اما سن معلمان تنها با خستگی عاطفی آن‌ها ارتباط معنادار دارد.

نتایج پژوهش بویاس، وایند و کانگ<sup>۴</sup> (۲۰۱۲) نشان داد که در بین پرستاران کودک، کارکنان مسن‌تر با افزایش سن نوعی سرمایه اجتماعی به‌دست می‌آورند که تأثیر زیادی بر کاهش استرس شغلی آن‌ها دارد و در نتیجه، شدت فرسودگی شغلی در این افراد نسبت به کاهش می‌دهد.

عطاف‌ر، سیمار اصل و شاهین<sup>۵</sup> (۲۰۱۱) در پژوهش خود نتیجه گرفتند که خستگی عاطفی و مسخ شخصیت در کارکنان مرد بیشتر است، اما در بعد کاهش کفایت شخصی بین زنان و مردان تفاوتی وجود ندارد.

---

1. Byrne & et al.

2. Serin & Balkan

3. Luk & et al.

4. Boyas, Wind & Kang

5. Attafar, Symar Asl & Shahin

در پژوهش دیگری فرانسو و فراری<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) بیان داشتند که در بین پرستاران شاغل در بیمارستان، آن‌هایی که تحصیلات پایین داشته و مجرد بودند، بیشتر از سایر همکاران خود، به این سندرم دچار شده‌اند.

گوتتری و آمبروس<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) در تحلیل نتایج پژوهش خود مدعی شدند که جنس حسابداران بخش عمومی، در اثر تفاوت‌های موجود در رضایت شغلی و دستاوردهای شغلی آنان، باعث شده است که مسخ شخصیت در بین کارکنان مرد و کاهش کفایت شخصی در بین کارکنان زن شدیدتر باشد.

یافته‌های پژوهش فرنٹ و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۳) نیز حاکی از آن بود که در بین اعضای هیئت مدیره مدارس، شدت مسخ شخصیت زنان در مقایسه با مردان کمتر است.

در همین رابطه، مظلومی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که در بین پرسنل بهداشتی درمانی، خستگی عاطفی در بین متأهلین و زنان، مسخ شخصیت در بین متأهلین و مردان و کاهش کفایت شخصی در بین کارکنان با سابقه خدمت بالاتر، در مقایسه با دیگران شدیدتر است.

بنابراین با توجه به لزوم مقابله با فرسودگی شغلی به‌عنوان یکی از چالش‌های مدیریت منابع انسانی به ویژه در مشاغل خدماتی مانند حسابداری و نقش برجسته بهداشت روانی در افزایش کیفیت خدمات حسابداران، هدف پژوهش حاضر، بررسی شدت ابعاد سه‌گانه فرسودگی شغلی و رابطه هر یک با برخی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در بین حسابداران شاغل در شرکت‌های دولتی شهرستان کرمان است.

## روش پژوهش

پژوهش حاضر، کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها، توصیفی و از حیث ارتباط بین متغیرها، از نوع همبستگی است. روش انجام پژوهش، پیمایشی است. تجزیه و تحلیل داده‌ها به کمک نرم‌افزار آماری SPSS۲۰ و با بهره‌گیری از روش‌های آمار توصیفی، آزمون کلموگروف-اسمیرنوف، من‌ویتنی، کروسکال والیس و مقایسه میانگین گروه‌های مستقل انجام گرفته است. سطح معناداری در تحلیل نتایج،  $\alpha = 0.05$  لحاظ شده است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه شاغلین در حرفه حسابداری در شرکت‌های دولتی شهرستان کرمان شامل رؤسای

1. Fransa & Ferrari
2. Guthrie & Ambrose
3. Fernet et al.

فرسودگی شغلی و عوامل جمعیت‌شناختی مرتبط با آن در بین حسابداران شاغل در شرکت‌های دولتی حسابداری، حسابداران ارشد، حسابداران و کمک‌حسابداران، در نیمه اول سال ۱۳۹۳ بود. انتخاب نمونه با روش نمونه‌گیری در دسترس انجام گرفته است.

## ابزار پژوهش

برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌ای شامل هفت سؤال در مورد ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ شامل ۲۲ سؤال هفت گزینه‌ای با مقیاس لیکرت و نمره گذاری صفر (هرگز) تا شش (خیلی زیاد) استفاده شده است. این پرسش‌نامه ابعاد سه‌گانه فرسودگی شغلی شامل خستگی عاطفی (۹ سؤال)، مسخ شخصیت (۵ سؤال) و کاهش کفایت شخصی (۸ سؤال) را می‌سنجد. ماسلاچ و جکسون پایایی درونی را برای ابعاد سه‌گانه به ترتیب ۰/۹۰، ۰/۷۹ و ۰/۷۱ گزارش کرده‌اند (ماسلاچ و جکسون، ۱۹۸۱). در ایران، روایی و پایایی این پرسش‌نامه در مطالعات مختلف تأیید شده است. به‌طور مثال، در پژوهش آقای، اسماعیلی و خداداده کاشی، پایایی این پرسش‌نامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر ۷۸ درصد محاسبه شد (آقای و همکاران، ۱۳۹۰). آرقند، اسماعیلی و خداداده کاشی (۱۳۹۳) پایایی درونی را برای ابعاد سه‌گانه با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۷۹، ۰/۸۶ و ۰/۹۲ گزارش کرده‌اند. جدول ۱ درجات مختلف شدت ابعاد فرسودگی شغلی را نشان می‌دهد (حیدری، آهنچیان و مهدی‌زاده، ۱۳۹۳). در بعد خستگی عاطفی، نمرات کمتر از ۱۸ فرسودگی کم، نمرات بین ۱۸ و ۲۹ فرسودگی متوسط و نمرات بیشتر از ۲۹ فرسودگی شدید را نشان می‌دهد. در بعد مسخ شخصیت، نمرات کمتر از ۶ فرسودگی کم، نمرات بین ۶ و ۱۱ فرسودگی متوسط و بیشتر از ۱۱ فرسودگی شدید را نشان می‌دهد. اما، در بعد کاهش کفایت شخصی، نمرات بالاتر نشانگر فرسودگی کمتر است بدین نحو که نمرات بیشتر از ۳۹ فرسودگی کم، نمرات بین ۳۴ و ۳۹ فرسودگی متوسط و نمرات کمتر از ۳۴ فرسودگی شدید را نشان می‌دهد.

جدول ۱. درجات مختلف شدت ابعاد سه‌گانه فرسودگی شغلی

بیشترین نمره	درجات			ابعاد فرسودگی شغلی
	شدید	متوسط	کم	
۵۴	> ۲۹	۲۹ - ۱۸	> ۱۸	خستگی عاطفی
۳۰	> ۱۱	۱۱ - ۶	> ۶	مسخ شخصیت
۴۸	۳۴ >	۳۹ - ۳۴	۳۹ >	کاهش کفایت شخصی

### یافته‌ها

از مجموع ۹۵ نفر اعضای نمونه، ۹/۵ درصد رئیس حسابداری، ۱۷/۹ درصد حسابدار ارشد، ۳۳/۷ درصد حسابدار و ۳۸/۹ درصد کمک حسابدار بودند. سابقه خدمت ۹/۵ درصد کمتر از پنج سال، ۲۲/۱ درصد بین ۵ تا ۱۰ سال، ۲۶/۳ درصد بین ۱۱ تا ۱۵ سال و ۱۸/۹ درصد بین ۲۰ تا ۱۶ سال و ۱۲/۶ درصد بین ۲۱ تا ۲۵ سال و ۱۰/۵ درصد بالاتر از ۲۵ سال بود. تحصیلات ۱۱/۶ درصد فوق لیسانس و بالاتر، ۴۹/۵ درصد لیسانس، ۲۳/۲ درصد فوق دیپلم و بالاتر و ۱۵/۸ درصد دیپلم و پائین‌تر بود. ۶۰ درصد در رشته حسابداری و ۴۰ درصد در سایر رشته‌ها تحصیل کرده بودند. ۷۴/۷ درصد متأهل و ۲۵/۳ درصد مجرد بودند. ۴۵/۳ درصد زن و ۵۴/۷ درصد مرد بودند. ۸/۴ درصد زیر ۲۹ سال، ۲۷/۴ درصد بین ۳۰ تا ۳۹ سال و ۴۱/۱ درصد بین ۴۰ تا ۴۹ سال و ۲۳/۲ درصد ۵۰ سال و بالاتر سن داشتند.

با توجه به جدول ۲، نتایج حاصل از محاسبه نمرات و تعیین فراوانی‌ها برای شدت ابعاد مختلف فرسودگی شغلی نشان داد که بیشترین تعداد حسابداران در بعد خستگی عاطفی، فرسودگی با شدت کم (۴۷ نفر) یا متوسط (۳۱ نفر) دارند و در بعد مسخ شخصیت، بیشترین تعداد حسابداران فرسودگی با شدت کم (۴۵ نفر) یا متوسط (۳۶ نفر) دارند و در بعد کاهش کفایت شخصی، بیشترین تعداد حسابداران فرسودگی شدید (۴۶ نفر) یا متوسط (۳۱ نفر) را تجربه کرده‌اند.

جدول ۲. شدت ابعاد فرسودگی شغلی در بین حسابداران

وضعیت					متغیر
کل	میانگین نمره	شدید	متوسط	کم	
۰-۵۴	۱۹/۷۴	۳۰-۵۴	۱۸-۲۹	۰-۱۷	دامنه نمرات
۹۵		۱۷	۳۱	۴۷	فراوانی
%۱۰۰		%۱۷/۹	%۳۲/۶	%۴۹/۵	درصد
۰-۳۰	۶/۸۷	۱۲-۳۰	۶-۱۱	۰-۵	دامنه نمرات
۹۵		۱۴	۳۶	۴۵	فراوانی
%۱۰۰		%۱۴/۷	%۳۷/۹	%۴۷/۴	درصد
۰-۴۸	۳۱/۵۴	۰-۳۳	۳۴-۳۹	۴۰-۴۸	دامنه نمرات
۹۵		۴۶	۳۱	۱۸	فراوانی
%۱۰۰		%۴۸/۴	%۳۲/۶	%۱۸/۹	درصد



فرسودگی شغلی و عوامل جمعیت‌شناختی مرتبط با آن در بین حسابداران شاغل در شرکت‌های دولتی

همان‌طور که در جدول ۳ آمده است با اجرای آزمون کلموگروف- اسمیرنوف در مورد هریک از متغیرهای وابسته، سطح معناداری (p-value) کمتر از ۰/۰۵ مشاهده شد. این بدان معناست که داده‌ها در جامعه آماری موردپژوهش، از توزیع نرمال برخوردار نیستند. به‌همین دلیل، در بررسی وجود رابطه آماری معنادار بین شدت خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی با متغیرهای رشته تحصیلی، وضعیت تأهل و جنس (درب‌گیرنده دو گروه مستقل) از آزمون من‌ویتنی و در مورد پست سازمانی، سابقه خدمت، سطح تحصیلات و سن (درب‌گیرنده بیش از دو گروه مستقل) از آزمون کروسکال والیس (تعمیم‌یافته آزمون من‌ویتنی) استفاده شده است. در اجرای هریک از این آزمون‌ها، چنانچه سطح معناداری (p-value) کمتر از ۰/۰۵ مشاهده شود، نشان‌دهنده وجود تفاوت معنادار بین گروه‌های مستقل آماری از نظر متغیر مورد مطالعه است.

جدول ۳. نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف در خصوص نرمال بودن توزیع داده‌های مربوط به شدت ابعاد فرسودگی

متغیر	تعداد	Z کولموگروف اسمیرنوف	سطح معناداری	نتیجه آزمون
خستگی عاطفی	۹۵	۱/۶۳۲	۰/۰۱۰	توزیع داده‌ها نرمال نیست
مسخ شخصیت	۹۵	۱/۴۶۷	۰/۰۲۷	توزیع داده‌ها نرمال نیست
کاهش کفایت شخصی	۹۵	۱/۴۰۳	۰/۰۳۹	توزیع داده‌ها نرمال نیست

با توجه به جدول ۴، با اجرای آزمون‌های من‌ویتنی و کروسکال والیس در مورد رابطه آماری بین شدت خستگی عاطفی و عوامل جمعیت‌شناختی مورد بررسی، سطح معناداری تنها در مورد شدت خستگی عاطفی بر حسب جنس و سن حسابداران کمتر از ۰/۰۵ بود. بنابراین، شدت خستگی عاطفی حسابداران فقط با جنس و سن آن‌ها رابطه آماری معنادار دارد و از آنجایی که در بین گروه‌های مستقل مورد بررسی، کسب نمرات بالاتر از نظر شدت خستگی عاطفی، نشان‌دهنده فرسودگی شدیدتر است، بنابراین باید گفت که شدت خستگی عاطفی در گروه مردان در مقایسه با گروه زنان و در گروه سنی ۵۰ سال و بالاتر در مقایسه با سایر گروه‌های سنی، با توجه به میانگین و انحراف معیار نمرات بیشتر، شدیدتر است.

جدول ۴. شدت خستگی عاطفی حسابداران برحسب پست سازمانی، سابقه خدمت، سطح تحصیلات، رشته تحصیلی، وضعیت تأهل، جنس و سن

تفاوت بین گروه‌ها	سطح معناداری	درجه آزادی	کای اسکوار	انحراف معیار $\pm$ میانگین	متغیر	
وجود ندارد	۰/۰۷۶	۳	۶/۸۸۳	۲۶/۱۱ $\pm$ ۱۰/۸۱	رئیس حسابداری	پست سازمانی
				۲۳/۸۲ $\pm$ ۱۲/۲۴	حسابدار ارشد	
				۱۸/۷۸ $\pm$ ۱۰/۷۳	حسابدار	
				۱۷/۱۴ $\pm$ ۷/۰۳	کمک حسابدار	
وجود ندارد	۰/۴۶۳	۵	۴/۶۲۴	۲۱/۸۹ $\pm$ ۱۲/۳۹	کمتر از پنج سال	سابقه خدمت
				۱۶/۳۳ $\pm$ ۹/۹۱	بین ۵ تا ۱۰ سال	
				۱۹/۸۰ $\pm$ ۱۰/۳۲	بین ۱۱ تا ۱۵ سال	
				۱۹/۷۷ $\pm$ ۸/۶۳	بین ۱۶ تا ۲۰ سال	
				۲۳/۸۳ $\pm$ ۱۰/۶۰	بین ۲۱ تا ۲۵ سال	
۱۹/۸۰ $\pm$ ۹/۸۳	بالاتر از ۲۵ سال					
وجود ندارد	۰/۴۱۳	۳	۲/۸۶۳	۲۳/۳۶ $\pm$ ۱۳/۷۲	فوق لیسانس و بالاتر	سطح تحصیلات
				۲۱/۰۴ $\pm$ ۱۰/۹۲	لیسانس	
				۱۶/۶۸ $\pm$ ۷/۳۲	فوق دیپلم	
				۱۷/۸۰ $\pm$ ۶/۷۸	دیپلم و پایین‌تر	
وجود ندارد	۰/۴۸۲			۲۰/۴۷ $\pm$ ۱۰/۲۷	حسابداری	رشته تحصیلی
				۱۸/۶۳ $\pm$ ۹/۸۹	سایر رشته‌ها	
وجود ندارد	۰/۱۱۳			۲۰/۶۶ $\pm$ ۱۰/۴۶	متاهل	وضعیت تأهل
				۱۷/۰۰ $\pm$ ۸/۶۴	مجرد	
وجود دارد	۰/۰۱۴			۱۷/۰۲ $\pm$ ۹/۲۴	زن	جنسیت
				۲۱/۹۸ $\pm$ ۱۰/۳۴	مرد	
وجود دارد	۰/۰۴۱	۳	۸/۲۷۶	۱۸/۶۳ $\pm$ ۱۱/۶۰	زیر ۲۹ سال	سن
				۱۵/۵۰ $\pm$ ۸/۹۱	بین ۲۹ تا ۳۰ سال	
				۲۰/۶۹ $\pm$ ۱۰/۳۷	بین ۴۰ تا ۴۹ سال	
				۲۳/۴۵ $\pm$ ۹/۲۱	۵۰ سال و بالاتر	

همان‌طور که در جدول ۵ آمده است، با اجرای آزمون‌های من‌ویتنی و کروسکال والیس در مورد رابطه آماری بین مسخ شخصیت و عوامل جمعیت‌شناختی حسابداران، سطح معناداری تنها در مورد شدت خستگی عاطفی برحسب جنس و سن حسابداران کمتر از ۰/۰۵ مشاهده شد. از این‌رو باید گفت که مسخ شخصیت حسابداران فقط با جنس و سن آن‌ها رابطه آماری معنادار

فرسودگی شغلی و عوامل جمعیت‌شناختی مرتبط با آن در بین حسابداران شاغل در شرکت‌های دولتی

دارد و چون کسب نمرات بالاتر از نظر شدت مسخ شخصیت، نشان‌دهنده فرسودگی شغلی شدیدتر است، بنابراین باید گفت که شدت مسخ شخصیت در بین حسابداران متأهل نسبت به مجرد و مردان نسبت به زنان با توجه به میانگین و انحراف معیار نمرات بیشتر، شدیدتر است.

جدول ۵. شدت مسخ شخصیت حسابداران بر حسب پست سازمانی، سابقه خدمت، سطح تحصیلات، رشته تحصیلی، وضعیت تأهل، جنس و سن

تفاوت بین گروه‌ها	سطح معناداری	درجه آزادی	کای اسکوار	انحراف معیار $\pm$ میانگین	متغیر	
وجود ندارد	۰/۳۲۸	۳	۳/۴۴۶	۹/۲۲ $\pm$ ۶/۶۹	پست سازمانی	رئیس حسابداری
				۷/۴۷ $\pm$ ۵/۰۰		حسابدار ارشد
				۷/۳۸ $\pm$ ۵/۲۳		حسابدار
				۵/۵۹ $\pm$ ۳/۳۰		کمک حسابدار
وجود ندارد	۰/۷۷۲	۵	۲/۵۳۰	۵/۸۹ $\pm$ ۳/۹۵	سابقه خدمت	کمتر از پنج سال
				۶/۱۰ $\pm$ ۴/۴۹		بین ۵ تا ۱۰ سال
				۶/۶۸ $\pm$ ۴/۱۸		بین ۱۱ تا ۱۵ سال
				۶/۸۹ $\pm$ ۵/۰۹		بین ۱۶ تا ۲۰ سال
				۸/۲۵ $\pm$ ۴/۶۳		بین ۲۱ تا ۲۵ سال
۸/۲۰ $\pm$ ۶/۹۴	بالاتر از ۲۵ سال					
وجود ندارد	۰/۲۹۳	۳	۳/۷۲۳	۷/۶۴ $\pm$ ۶/۶۱	سطح تحصیلات	فوق لیسانس و بالاتر
				۷/۷۰ $\pm$ ۵/۰۹		لیسانس
				۵/۲۳ $\pm$ ۳/۵۶		فوق دیپلم
				۶/۱۳ $\pm$ ۲/۹۰		دیپلم و پائین‌تر
وجود ندارد	۰/۱۴۳			۷/۳۰ $\pm$ ۴/۵۵	رشته تحصیلی	حسابداری
				۶/۲۴ $\pm$ ۵/۰۳		سایر رشته‌ها
وجود دارد	۰/۰۴۲			۷/۳۵ $\pm$ ۴/۶۳	وضعیت تأهل	متأهل
				۵/۴۶ $\pm$ ۴/۹۱		مجرد
وجود دارد	۰/۰۰۰			۴/۶۵ $\pm$ ۳/۲۲	جنسیت	زن
				۸/۷۱ $\pm$ ۵/۰۴		مرد
وجود ندارد	۰/۲۷۳	۳	۳/۸۹۱	۵/۸۸ $\pm$ ۳/۳۱	سن	زیر ۲۹ سال
				۵/۵۰ $\pm$ ۳/۸۰		بین ۳۰ تا ۳۹ سال
				۷/۳۶ $\pm$ ۵/۱۸		بین ۴۰ تا ۴۹ سال
				۸/۰۰ $\pm$ ۵/۲۱		۵۰ سال و بالاتر

جدول ۶. شدت کاهش کفایت شخصی حسابداران برحسب پست سازمانی، سابقه خدمت، سطح تحصیلات، رشته تحصیلی، وضعیت تأهل، جنس و سن

تفاوت بین گروه‌ها	سطح معناداری	درجه آزادی	کای اسکوار	انحراف معیار $\pm$ میانگین	متغیر	
					رئیس حسابداری	پست سازمانی
وجود دارد	۰/۰۰۰	۳	۱۸/۶۶۱	۲۴/۰۰ $\pm$ ۶/۸۹	رئیس حسابداری	پست سازمانی
				۲۹/۶۵ $\pm$ ۶/۷۴	حسابدار ارشد	
				۳۰/۴۴ $\pm$ ۸/۸۶	حسابدار	
				۳۵/۱۹ $\pm$ ۴/۳۸	کمک حسابدار	
وجود ندارد	۰/۳۱۴	۵	۷/۰۹۱	۳۱/۸۹ $\pm$ ۵/۰۹	کمتر از پنج سال	سابقه خدمت
				۳۳/۲۴ $\pm$ ۹/۰۲	بین ۵ تا ۱۰ سال	
				۳۲/۳۶ $\pm$ ۶/۸۴	بین ۱۱ تا ۱۵ سال	
				۳۰/۲۸ $\pm$ ۶/۴۷	بین ۱۶ تا ۲۰ سال	
				۲۸/۳۳ $\pm$ ۶/۸۸	بین ۲۱ تا ۲۵ سال	
				$\pm$ ۱۰/۰۹ ۳۱/۷۰	بالاتر از ۲۵ سال	
وجود دارد	۰/۰۰۲	۳	۱۴/۳۷۴	۲۸/۱۸ $\pm$ ۸/۶۱	فوق لیسانس و بالاتر	سطح تحصیلات
				۲۹/۴۵ $\pm$ ۸/۱۸	لیسانس	
				۳۴/۱۴ $\pm$ ۴/۸۲	فوق دیپلم	
				۳۶/۷۳ $\pm$ ۳/۱۷	دیپلم و پائین‌تر	
وجود دارد	۰/۰۴۵			۳۰/۱۹ $\pm$ ۸/۰۷	حسابداری	رشته تحصیلی
				۳۳/۵۵ $\pm$ ۶/۲۲	سایر رشته‌ها	
وجود دارد	۰/۰۰۲			۳۰/۲۷ $\pm$ ۷/۸۱	متأهل	وضعیت تأهل
				۳۵/۲۹ $\pm$ ۵/۱۷	مجرد	
وجود دارد	۰/۰۰۶			۳۳/۸۸ $\pm$ ۶/۰۶	زن	جنس
				۲۹/۶۰ $\pm$ ۸/۱۲	مرد	
وجود ندارد	۰/۱۳۰	۳	۵/۶۵۶	۳۳/۷۵ $\pm$ ۵/۶۰	زیر ۲۹ سال	سن
				۳۳/۸۱ $\pm$ ۵/۸۴	بین ۳۰ تا ۳۹ سال	
				۳۰/۹۷ $\pm$ ۸/۲۳	بین ۴۰ تا ۴۹ سال	
				۲۹/۰۵ $\pm$ ۸/۰۶	۵۰ سال و بالاتر	

فرسودگی شغلی و عوامل جمعیت‌شناختی مرتبط با آن در بین حسابداران شاغل در شرکت‌های دولتی

نتایج حاصل از اجرای آزمون‌های من‌ویتنی و کروسکال والیس در مورد رابطه آماری بین کاهش کفایت شخصی و عوامل جمعیت‌شناختی حسابداران، مطابق جدول ۶، نشان داد که سطح معناداری تنها در مورد شدت کاهش کفایت شخصی برحسب پست سازمانی، سطح تحصیلات، رشته تحصیلی، وضعیت تأهل و جنس حسابداران کمتر از ۰/۰۵ است. از این‌رو، کاهش کفایت شخصی حسابداران با پست سازمانی، سطح تحصیلات، رشته تحصیلی، وضعیت تأهل و جنس آن‌ها رابطه آماری معنادار دارد و از آنجایی که در بین گروه‌های مستقل مورد بررسی، کسب نمرات پایین‌تر از نظر شدت کاهش کفایت شخصی به مفهوم فرسودگی شغلی شدیدتر است، بنابراین باید گفت که کاهش کفایت شخصی در بین رؤسای حسابداری، دارندگان تحصیلات فوق لیسانس و بالاتر، دانش‌آموختگان رشته حسابداری، متأهلین و مردان با توجه به میانگین و انحراف معیار نمرات کمتر، شدیدتر است.

### بحث و نتیجه‌گیری

حسابداری از جمله حرفه‌های خدماتی است که شاغلین در این حرفه، بخش مهمی از ایام زندگی خود را در یک چارودیواری محصور و در معرض ابتلا به آسیب‌های شدید شغلی سپری می‌کنند. فرسودگی شغلی، خستگی جسمی، هیجانی و ذهنی حاصل از فشارهای مداوم و مکرر حرفه‌ای در اثر برخورد فشرده و بلندمدت با عوامل فیزیکی یا انسانی است که علاوه بر تهدید سلامت کارکنان، کیفیت خدمات آن‌ها را کاهش می‌دهد. بنابراین، شناخت عوامل مرتبط با فرسودگی در راستای بهبود سطح بهداشت روانی و سلامت عمومی حسابداران و افزایش بهره‌وری آنان مؤثر است.

براساس یافته‌ها، بیشترین تعداد حسابداران از نظر شدت خستگی عاطفی و مسخ شخصیت، فرسودگی با شدت کم یا متوسط و از نظر کاهش کفایت شخصی، فرسودگی شدید یا متوسط دارند. این یافته با نتیجه پژوهش بایرن و همکاران (۲۰۱۳) همخوانی دارد. به نظر می‌رسد انگیزه کاری بالا در بین حسابداران جهت ارائه مناسب خدمات حرفه‌ای زمینه‌ساز پائین بودن شدت خستگی عاطفی آن‌ها و نگرش مثبت ایشان نسبت به دریافت‌کنندگان خدمات خود، همکاران و سرپرستان تحت تأثیر تعهد اخلاقی ناشی از آموزه‌های فرهنگی و مذهبی زمینه‌ساز کاهش شدت مسخ شخصیت باشد. کاهش کفایت شخصی شدید می‌تواند ناشی از نداشتن اختیارات لازم برای ایفای مناسب نقش و عدم توانایی حسابداران برای کنترل رخدادهای شغلی خویش و بروز دادن شایستگی‌های فردی باشد. به علاوه این‌که فقدان شرایط تقویت‌کننده عزت‌نفس کارکنان در محیط کار و نامناسب بودن نظام ارزیابی عملکرد و جایگزین شدن رابطه به‌جای ضابطه در

انتصابات می‌تواند از عوامل تشدیدکننده کاهش کفایت شخصی در بین حسابداران محسوب گردد.

پست سازمانی حسابداران با شدت کاهش کفایت شخصی در حسابداران رابطه مثبت معنادار دارد به‌گونه‌ای که کاهش کفایت شخصی در رؤسای حسابداری شدیدتر است. این یافته با نتیجه پژوهش سرین و بالکان (۲۰۱۴) مبنی بر رابطه پست سازمانی با مسخ شخصیت کارکنان همخوانی ندارد. حسابداری، کاری گروهی است و گاهی برخی از مدیران به بهانه مشارکت، قصد دخالت در تمام امور مربوط به کارکنان زیرمجموعه خود را دارند. در نتیجه، ابتکار و کارایی عملکرد کارکنان کاهش می‌یابد و بر روحیه آنان تاثیر نامطلوب می‌گذارد. حتی واقعیت تلخ‌تر این است که بیشتر مدیران مالی در سازمان‌های دولتی، در عمل بیشتر سال‌های خدمت خود را در نقش‌های مختلف حسابداری نگذرانده‌اند و از درک بسیاری از واقعیت‌های این حرفه عاجز هستند و حتی منشأ بسیاری از مشکلات می‌شوند. در چنین شرایطی، شکی نیست که رؤسای حسابداری، عزت‌نفس خود را از دست می‌دهند و به‌دلیل عدم امکان بروز توانایی‌ها و قابلیت‌های فردی، فرسودگی شغلی به‌سراغ آن‌ها می‌آید.

سابقه خدمت حسابداران با هیچ‌یک از ابعاد سه‌گانه فرسودگی شغلی رابطه معنادار ندارد. این یافته با نتیجه پژوهش‌های مظلومی و همکاران (۱۳۹۲) و امیری و همکاران (۱۳۹۰) مبنی بر تاثیر افزایش سابقه خدمت کارکنان بر افزایش فرسودگی شغلی همخوانی ندارد. به‌نظر می‌رسد با افزایش سابقه خدمت حسابداران شاغل در شرکت‌های دولتی با وجود افزایش انتظارات سازمانی از آن‌ها، این افراد راهکارهای مقابله با فشارهای شغلی را فرا می‌گیرند. با این وجود، وظایف سنگین حرفه‌ای به اندازه‌ای است که تجربه کاری حاصل از افزایش سابقه خدمت حسابداران به طور مشخص نمی‌تواند زمینه کاهش شدت فرسودگی شغلی آن‌ها را فراهم کند.

بین سطح تحصیلات حسابداران با شدت کاهش کفایت شخصی در آن‌ها رابطه آماری معنادار وجود دارد به‌گونه‌ای که دارندگان مدرک تحصیلی فوق‌لیسانس و بالاتر فرسودگی شدیدتری ابراز داشتند. این یافته با نتیجه پژوهش امیری و همکاران (۱۳۹۰) مبنی بر تأثیر مثبت برخورداری از تحصیلات بالاتر بر افزایش فرسودگی شغلی کارکنان، هم‌خوانی دارد. در سازمان‌های دولتی پست سازمانی بالاتر لزوماً به دارندگان مدارک تحصیلی بالاتر تعلق نمی‌گیرد و همین امر ممکن است موجب دلزدگی حسابداران با تحصیلات بالاتر نسبت به شغلشان شود.

رشته تحصیلی حسابداران با شدت کاهش کفایت شخصی در آن‌ها رابطه معنادار دارد بدین نحو که دانش‌آموختگان رشته حسابداری در مقایسه با سایر همکاران، دچار فرسودگی بودند. می‌توان گفت که این گروه از حسابداران در مقام مقایسه موقعیت و منزلت سازمانی و بازدهی عملکرد خود با دیگر همکاران، چنین استنباط می‌کنند که در محیط حرفه‌ای نتوانسته‌اند آن-

فرسودگی شغلی و عوامل جمعیت‌شناختی مرتبط با آن در بین حسابداران شاغل در شرکت‌های دولتی

چنان که باید و شاید از آموخته‌ها و دانش تخصصی خود در جهت دستیابی به اهداف فردی و سازمانی موفق عمل نمایند و در نتیجه، دچار فرسودگی شده‌اند.

بین وضعیت تأهل حسابداران با کاهش کفایت شخصی در آن‌ها رابطه معنادار وجود دارد به-گونه‌ای که حسابداران متأهل دچار فرسودگی شدیدتری بودند. این یافته با نتیجه پژوهش فرانسوا و فراری (۲۰۱۲) و امیری و همکاران (۱۳۹۰) مبنی بر شدیدتر بودن فرسودگی شغلی کارکنان مجرد و با یافته پژوهش مظلومی و همکاران (۱۳۹۲) مبنی بر شدیدتر بودن مسخ شخصیت شدیدتر در کارکنان متأهل هم‌خوانی ندارد. این یافته می‌تواند به دلیل تحلیل انرژی و احساس خستگی بر اثر وجود مسئولیت‌های مضاعف در حسابداران متأهل و به تبع آن کاهش تسلط لازم بر روی کارشان به ویژه در حالت گران‌باری نقش سازمانی باشد.

بین جنس حسابداران با شدت هریک از ابعاد سه‌گانه فرسودگی شغلی رابطه معنادار وجود دارد. بدین ترتیب که ابعاد سه‌گانه فرسودگی شغلی در بین مردان شدیدتر است. این یافته با نتیجه پژوهش لاک و همکاران (۲۰۱۰) مبنی بر شدیدتر بودن فرسودگی شغلی کارکنان مرد، هم‌خوانی دارد اما با نتیجه پژوهش امیری و همکاران (۱۳۹۰) مبنی بر شدیدتر بودن فرسودگی شغلی کارکنان زن، هم‌خوانی ندارد. به‌علاوه، با نتیجه پژوهش مظلومی و همکاران (۱۳۹۲) و گوتری و آمبروس (۲۰۱۲) مبنی بر شدیدتر بودن مسخ شخصیت کارکنان مرد، هم‌خوانی دارد ولی با یافته دیگر مظلومی و همکاران (۱۳۹۲) مبنی بر شدیدتر بودن خستگی عاطفی کارکنان زن و یافته دیگر گوتری و آمبروس (۲۰۱۲) مبنی بر شدیدتر بودن کاهش کفایت شخصی کارکنان زن همسو نیست. می‌توان بیان داشت که چون در بافت فرهنگی کشور ما هزینه اداره خانوار بر عهده مرد است (مرد نان آور خانواده محسوب می‌شود)، افزایش فشار روانی و اجتماعی ناشی از بار اقتصادی سنگین‌تر باعث می‌شود که فرسودگی شغلی شدیدتری را تجربه نمایند. به-علاوه این‌که، زنان کار بیرون از خانه را به مثابه فرصتی برای حضور در فعالیت‌های اجتماعی می-دانند که در افزایش روحیه آنان مؤثر است و از این‌رو، برای آنان نوعی آرامش روحی در پی دارد. سن حسابداران با شدت خستگی عاطفی آن‌ها رابطه مثبت معنادار دارد به‌گونه‌ای که خستگی عاطفی در حسابداران گروه سنی ۵۰ سال و بالاتر در مقایسه با سایر گروه‌ها شدیدتر است. این یافته با نتیجه پژوهش لاک و همکاران (۲۰۱۰) و بویاس و همکاران (۲۰۱۲) مبنی بر افزایش شدت فرسودگی شغلی کارکنان با افزایش سن، هم‌خوانی دارد اما با یافته پژوهش سرین و بالکان (۲۰۱۴) مبنی بر افزایش شدت مسخ شخصیت کارکنان با افزایش سن، همسو نیست. به‌نظر می-رسد حسابداران با افزایش سن، در مرحله شکستن، تخریب، نومیدی از آینده و بحران‌های روحی ناشی از بازنشستگی و از دست دادن شغل قرار می‌گیرند. حال آن‌که جوان‌ترها در مرحله بیش-

فعالی قرار داشته و از کار کردن رضایت بیشتری ابراز می‌نمایند. به‌علاوه ممکن است حسابداران با افزایش سن، به‌دلیل عدم دستیابی به جایگاه ایده‌آل، مواجهه با فرصت‌های کم ارتقاء، عدم مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها، شرایط نامناسب کاری، احساس عدم پیشرفت فردی، محرومیت از طرح‌های حمایتی و تشویقی موردانتظار و ...، توان روحی خود را از دست داده و نسبت به دیگران بی‌تفاوت شوند.

با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر و اهمیت فراوان کاهش فرسودگی شغلی در ارائه خدمات حرفه‌ای توسط حسابداران، اتخاذ روش‌های پیشگیری در حسابداران دچار فرسودگی کم، گسترش برنامه‌های اصلاحی در حیطه‌های مشکل‌آفرین در حسابداران مبتلا به سطوح متوسط فرسودگی و انجام اقدامات اصلاحی فوری برای حسابداران دارای فرسودگی شدید الزامی است. بنابراین، پیشنهاد می‌گردد با شناسایی عوامل مختلف زمینه‌ساز فرسودگی و به‌کارگیری راهبردهای مقابله‌ای مانند برقراری ارتباطات صحیح و ایجاد محیط مناسب برای انجام فعالیت‌های حرفه‌ای، ترغیب کار گروهی، کاهش تعارضات و ابهام‌های شغلی، شرکت‌دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، حمایت‌های مادی و معنوی، ایجاد بستر مناسب برای اعمال کنترل فردی حسابداران بر رخدادهای شغلی و ...، زمینه تقویت اشتیاق حسابداران برای انجام بهینه وظایف حرفه‌ای و انگیزش آن‌ها برای به‌روزرسانی آموخته‌ها و مهارت‌های حرفه‌ای و در نتیجه دلبستگی به‌شغل و کاهش شدت فرسودگی شغلی حسابداران فراهم آید. به‌علاوه این‌که، اقدام در جهت افزایش آزادی عمل و تفویض اختیارات به افراد دارای تحصیلات بالاتر و سوابق خدمتی بیشتر با هدف تقویت اعتماد به نفس و احساس مفید بودن در آن‌ها، توصیه می‌شود. توجه به نحوه روابط بین عوامل فردی و فرسودگی شغلی حسابداران نیز می‌تواند رهنمودهایی جهت انتخاب و به‌کارگیری آنان در جایگاه شایسته خود در مجموعه امور مالی شرکت‌ها ارائه نماید.

از محدودیت‌های پژوهش حاضر می‌توان به محدودیت ذاتی پرسشنامه شامل مواردی مانند سنجش ادراک پاسخ‌دهندگان از واقعیت‌ها توسط این ابزار گردآوری اطلاعات و احتمال عدم تطبیق ادراک افراد با واقعیت‌های موجود، احتمال بازنگشتن تعدادی از پرسش‌نامه‌ها به‌دلیل عدم تمایل برخی از پرسش‌شوندگان برای همکاری در تکمیل پرسش‌نامه، عدم امکان ارزیابی میزان دقت پاسخ‌دهندگان در زمان پاسخ‌گویی، احتمال اثرگذاری روحیات و موقعیت پاسخ‌دهندگان بر پاسخ‌های داده شده و ... و محافظه‌کاری بیش از حد برخی از حسابداران در پاسخ‌گویی به پرسش‌ها و احتمال گزارش غیرواقعی علائم فرسودگی شغلی اشاره کرد. علاوه بر این، چون پژوهش حاضر تنها در مورد حسابداران شاغل در شرکت‌های دولتی شهرستان کرمان انجام شده، تعمیم نتایج به حسابداران شاغل در سایر سازمان‌ها و تشکل‌های تجاری سایر مناطق اعم از دولتی و خصوصی باید با احتیاط صورت گیرد.



فرسودگی شغلی و عوامل جمعیت‌شناختی مرتبط با آن در بین حسابداران شاغل در شرکت‌های دولتی پیشنهادات برای پژوهش‌های آتی بدین ترتیب قابل طرح است که می‌توان پژوهش‌های مشابهی در مورد حسابداران شاغل در سایر سازمان‌ها و تشکلهای تجاری اعم از دولتی و خصوصی انجام داد. علاوه بر این، می‌توان پژوهش دیگری را با دخالت دادن متغیرهایی مانند وضعیت اقتصادی، عوامل سازمانی (عدالت سازمانی، فرصت‌های ارتقاء شغلی و امنیت شغلی، درک حمایت سازمانی، استنباط کارکنان از عدم تمرکز، استقلال کاری، رضایت از سرپرست، وضعیت استخدام و ...) و عوامل مرتبط با سبک زندگی (محل زندگی، وضعیت سلامت عمومی کارکنان، تعداد افراد تحت تکفل، فعالیت ورزشی و ...) به انجام رساند.

## منابع

- آرقد، محمدرضا؛ اسماعیلی، محمدرضا و خداداده کاشی، شعله. (۱۳۹۳). بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و تحلیل رفتگی شغلی معلمان تربیت بدنی استان گیلان. نشریه مدیریت ورزشی، ۶ (۳)، ص ۴۴۳-۴۵۸.
- آقایی، اصغر؛ جلالی، داریوش، حسن‌زاده، ریحانه، و اصلان، زهرا. (۱۳۹۰). پیش‌بینی ابهام نقش، تعارض نقش، فرسودگی شغلی و ابعاد چهارگانه سرریزشدگی استرس مشاوران مراکز مشاوره شهر اصفهان براساس ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آنان. یافته‌های نو در روان‌شناسی، ۵ (۲۰)، ص ۶۹-۸۸.
- ارباب سلیمانی، عباس. (۱۳۹۳)، آئین رفتار حرفه‌ای برای حسابداران حرفه‌ای. چاپ اول. انتشارات شهر یاس.
- امیری، مجتبی، اسدی، محمود رضا و دلبری راغب، فاطمه. (۱۳۹۰). بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در میان کارکنان بانک و ارائه راهکارهای بهبود وضعیت آن. مدیریت بازرگانی، ۳ (۷)، ص ۳۷-۵۶.
- باعزت مریم؛ شریف‌زاده، حکیمه‌السادات. (۱۳۹۱). رابطه هوش معنوی و هوش هیجانی با استرس شغلی کارکنان دانشگاه. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، ۴ (۱۳)، ص ۵۵-۶۸.
- حاجی‌ها، زهره؛ نبیونی، شایسته. (۱۳۹۳). بررسی تاثیر خصوصیات سیستم اطلاعات حسابداری بر عملکرد این سیستم در شرایط تحلیل‌پذیری وظیفه. فصلنامه علمی پژوهشی حسابداری مدیریت، ۷ (۲۱)، ص ۴۷-۵۸.
- حیدری، عباس؛ آنچیان، محمدرضا، و مهدی‌زاده سید موسی. (۱۳۹۳). بررسی فرسودگی شغلی و عوامل محیط کار مؤثر بر آن در اعضای هیأت علمی پرستاری استان خراسان رضوی در سال ۱۳۹۱. مجله دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، ۲۱ (۱)، ص ۱۷-۲۷.
- دستگیر، محسن؛ غالبی، رجا. (۱۳۸۹). ارزیابی ویژگی‌های کیفی سیستم اطلاعاتی حسابداری: مطالعه موردی شرکت پتروشیمی بندر امام. فصلنامه حسابداری مالی، ۲ (۵)، ص ۱۷-۳۸.

- رضوی، سید مهدی؛ قربانی، علیرضا، کلاته‌عربی، حسین، شگرف‌نخعی، محمدرضا، و تبرائی، یاسر. (۱۳۹۲). بررسی میزان شیوع فرسودگی شغلی و ارتباط آن با شرایط فیزیکی محیط کار در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی سبزوار. *مجله دانشگاه علوم پزشکی سبزوار*، ۵(۲۰)، ص ۶۶۵-۶۷۳.
- روشن، مریم؛ آقاییوسفی، علیرضا. (۱۳۹۰). مقایسه تغییرات شاخص‌های فیزیولوژیک کارکنان واجد فرسودگی شغلی بعد از خواندن متن انسی. *فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی/سازمانی*، ۲(۸)، ص ۵۱-۵۹.
- شلیله، محمد. (۱۳۸۸). حسابداران مواظب باشند این شغل استرس‌زاست. *دو ماهنامه حسابرس*، ۴۶، ص ۴۴-۴۹.
- علی‌مدد، مصطفی؛ ملک‌آرانی، نظام‌الدین. (۱۳۸۵). *اصول حسابداری*، جلد اول. چاپ بیست و سوم. انتشارات سازمان حسابرسی.
- مظلومی، سید سعید؛ سعیدی، معصومه، واحدیان، محمد، جلال‌پور، زهرا، و کیانی، محمدعلی. (۱۳۹۲). تأثیر فرسودگی شغلی بر حمایت اجتماعی و عزت نفس پرسنل بهداشتی درمانی شهرستان یزد. *فصلنامه علمی تخصصی طب کار*، ۱۵(۱)، ص ۴۶-۵۶.

Attafar, A., Syamar Asl, N., & Shahin, A. (2011). Effects of demographic and personal factors on job burnout: An empirical study in Iran. *International Journal of Management*, 28(4), 275-286.

Boyas, J., Wind, L.H., & Kang, S.Y. (2012). Exploring the relationship between employment-based social capital, job stress, burnout, and intent to leave among child protection workers: An age-based path analysis model. *Children and Youth Services Review*, 34 (1), 50-62.

Byrne, M., Chughtai, A., Flood, B., Murphy., E. & Willis, P. (2013). Burnout among accounting and finance academics in Ireland. *International Journal of Educational Management*, ۲۷(2), ۱۲۷-۱۴۲.

Chen, C. F., & Kao, Y. L. (2012). Moderating effects of work engagement and job tenure on burnout-performance among flight attendants. *Journal of Air Transport Management*, 25, 61-63.

Duska, R.F., & Duska, B. S. (2003). Accounting ethics. Eight published. Blackwell Publishing.

Eker, M., & Anbar, A. (2008). Work related factors that affect burnout among accounting and finance academicians. *Journal of Industrial Relations and Human Resources*, ۱۰(4), ۱۱۰-137.

Fernet, C., Austin, S., Trepanier, S. G., & Dussault, M. (2013). How do job characteristics contribute to burnout? Exploring the distinct mediating roles of perceived autonomy, competence, and relatedness. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(2), 123-137.

Fransa, F. M., & Ferrari, A. (2012). Burnout syndrome and the socio-demographic aspect of nursing professional. *Journal Acta, Paul Enferm*, 25(5), 143-148.

- Guthrie, C.P., & Ambrose, J. (2012). Job burnout in public accounting: understanding gender differences. *Journal of Managerial Issues*, 24(4), 390-411.
- Huang, Y.H., Chen, C.H., Du, P.L., & Huang, I.C. (2012). The causal relationships between job characteristics, burnout, and psychological health: a two-wave panel study. *International Journal of Human Resource Management*, 23(10), 2108-2125.
- Jones, 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.
- Luk, A. L., Chan, B. P. S., Cheong, S. W., & Ko, S. K. K. (2010). An exploration of the burnout situation on teachers in two schools in Macau. *Social Indicators Research*, 95(3), 489-502.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Mete, M., Unal, O. F., & Bilen, A. (2014). Impact of work-family conflict and burnout on performance of accounting professionals. *Procedia - social and behavioral science*, 131, 264-270.
- Pejuskevic, B., Lecic-Tosevski, D., Priebe, S., & Toskovic, O. (2011). Burnout syndrome among Physician: The role of personality dimension and coping styles. *Psychiatric Danubina*, 23(4), 383-389.
- Serin, A.E., & Balkan, M.O (2014). The effects of demographic factors on staff burnout: An application at public sector. *International Business Research*, 7(4), 151-159.
- Singh, P., Suar, D., & Leiter, M. P. (2012). Antecedents, work-related consequences, and buffers of job burnout among Indian software developers. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 19(1), 83-104.

همکار ارجمند

یا سلام و آرزوی توفیق

پرستشنامه پیش رو، به منظور اجرای یک کار پژوهشی تدوین شده است. از آنجا که جنبشایی به عنوان یک فرد مورد اعتماد می توانید یا پاسخ های واقع بینانه خود موجب انضام این پژوهش گردید. خواهشمند است هر یک از سوالات را با دقت مطالعه کرده و احساس و نظر واقعی خود را با گذاشتن علامت ضریب (X) روی گزینه دلخواه بیان کنید. پیشاپیش از بذل همکاری شما تشکر می شود. لطفاً قبل از پاسخ به سوالات، مشخصات زیر را تکمیل نمایید.

۱. پست سازمانی: رئیس حسابداری  حسابدار ارشد  حسابدار  کمک حسابدار
۲. سابقه خدمت (سال): زیر ۵ سال  ۵-۱۰ سال  ۱۱-۱۵ سال  ۱۶-۲۰ سال  ۲۱-۲۵ سال  بالاتر از ۲۵ سال
۳. میزان تحصیلات: کارشناس ارشد و بالاتر  کارشناسی  فوق دیپلم  دیپلم و بالاتر  دیپلم  و بالاتر
۴. رشته تحصیلی: حسابداری  سایر رشته ها
۵. جنسیت: زن  مرد
۶. وضعیت فعلی: متأهل  مجرد  ۲۰-۳۹ سال  ۴۰-۵۰ سال  ۵۰ سال و بالاتر
۷. سن: کمتر از ۲۹ سال  ۲۰-۳۹ سال  ۴۰-۵۰ سال  ۵۰ سال و بالاتر

موقفیت	هرگز	خیلی کم	کم	متوسط	متوسط به بالا	زیاد	خیلی زیاد
۱ احساس می کنم کارم به لحاظ حائقی، توان و نیروی مرا گرفته است.							
۲ در پایان یک روز کاری احساس می کنم مورد سوء استفاده قرار گرفته ام.							
۳ صبح روزی که باید سرکار بروم از تصور رفتن به سر کار، احساس خستگی می کنم.							
۴ به آسانی می توانم احساسات همکارانم را درک کنم.							
۵ احساس می کنم یا برخی از همکارانم به صورت اشتباهی بدون شخصیت انسانی برخورد می کنند.							
۶ کار یا همکارانم برای تمام روز واقعاً برانم سخت و طاقت فرساست.							
۷ احساس می کنم به راحتی می توانم یا مشکلات همکارانم کنار آیم.							
۸ احساس می کنم در اثر کارم، نایب شده ام.							
۹ احساس می کنم از طریق شغلم بر زندگی همکاران خود تاثیر مثبت می گذارم.							
۱۰ از زمانی که این شغل را انتخاب کرده ام، نسبت به دیگران بی تفاوت شده ام.							
۱۱ احساس می کنم کار را به سختی انجام می دهم.							
۱۲ از این نگرانم که این شغل به لحاظ حائقی مرا نسبت به مردم متکدر کند.							
۱۳ احساس می کنم سرشار از نیرو و انرژی هستم.							
۱۴ شغلم باعث شده که احساس یهودگی کنم.							
۱۵ واقعاً برانم مهم نیست بر سر بعضی از همکارانم چه می آید.							
۱۶ سرو کار داشتن یا همکارانم سخت است و مرا تحت فشار روانی قرار می دهد.							
۱۷ به آسانی می توانم محیط آرامی برای همکارانم فراهم آورم.							
۱۸ پس از کار یا همکارانم، احساس نشاط و شادمانی می کنم.							
۱۹ شغلم دست آوردهای مهم و یا ارزشی برانم داشته است.							
۲۰ احساس می کنم به آخر خط رسیده ام.							
۲۱ در حیطه شغلی خود در مواجهه با مشکلات حائقی و روانی بسیار یا متانت برخورد می کنم.							
۲۲ احساس می کنم همکارانم برای برخی از مشکلات خود، مرا مقصر می دانند.							