



# Identifying Factors Influencing Motivation of The Auditors' Bullying Behaviors Towards Each Other

Ferial Sheikhabdolkarim<sup>1</sup>, Alireza Matoufi<sup>2</sup>, Mansour Garkaz<sup>3</sup>, Ali Khoazain<sup>4</sup>

Received: 2023/12/1

Approved: 2024/05/11

Research Paper

## Abstract:

The normal behavior of auditors is effective in advancing the expected goals of financial statements auditing. The abnormal behavior of auditors towards each other, as one of the factors of abnormal behavior, disturbs the executive stages of auditing and has side effects on the profession. Therefore, the purpose of this research is to identify factors influencing the motivation of the auditors' bullying behaviors towards each other. The approach of the current research is qualitative and has been done by using the grounded theory.

The necessary data were obtained by the theoretical sampling from 14 semi-structured interviews with experienced independent auditors, audit supervisors and senior auditors in the 2022 and 2023. The results of this research showed that creating a sense of revenge, reducing the efficiency and effectiveness of auditing, reducing the economic benefits of the auditing firm, organizational and occupational injuries including an increase in the probability of employees leaving the audit institution, as well as physical and psychological injuries, caused the existence of the motivation of bullying behaviors of auditors towards each other. By understanding job content, using appropriate management approaches, training, adopting appropriate policies for recruiting and retaining employees, improving control and monitoring of employees, setting standards of organizational behavior and creating an active, fresh and up-to-date work environment, the side effects of auditors' bullying behaviors towards each other can be prevented.

**Key Words:** Auditing, Grounded theory, Bullying, Motivation.

 [10.22034/JPAR.2024.2016879.1253](https://doi.org/10.22034/JPAR.2024.2016879.1253)

1. Ph.D. Student in Accounting, Gorgan Branch, Islamic Azad University, Gorgan, Iran.

ferialabdolkarim@ymail.com

2. Department of Accounting, Gorgan Branch, Islamic Azad University, Gorgan, Iran. (Corresponding

Author) alirezamaetoofi@gmail.com

3. Department of Accounting, Gorgan Branch, Islamic Azad University, Gorgan, Iran. m\_garkaz@yahoo.com

4. Department of accounting, Aliabad Katoul Branch, Islamic Azad University, Aliabad Katoul, Iran.

khozain@yahoo.com

## شناسایی عوامل موثر بر ایجاد انگیزه رفتارهای زورگویانه حسابرسان نسبت به یکدیگر

فریال شیخ عبدالکریم<sup>۱</sup>، علیرضا معطوفی<sup>۲</sup>، منصور گرکز<sup>۳</sup>، علی خوزین<sup>۴</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۹/۱۰

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۲/۲۲

مقاله‌ی پژوهشی

### چکیده

رفتارهای بهنجار حسابرسان، در پیشبرد اهداف مورد انتظار حسابرسی صورت‌های مالی تأثیرگذار است. رفتارهای زورگویانه حسابرسان نسبت به یکدیگر، به عنوان یکی از عوامل رفتاری نابهنجار، مراحل اجرایی حسابرسی را مختل کرده و دارای اثرات جانبی بر حرفه است. بنابراین، هدف این پژوهش شناسایی عوامل موثر بر ایجاد انگیزه رفتارهای زورگویانه حسابرسان نسبت به یکدیگر است. رویکرد پژوهش کیفی است و با استفاده از روش داده‌بنیاد انجام شده است. داده‌های لازم، با نمونه‌گیری نظری از ۱۴ مصاحبه نیمه‌ساختار یافته با حسابداران رسمی باتجربه و نیز سرپرستان حسابرسی و حسابرسان ارشد در سال‌های ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲ به‌دست آمده است. نتایج این پژوهش نشان داد ایجاد حس انتقام‌جویی، کاهش کارایی و اثربخشی حسابرسی، کاهش منافع اقتصادی موسسه حسابرسی، آسیب‌های سازمانی و شغلی شامل افزایش احتمال ترک خدمت و نیز آسیب‌های جسمی و روانی از جمله اثرات جانبی رفتارهای زورگویانه حسابرسان نسبت به یکدیگر است. با ادراک محتوی شغلی، استفاده از رویکردهای مدیریتی مناسب، آموزش، اتخاذ سیاست‌های مناسب برای استخدام و نگهداری کارکنان، بهبود کنترل و نظارت بر کارکنان، تنظیم استانداردهای رفتار سازمانی و ایجاد محیط کاری فعال، شاداب و به‌روز، می‌توان از اثرات جانبی رفتارهای زورگویانه حسابرسان پیشگیری کرد.

واژه‌های کلیدی: حسابرسی، رفتارهای زورگویانه، انگیزه، داده‌بنیاد.

doi: 10.22034/JPAR.2024.2016879.1253

ferialabdolkarim@ymail.com  
alirezamaetoofi@gmail.com  
m\_garkaz@yahoo.com  
khozain@yahoo.com  
http://article.iacpa.ir

۱. دانشجوی دکتری حسابداری، گروه حسابداری، واحد گرگان، دانشگاه آزاد اسلامی، گرگان، ایران.  
۲. گروه حسابداری، واحد گرگان، دانشگاه آزاد اسلامی، گرگان، ایران. (نویسنده مسئول)  
۳. گروه حسابداری، واحد گرگان، دانشگاه آزاد اسلامی، گرگان، ایران.  
۴. گروه حسابداری، واحد علی‌آبادکتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی‌آبادکتول، ایران.

## ۱- مقدمه

سرمایه انسانی از مهمترین منابع سازمان است و جذب، حفظ و توسعه آن اهمیت دارد. هر معضلی که باعث خدشه‌دار شدن کارایی و اثربخشی فعالیت آن‌ها باشد، باید به طور مستمر و کارآمد، پیشگیری و رفع گردد. برخی از این معضلات، رفتاری هستند. مشکلات رفتاری و اخلاقی، همواره در جوامع انسانی وجود داشته است. یکی از معضلات، زورگویی است. زورگو یا قلدر، با تکرار رفتار پرخاشگرانه خود، افراد را در معرض آسیب‌های روحی و جسمی قرار می‌دهد.

سازمان‌ها، به دنبال حداکثرسازی منافع اقتصادی بوده و این امر با بکارگیری از افراد متخصص و باتجربه امکان پذیر است. محیط فعالیت کارکنان در سازمان، باید دارای جو مثبت همراه با کار تیمی باشد. موسسات حسابرسی، یکی از انواع سازمان‌ها است که شامل افراد مختلف با روحیات متفاوت است. نیروی انسانی، نقش کلیدی در آن ایفا می‌کند و این نهاد نیز مانند سایر محیط‌های کاری، در برابر رفتارهای نادرست آسیب‌پذیر است. هرگونه اثرات جانبی و منفی که این رفتارهای نامناسب بر حرفه حسابرسی دارند، دارای اهمیت است.

حسابرسان، مسئول اظهارنظر در خصوص انطباق صورت‌های مالی با استانداردهای حسابداری هستند. استانداردهایی که سرمایه‌گذاران و سایر ذینفعان، با اتکا به صحت اطلاعات و گزارش‌های ارائه شده توسط حسابرسان، اقدام به اتخاذ تصمیمات اقتصادی می‌کنند. از این رو، هرگونه خدشه به فرایند حسابرسی که منجر به ارائه گزارش نادرست شود، باید شناسایی و تجزیه و تحلیل شود. بروز رفتارهای زورگویانه مانع از هرگونه تحول بنیادین در عرصه اجتماعی سازمان شده، انگیزه‌های کارکنان را برای اقدامات جمعی کاهش داده و موجب اختلال در توسعه سرمایه اجتماعی سازمان‌ها می‌شود. آزار، پرخاشگری و زورگویی در محیط‌های کاری، بطور مستقیم و منفی بر سلامت افراد تأثیر گذاشته، هزینه‌های زیادی را بر جامعه تحمیل کرده و منجر به کاهش بهره‌وری می‌گردد (تسکین و همکاران، ۲۰۲۳).

این رفتارها، مخل سلامت است و به صورت توهین شفاهی، تهدید، اهانت، تحقیر، ترساندن، کارشکنی و خرابکاری و ترکیبی از این‌ها رخ می‌دهد و در محل کار موجب اختلال جریان امور می‌شود. در سازمان‌هایی که زورگویی در آنها رخ می‌دهد، حس تعلق کارکنان از بین رفته و افراد کلیدی، ترک خدمت می‌کنند. همچنین افراد اراده‌ای برای تحمل سختی‌ها نداشته و تلاش می‌کنند تا شغل بهتری پیدا کنند. در حالی که کارکنانی که در محیط کار خود، با چالش‌های رفتاری کمتری مواجه هستند، نسبت به سازمان خود مثبت بوده و برای توسعه برند سازمانی تلاش بیشتری کرده و تمایل بیشتری برای ماندن در سازمان دارند. این کارکنان، تمایل کمتری به ترک خدمت داشته و موجب افزایش بهره‌وری، رشد و درآمد سازمان شده و سطح رضایت از زندگی افراد نیز بیشتر است و سطح کمتری از استرس را دارند (تسکین و همکاران، ۲۰۲۲). زورگویی باعث ترک شغل شده و احتمال غیبت کارکنان را افزایش می‌دهد. عملکرد افراد به واسطه رفتارهای زورگویانه کاهش یافته و پیامدها برای افرادی که تعهد بیشتری نسبت به سازمان دارند، نسبت به سایر افراد بیشتر است (کابات فار و همکاران، ۲۰۱۸).

از آنجا که حسابرسان در کشف تقلب‌های مالی، پیش‌بینی احتمال ورشکستگی و بروز بحران‌های غیر منتظره نقش بااهمیتی داشته و باید اظهار نظر حرفه‌ای و مستقل به صاحبکاران ارائه کنند، کیفیت اظهار نظر حسابرسان از جمله معیارهای موثر در ماندگاری و بقای موسسات حسابرسی است و کیفیت خدمات فراهم شده تا حد زیادی به رفتارهای حسابرسان در حین اجرای وظایف بستگی دارد.

زورگویی در حسابرسی، از چند جنبه قابل بررسی است. زورگویی حسابرس نسبت به صاحبکار، صاحبکار نسبت به حسابرس و حسابرسان نسبت به یکدیگر. هدف این پژوهش، بررسی جنبه‌های منفی اعمال زورگویی حسابرسان نسبت به یکدیگر و ارائه راهکار برای پیشگیری و رفع آن است. رفتارهای زورگویانه حسابرسان نسبت به یکدیگر، می‌تواند بر فرآیند حسابرسی تأثیر منفی داشته باشد (دان ۳، ۲۰۲۳). در واقع، زورگویی به عنوان یکی از تیپ‌های شخصیتی، توانایی کشف تقلب حسابرسان را کاهش می‌دهد (علی‌زاده‌گان و همکاران، ۱۴۰۲). از جنبه نوآوری پژوهش، مرور ادبیات نشان می‌دهد تاکنون اثرات جانبی رفتارهای زورگویانه حسابرسان نسبت به یکدیگر تبیین نشده است. بنابراین، با توجه به اینکه اعتبار حرفه نزد جامعه مستلزم ارائه گزارش‌های باکیفیت است و رفتارهای نامناسب می‌توانند باعث ایجاد اثرات نامطلوب بر فرآیند حسابرسی شود، شناسایی عوامل ایجاد این رفتارها و اثرات جانبی که به همراه دارند، دارای اهمیت است. بنابراین، مطالعه حاضر با رویکرد داده بنیاد، با شناسایی عوامل موثر بر ایجاد انگیزه رفتارهای زورگویانه حسابرسان نسبت به یکدیگر و تأثیرات آن بر فرآیند حسابرسی، به دنبال شناسایی دقیق‌تر مسئله و ارائه راهکار به منظور پیشگیری و رفع اثرات نامطلوب چنین رفتارهایی است. هدف پژوهش حاضر پاسخ به این سوال است که عوامل موثر بر ایجاد انگیزه رفتارهای زورگویانه حسابرسان نسبت به یکدیگر با استفاده از تئوری داده بنیاد چیست. شناسایی عوامل مذکور و حل و فصل کارآمد چالش‌های رفتاری، ذینفعان را قادر می‌سازد تا به کارآمدی موسسات حسابرسی اعتماد کنند و موسسات حسابرسی نیز با شناخت از آثار منفی این رفتارها، به پیشگیری و رفع آن اقدام کنند.

## ۲- مبانی نظری و توسعه فرضیه‌ها

### ۲-۱- زورگویی، قلدری و رفتار پر خاشگرانه

زورگویی عبارت است از استفاده از اجبار، تحقیر یا تهدید، سوء استفاده، تسلط تهاجمی یا ارعاب. این رفتار، اغلب تکرار شونده است. تهمت، اهانت، بدخواهی و رفتار توهین آمیز که زورگو اعمال می‌کند، باعث ناراحتی، کاهش اعتماد به نفس و فشار روانی افراد می‌شود. رفتارهای قلدری معادل تهدید موقعیت حرفه‌ای، منزوی کردن قربانیان و بی‌ثبات کردن شخصیت آن‌ها است. قلدرها، دسترسی به منابع، ثبات، امنیت و موقعیت اجتماعی را برای قربانی محدود می‌کنند. تمایل به زورگویی ناشی از ویژگی شخصی قربانیان مانند شایستگی، محبوبیت یا صداقت آن‌ها است. به عنوان مثال، قلدری ممکن است با ایجاد خواسته‌های نامعقول به منظور کسب اعتبار

برای دیگران رخ دهد. در صورتی که رفتار پرخاشگرانه رخ دهد، طرف دارای قدرت، آشکارا از عدم تناسب قدرت، سوءاستفاده کرده و با زورگویی سعی در ارباب طرف دیگر دارد. در این فرایند، فرد قربانی به صورت مداوم توسط فرد یا گروهی که از او قوی‌ترند، مورد آزار قرار می‌گیرد. در واقع، قلدری زیر مجموعه‌ای از رفتارهای پرخاشگرانه است که با سه معیار قصد خصمانه، عدم تعادل قدرت و تکرار در مدت زمان معین مشخص می‌شود (بورگر و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۵).

زورگویی، دامنه‌ای از فردی به فرد دیگر تا قلدری گروهی را شامل می‌شود. در قلدری گروهی، زورگو ممکن است یک یا چند رهبر داشته باشد که به قلدر اصلی کمک می‌رساند. زورگویی در محیط‌های اجتماعی زمانی اتفاق می‌افتد که فرد، در معرض اقدامات منفی مکرر از سوی یک یا چند شخص دیگر قرار گیرد و فرد «عمداً» از طریق تماس فیزیکی یا از طریق کلمات یا به طرق دیگر صدمه یا ناراحتی به شخص دیگر وارد کند. قلدری فردی معمولاً با رفتار خصمانه برای به دست آوردن قدرت بر شخص دیگر مشخص می‌شود. فرهنگ قلدری می‌تواند در هر زمینه‌ای که در آن انسان‌ها با یکدیگر تعامل دارند، ایجاد شود. بستر اصلی قلدری در فرهنگ معاصر را می‌توان در شبکه‌های اجتماعی یافت (ویتاکر<sup>۵</sup>، ۲۰۱۶).

## ۲-۲- زورگویی در محیط کار

اولین استفاده مستند از عبارت «زورگویی در سازمان»، در سال ۱۹۹۲ میلادی و در کتابی از آندریا آدامز به نام «زورگویی در محل کار: چگونه با آن مقابله و بر آن غلبه کنیم» بوده است. زورگویی در سازمان، پدیده‌ای رایج در محل کار است. چنین رفتارهایی، امری فراگیر بوده و در همه سطوح و در همه انواع حرفه‌ها وجود دارد. زورگویی در محل کار، عاملی استرس‌زا است که باعث افزایش خطر پیامدهای منفی، به‌ویژه مشکلات مرتبط با سلامتی، مانند استرس روانی، محرومیت از خواب افسردگی، بیماری قلبی و تخریب سبک زندگی سالم و کاهش رضایت شغلی می‌شود (یوسف<sup>۶</sup>، ۲۰۲۲).

قلدری و زورگویی یک آسیب سازمانی است که فرد یا گروهی با تحقیر، طرد، اتهامات بی‌اساس و آزار و اذیت، همکار دیگر خود را وادار به ترک سازمان می‌کنند. قربانی با فشار روانی زیادی مواجه شده و این امر باعث کاهش انگیزه و رضایت شغلی، ناتوانی در کار، بیماری‌های جسمی و روحی و حتی مرگ (خودکشی) او می‌شود (خو<sup>۷</sup>، ۲۰۱۰) زورگویی در محیط‌های کاری مختلف، ابعاد وسیعی دارد که بررسی آن‌ها حائز اهمیت است.

رفتارهای زورگوینان نقش بارزی در کاهش اخلاق حرفه‌ای و ابعاد آن از جمله مسئولیت‌پذیری، صداقت، احترام به دیگران، رعایت و احترام نسبت به ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی، عدالت و انصاف، همدردی با دیگران و وفاداری دارد (سپهوند و همکاران، ۱۴۰۰).

## ۲-۳- تأثیر زورگویی بر جسم و روان افراد

زورگویی، با پریشانی روان همراه بوده و عاملی استرس‌زا است که اثرات مضر بر روان افراد

ایجاد می‌کند. این اثرات روانی شامل افزایش استرس شغلی، اختلال روانی، افسردگی و خستگی عاطفی است (تسکین و همکاران، ۲۰۲۳). پرخاشگری، کاهش رفتارهای عقلانی و افزایش رفتارهای تلافی‌جویانه سازمانی، عدم تمرکز ذهن و رفتارهای انحرافی در محل کار نیز از اثرات جانبی روانی بر کارکنان است. ادبیات نشان می‌دهد زورگویی در محل کار باعث بی‌خوابی شده و با اضطراب نیز همراه است. تأثیر منفی بر میزان رضایت از زندگی، از دیگر عوارض آن بر روان افراد است (نومن و حق<sup>۹</sup>، ۲۰۱۸). رفتارهای زورگویانه با اثرات مضر بر جسم افراد نیز همراه است که از جمله آن‌ها می‌توان به سردرد، اختلالات گوارشی، افزایش فشارخون و بیماری‌های قلبی اشاره کرد (فارلی و همکاران<sup>۱۰</sup>، ۲۰۲۳).

#### ۲-۴- رفتارهای زورگویانه، اخلاق حرفه‌ای و حسابرسی

اجرای حسابرسی با احتمال وجود رفتارهای غیراخلاقی، قضاوت‌های اعمال شده در فرایند حسابرسی را با تردید مواجه می‌کند (حساس یگانه و مقصودی، ۱۳۹۰). بدیهی است انجام رفتار زورگویانه، غیر اخلاقی است و جلوگیری از انجام آن، باعث توسعه رفتار اخلاقی می‌شود. توسعه رفتار اخلاقی بر وظیفه‌شناسی، پشتیبانی از منافع عمومی و صداقت حسابداران موثر است (نیکبخت و همکاران، ۱۳۹۸). زورگویی در محل کار، نقش بارزی در کاهش اخلاق حرفه‌ای و ابعاد آن از جمله مسئولیت‌پذیری، صداقت، احترام به دیگران، رعایت و احترام نسبت به ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی، عدالت و انصاف، همدردی با دیگران و وفاداری دارد (سپهوند و همکاران، ۱۴۰۰).

محیط‌های اخلاقی به عنوان عاملی مؤثر بر فرایند حسابرسی شناسایی شده است (مارتینو و فلارا<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۹). محیط‌های اخلاقی، زیربنایی را فراهم می‌کند که یک جامعه بر آن بنا می‌شود. اخلاق، سامان‌دهنده رفتار ارتباطی در مقیاس فرد، سازمان، جامعه و روابط جهانی است و غفلت از آن صدمات جبران‌ناپذیر زیادی را به دنبال دارد. ضوابط رفتاری و اخلاقی هر حرفه، مهم‌ترین خط‌مشی‌های آن را مشخص می‌کند. این خط‌مشی‌ها، مواردی چون ویژگی‌های اصلی حرفه، روابط اعضای حرفه با جامعه، روابط اعضای حرفه با یکدیگر و در نهایت روابط هر عضو با جامعه حرفه‌ای را دربر می‌گیرد. با افزایش رسوایی‌های مالی مشخص شد که حسابداران و حسابرسان باید علاوه بر رعایت استانداردها و ضوابط فنی به رعایت اخلاق حرفه‌ای نیز متعهد باشند (خواجوی و همکاران، ۱۳۹۹). ویژگی‌های رفتاری که بر اخلاق حرفه‌ای تأثیر گذارند، اثر مثبت و مستقیم بر گزارش حسابرسی و زمان ارائه آن دارند (امان و همکاران، ۱۴۰۲). تعهد حسابرس به یکپارچگی و صداقت، استقلال حسابرس و بی‌طرفی حرفه‌ای او، تعهد حسابرس به رفتار حرفه‌ای در حرفه حسابرسی، تعهد حسابرس به رازداری و عملکرد حرفه‌ای حسابرس بر کیفیت حسابرسی اثر مثبت و معناداری دارد و لازم است سازمان‌های حاکم بر حرفه حسابرسی توجه بیشتری در مورد جنبه‌های اخلاقی حسابرسی داشته باشند (صالحی، ۱۳۹۵).

بنابراین، بر اساس ادبیات فوق، زورگویی در محل کار به عنوان یک رفتار غیر اخلاقی می‌تواند بر وظیفه‌شناسی، پشتیبانی از منافع عمومی، صداقت حسابداران، مسئولیت‌پذیری، احترام به دیگران، رعایت و احترام نسبت به ارزش‌ها، هنجارهای اجتماعی، عدالت و انصاف، همدردی با دیگران، وفاداری، پیشگیری از رسوایی‌های مالی و در نهایت به فرایند حسابرسی، خدشه وارد کند.

## ۵-۲- انواع زورگویی در محیط حسابرسی

زورگویی، انواع مختلفی از جمله فیزیکی، کلامی، غیرمستقیم و ... دارد. ولیکن با توجه به هدف پژوهش حاضر، نوع زورگویی از نظر محیط کاری حسابرسی، مورد بررسی قرار می‌گیرد. با توجه به رابطه بین حسابر و صاحبکار، اعمال رفتارهای قلدرانه در محیط کاری حسابرسی، از سه جنبه قابل بررسی است:

### ۲-۵-۱- زورگویی صاحبکار نسبت به حسابر

انجمن‌های حرفه‌ای حسابرسی، از جمله سازمان حسابرسی، اصول و ضوابط حرفه‌ای تدوین کرده‌اند که طبق آن‌ها، حسابر باید خدمات حرفه‌ای را مطابق با این اصول انجام داده و درخواست‌های صاحبکار یا کارفرمای خود را به گونه‌ای با مهارت و دقت انجام دهد که با الزامات درستی‌کاری، بی‌طرفی و نیز استقلال حسابرسان، سازگار باشد. اما با توجه به اینکه منافع مالی حسابر در گرو انعقاد قرارداد با صاحبکار است، همواره احتمال اعمال قلدری کارفرما بر حسابرسان مستقر در محل فعالیت صاحبکار وجود دارد. زورگویی صاحبکار نسبت به حسابرسان، زمانی افزایش می‌یابد که حسابرسان، از جانب مدیران و شرکای موسسه حسابرسی، حمایت نشده و وضعیت مالی موسسه در شرایط مطلوبی نبوده و وابسته به قرارداد منعقد شده با کارفرما باشد. از طرف دیگر، در صورتی که حسابر دارای آشنایی با صاحبکار بوده و نگرش حمایتی از سوی کارفرما نسبت به حسابرسان وجود داشته باشد، ممکن است قضاوت حسابر تحت تأثیر قرار گرفته و نفوذ صاحبکار بر حسابر، باعث کاهش کیفیت حسابرسی شود (بادپا و همکاران، ۱۴۰۱).

### ۲-۵-۲- زورگویی حسابر نسبت به صاحبکار

استماع گزارش حسابرسی، یکی از موضوعات اصلی مجمع عمومی صاحبان سهام است. مسئولیت تهیه صورت‌های مالی و تطابق آن با استانداردهای حسابداری با هیأت مدیره شرکت است که به امور مالی تفویض می‌شود. در صورتی که بندهای توضیحی گزارش مذکور، شامل مواردی باشد که موقعیت شغلی کارکنان تحت مدیریت صاحبکار را به خطر اندازد، پیش از ارائه گزارش، امکان تهدید ارائه این نکات توسط حسابر به مجمع صاحبان سهام، وجود داشته و حسابر در موضع قدرت قرار گرفته و انگیزه رفتارهای زورگویانه وی نسبت به کارفرما، افزایش می‌یابد. از طرف دیگر، گزارش نقاط ضعف کنترل‌های داخلی، می‌تواند شامل مواردی باشد که

شرایط شغلی کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد و این مورد نیز می‌تواند انگیزه‌ای برای حسابرس به منظور اعمال تهدید و رفتارهای زورگویانه نسبت به صاحبکار باشد.

### ۲-۵-۳- زورگویی حسابرسان نسبت به یکدیگر

در موسسات حسابرسی، کارکنان دارای سمت‌ها، وظایف و شرح شغل‌هایی هستند که با توجه به شرایط مالی، فرهنگ و سایر ویژگی‌های فردی و اجتماعی، می‌توانند انگیزه اعمال رفتارهای قلدرمآبانه و زورگویانه نسبت به یکدیگر پیدا کنند. با توجه به اینکه در بیشتر مواقع، حسابرسان به شرکت‌های مختلف مراجعه کرده و تیم حسابرسی مستقر در محل فعالیت صاحبکار، تغییر می‌کند، شخصیت‌های فردی متفاوت، احتمال بروز رفتارهای نابهنجار اخلاقی را افزایش داده و این مشکل، مستقیماً بر کارایی و اثربخشی حسابرسی، تأثیرگذار است. بنابراین، پژوهش حاضر، به زورگویی حسابرسان نسبت به یکدیگر پرداخته است.

### ۲-۶- مروری بر پیشینه

بررسی تأثیر قلدری سازمانی بر فرسودگی شغلی از طریق سکوت سازمانی، موضوع پژوهش شیرین بهادری و نظرزاده (۱۴۰۳) بوده است. در راستای دستیابی به اهداف پژوهش، از مدل‌یابی معادلات ساختاری استفاده شده و پرسشنامه بین ۲۷۵ نفر توزیع شده است. یافته‌های به‌دست‌آمده از تحلیل داده‌ها حاکی از آن بوده است که قلدری سازمانی بر سکوت سازمانی و فرسودگی شغلی، تأثیر مثبت و معنادار داشته و سکوت سازمانی نیز، بر فرسودگی شغلی تأثیر مثبت و معنادار داشته است.

میرزایی و پور عباس (۱۴۰۲) به بررسی رابطه بین قلدری در محل کار و عدم امنیت شغلی با رهبری زهرآگین پرداختند. با استفاده از ابزار پرسشنامه که بین ۲۹۱ نفر نمونه توزیع شد، نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد قلدری سازمانی، رابطه رهبری زهرآگین و قصد ترک شغل را میانجی‌گری می‌کند. برآیند پژوهش، لزوم توجه به رهبری زهرآگین و زمینه‌های بروز قلدری در محل کار را به منظور کاهش قصد ترک شغل کارکنان، ضروری می‌داند. در پژوهش حاضر نیز استفاده از رویکردهای مدیریتی مناسب به منظور راهبردهای کاهش انگیزه رفتارهای قلدرانه حسابرسان نسبت به یکدیگر، شناسایی شده است.

با هدف بررسی تأثیر رهبری مخرب بر رفتارهای انحرافی در محیط کار و تمایل به ترک خدمت از طریق متغیرهای واسط رفتارهای زورگویانه و سکوت سازمانی، قاندامینی و همکاران (۱۴۰۲)، داده‌های خود را با ابزار پرسشنامه از ۲۴۴ نفر کسب کرده و با روش تحلیل عاملی پژوهش خود را انجام دادند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که رهبری مخرب تأثیر معناداری بر رفتارهای زورگویانه دارد. همچنین رفتارهای زورگویانه باعث تمایل به ترک خدمت شده و سکوت سازمانی نیز موجب ایجاد رفتارهای انحرافی در محیط کار می‌شود. تمایل به ترک خدمت کارکنان در پژوهش حاضر نیز به عنوان یکی از اثرات جانبی اعمال رفتارهای زورگویانه حسابرسان نسبت به



یکدیگر شناسایی شده است.

تأثیر جو اخلاقی سازمان بر رفتارهای قلدرمآبانه از دیدگاه حسابرسان تازه کار، توسط صفرزاده و همکاران (۱۴۰۰) مورد بررسی قرار گرفته است. به منظور آزمون فرضیه‌های پژوهش، از روش معادلات ساختاری استفاده شده و داده‌ها از طریق توزیع پرسشنامه بین ۳۸۵ حسابرس تازه کار، جمع‌آوری شده است. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد منفعت‌طلبی، مسئولیت اجتماعی، قوانین و رویه‌های سازمان و قوانین و اوصول حرفه‌ای از ابعاد جو اخلاقی سازمان به شکل معنی‌داری بر رفتارهای قلدرمآبانه در موسسات حسابرسی، تأثیر دارند.

زورگویی به عنوان یکی از ویژگی‌های رفتاری و شخصیتی بر تصمیم‌گیری اخلاقی حسابرسان تأثیرگذار است که این موضوع، در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیرپذیری تصمیم‌گیری اخلاقی حسابداران حرفه‌ای از ویژگی‌های شخصیتی و رفتاریشان، توسط رحمانی‌نیا و گلپایگانی (۱۴۰۰)، مورد بررسی قرار گرفته است. در این پژوهش، آن‌ها به اثرات مثبت و معنادار ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، وضعیت اقتصادی، آموزش و پرورش و سن بر فرآیند تصمیم‌گیری اخلاقی حسابرسان نیز پی بردند.

پیش‌بینی ایجاد رفتار قلدرانه در محیط کار بر اساس سبک‌های تبادلی اجتماعی، مورد مطالعه عزیززاده فرد و رسول (۱۴۰۰) بوده است. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که سبک تبادلی انصاف و سرمایه‌گذاری افراطی می‌توانند رفتار قلدری در محیط کار را با اطمینان پیش‌بینی نمایند. بنابراین رعایت انصاف، تعدیل‌کننده رفتارهای قلدرانه در محیط کار بوده و رهبری عادلانه می‌تواند به عنوان یک راهبرد، از اثرات منفی رفتارهای زورگویانه بکاهد که در پژوهش حاضر نیز به آن اشاره شده است.

سید، و تانوا<sup>۱۱</sup> (۲۰۲۳)، به بررسی این موضوع پرداختند که چگونه رفتارهای زورگویانه از طریق تأثیرات مخرب آن بر ذهن آگاهی، منجر به خستگی عاطفی کارکنان می‌شود. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد قلدری در محل کار منجر به خستگی عاطفی کارکنان می‌شود و حالت ذهن آگاهی، مکانیزمی است که از طریق آن، قلدری با خستگی مرتبط است. پژوهش مذکور به این نکته اشاره نکرده است که خستگی عاطفی، می‌تواند علت ایجاد قلدری در محل کار باشد، همانگونه که قلدری در محل کار نیز می‌تواند موجب خستگی عاطفی شود. با این حال، خستگی عاطفی به عنوان یکی از اثرات جانبی رفتارهای زورگویانه حسابرسان نسبت به یکدیگر، در پژوهش حاضر نیز بسیار مورد تأکید مشارکت‌کنندگان بوده است.

تأثیر حمایت اجتماعی نهادهای غیرانتفاعی بر رفتارهای زورگویانه، ناراحتی روانی و غیبت بیماری فیزیکی توسط نیلسن و همکاران<sup>۱۲</sup> (۲۰۲۲) مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که هر سه منبع حمایت اجتماعی مورد بررسی ارتباط مستقیم بین قلدری در محل کار و ناراحتی روانی را تعدیل می‌کنند. حمایت اجتماعی نهادهای غیرانتفاعی، ارتباط غیرمستقیم بین رفتارهای زورگویانه و عدم بیماری را تعدیل می‌کند.

تأثیرات قلدری افقی و عمودی، موضوع پژوهش تسکین و همکاران (۲۰۲۲) بوده است. با

استفاده از تجزیه و تحلیل داده‌های بدست آمده از پرسشنامه توزیع شده بین ۲۵۰ نفر از کارکنان بیمارستان‌های کراچی پاکستان، نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد حمایت مدیریت، باعث تعدیل اثر مستقیم و مثبت رفتارهای زورگویانه بر کاهش بهره‌وری کارکنان می‌شود. رهبری مناسب و حمایت مدیریت، به عنوان یکی از راهکارهای پیشگیری و رفع اثرات جانبی رفتارهای زورگویانه حسابربان نسبت به یکدیگر، در پژوهش حاضر نیز مورد اشاره قرار گرفته است. همچنین اعمال قلدری از طرف سرپرست پرستاران، تاثیر منفی و مستقیم بیشتری بر کاهش کارایی کارکنان نسبت به اعمال قلدری از طرف همکاران هم‌رده دارد.

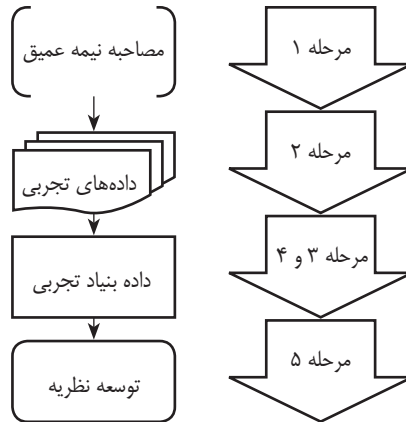
### ۳- روش‌شناسی پژوهش

از آنجا که پاسخ به سوالات پژوهش حاضر، نیازمند نوعی روش‌شناسی است که بتوان نظرات حسابربان در خصوص رفتارهای قلدرمآبانه را که داده‌های کیفی‌اند، بررسی و تحلیل کند، از استراتژی داده‌بنیاد بهره می‌برد. روش پژوهش مبتنی بر داده‌بنیاد را می‌توان به‌عنوان رویکردی پژوهشی معرفی کرد که در آن بر اساس داده‌های واقعی و از طریق روش علمی، نظریه‌های جدید تدوین می‌شود.

علت استفاده از روش داده‌بنیاد این است که عوامل موثر بر ایجاد انگیزه رفتارهای زورگویانه حسابربان نسبت به یکدیگر تاکنون شناسایی نشده‌اند و به کارگیری این روش پژوهش، به شناسایی این عوامل یاری می‌رساند. همچنین عوامل موثر بر ایجاد انگیزه رفتارهای زورگویانه مستقیماً از داده‌هایی استخراج شده که در جریان پژوهش و به‌صورت منظم گردآمده و مورد تحلیل قرار گرفته‌اند.

روش داده بنیاد به واسطه استفاده از ابزار مصاحبه به جای پرسشنامه، به تحلیل دقیق متون حاصل از فرایند گفتگو و بحث و تبادل نظر بین صاحب‌نظران پرداخته و علیرغم کمتر بودن نمونه مورد نیاز نسبت به پرسشنامه، به شکل عمیق‌تر به مسائل و یافتن واژگان کلیدی و پرتکرار پرداخته و پژوهشگر را محدود به طراحی سوالات پیش فرض نکرده و پاسخ‌های مشارکت‌کنندگان را نیز با ابعاد بیشتری بررسی کرده و در نهایت، مصاحبه نیمه‌ساختار یافته، مسیر سوالات را به نحوی هدایت می‌کند که به غنی‌سازی مدل مفهومی یاری رساند. همچنین مصاحبه، نزدیکی و فاصله هم‌زمان و مناسب را با فضای ذهنی مشارکت‌کنندگان ممکن می‌کند. بنابراین، ابزار مصاحبه برای بیان احساسات افرادی که به واسطه رفتارهای زورگویانه، آسیب دیده‌اند یا شاهد آن بوده‌اند، محیط مناسبی فراهم می‌کند.

مشارکت‌کنندگان، حسابداران رسمی با حداقل ۲۰ سال تجربه کار مرتبط و حداقل تحصیلات کارشناسی ارشد و نیز سرپرستان حسابرسی و حسابربان ارشد بوده‌اند. مسیر پژوهش را می‌توان در شکل ۱ نیز نشان داد:



شکل ۱. مراحل انجام پژوهش

طبق شکل فوق، به طور کلی مراحل انجام این پژوهش به شرح زیر است:

مرحله ۱: مصاحبه نیمه عمیق با حسابداران رسمی، سرپرستان حسابرسی و حسابران ارشد شاغل در موسسات حسابرسی، مرحله ۲: تحلیل داده‌های بدست آمده از مرحله ۱، مرحله ۳: کدگذاری استقرایی شامل کدگذاری سطح اول: تولید مفاهیم و کدگذاری سطح دوم: تولید مقوله‌ها. در این مرحله به داده‌های پرتکرار برچسب زده می‌شود. مرحله ۴: کدگذاری الگویی: در این مرحله مقوله‌ها دسته بندی شده و ارتباط منطقی بین مقوله‌ها تبیین می‌شود. سپس اقدام به شناسایی شرایط علی، شرایط مداخله گر، اثرات جانبی، راهبردها و پیامدها می‌شود. مرحله ۵: کدگذاری انتخابی: خلق نظریه نهایی. با روایت نحوه تأثیر هر یک از مقوله‌ها در رخداد مقوله محوری، بازبینی، پالایش و تکمیل آن‌ها، عوامل موثر بر ایجاد انگیزه رفتارهای زورگویانه حسابران نسبت به یکدیگر شناسایی می‌شود.

سوالات مصاحبه با توجه به تجربیات و دانش مشارکت کنندگان و تمایل آن‌ها به تشریح عوامل موثر بر ایجاد انگیزه رفتارهای زورگویانه حسابران نسبت به یکدیگر، مطرح شده است. برخی از این سوالات شامل موارد زیر هستند:

- تجربیات شما از رفتارهای قلدرانه حسابران نسبت به یکدیگر چیست؟
  - به نظر شما چه عواملی می‌توانند باعث انگیزه رفتارهای زورگویانه حسابران شوند؟
  - آسیب‌های ناشی از قلدری در محیط حسابرسی چیست؟
  - چگونه می‌توان فضای کاری را به نحوی تغییر داد که رفتارهای ناپه‌نجار کارکنان موسسات حسابرسی، کاهش یابد؟
  - عوامل تشدیدکننده یا تضعیف‌کننده انگیزه رفتارهای زورگویانه حسابران نسبت به یکدیگر چیست؟
- از نرم افزار مکس کیودا<sup>۱۴</sup> نسخه ۱۰ به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شده است. دوره زمانی پژوهش سال‌های ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲ بوده و نحوه انتخاب مشارکت کنندگان، نظری است. در این روش، از افرادی استفاده می‌شود که بیشترین قدرت تبیین و استدلال را فراهم می‌کنند و

انتخاب آن‌ها تا زمانی تداوم می‌یابد که پژوهش به اشباع نظری برسد. یعنی زمانی که داده‌های جدید با داده‌هایی که قبلاً جمع‌آوری شده تفاوتی ندارد. هنگامی که پژوهش به یک نقطه بازده نزولی در حوزه جمع‌آوری داده‌ها رسید، پژوهش به کفایت رسیده است.

به منظور دستیابی به پایایی با کسب اجازه از مشارکت‌کننده، کلیه مصاحبه‌ها ضبط شده، تبدیل به متن شده و با دقت تحلیل و کدگذاری انجام شد. در این پژوهش پس از انجام هر مصاحبه، ابتدا متن آن بررسی شده و با توجه به هر جمله اساسی درون متن، مفاهیمی اولیه استخراج شده است. محقق در هر مصاحبه با استفاده از مکالمه ضبط شده، متن مکالمات را یادداشت کرده و پس از آن اقدام به مطالعه دقیق متن مصاحبه و سپس برداشت نکات کلیدی کرده و کدگذاری باز انجام می‌شد. متوسط زمان مصاحبه‌ها ۵۳ دقیقه بوده است. از میان مصاحبه‌ها دو مورد به صورت تصادفی انتخاب شده و از همکار پژوهش پس از آموزش‌های لازم خواسته شد که اقدام به کدگذاری به صورت مستقل شود. ضریب کاپا معادل ۷۵ درصد بدست آمد که نشان‌دهنده توافق مناسب است. در این فرمول، نسبت یک ارزش خاص در یک طبقه که به وسیله کدگذار استفاده شده است در نسبت استفاده از همان ارزش به وسیله کدگذار دوم ضرب می‌شود. این نسبت‌ها با هم جمع شده تا توافق مورد انتظار به دست آید. اگر مقدار این ضریب بیشتر از ۶۰ درصد باشد، پایایی وجود دارد (کریسول و میلر<sup>۱۵</sup>، ۲۰۰۰).

برای سنجش پایایی از روش پایایی بازآزمون نیز استفاده شده است. این روش به میزان سازگاری طبقه‌بندی داده‌ها در طول زمان اشاره دارد. از میان کل مصاحبه‌ها، تعداد سه مصاحبه به صورت تصادفی انتخاب و هر کدام از آن‌ها دو بار در یک فاصله زمانی سی روزه کدگذاری شدند. سپس کدهای مشخص شده در دو فاصله زمانی برای هر کدام از مصاحبه‌ها با یکدیگر مقایسه و از طریق میزان توافقات و عدم توافقات موجود، برای هر کدام از مصاحبه‌ها، شاخص ثبات محاسبه شد. در هر کدام از مصاحبه‌ها، کدهایی که در دو فاصله زمانی با هم مشابه هستند، با عنوان توافق و کدهای غیرمشابه با عنوان عدم توافق مشخص می‌شوند (خواستار، ۱۳۸۸). روش محاسبه پایایی بازآزمون یا شاخص ثبات به صورت زیر می‌باشد:

$$\text{(تعداد توافقات} \times 2)$$

تعداد کل کدها

جدول ۱ نشان دهنده تعداد کدها، تعداد توافقات و تعداد عدم توافقات این سه مصاحبه است:

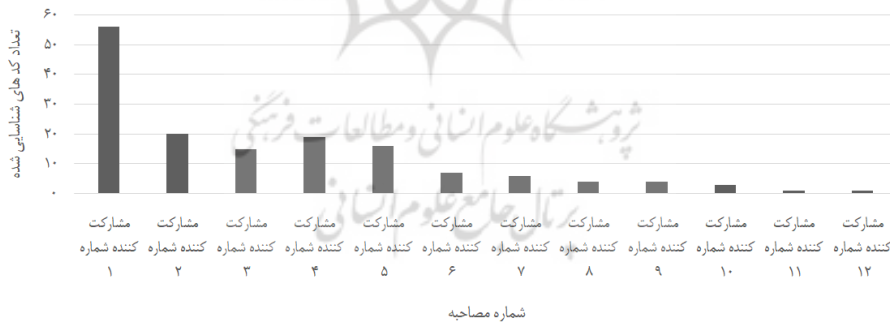
جدول ۱. بررسی پایایی باز آزمون

ردیف	شماره مصاحبه	تعداد کل کدها	تعداد توافقات	تعداد عدم توافقات	پایایی بازآزمون (درصد)
۱	۱	۵۶	۲۳	۶	۸۲ درصد
۲	۴	۱۹	۹	۲	۹۴ درصد
۳	۶	۱۳	۶	۱	۹۳ درصد
	کل	۸۸	۳۸	۹	۸۶ درصد

تعداد کل کدها در فاصله زمانی سی روزه برابر ۸۸، تعداد توافقات ۳۸ و تعداد عدم توافقات ۹ است. پایایی بازآزمون مصاحبه‌های انجام شده در این پژوهش ۸۶ درصد است و از آنجا که این مقدار بالای ۶۰ درصد است (خواستار، ۱۳۸۸)، قابلیت اعتماد کدگذاری مورد تأیید است. به منظور اطمینان از روایی محتوایی سوالات مصاحبه نیز از شاخص‌های CVR<sup>17</sup> (نسبت روایی محتوا) و CVI<sup>18</sup> (شاخص روایی محتوا) استفاده شده است. نظرات پانل ۵ نفری از خبرگان مورد بررسی قرار گرفت که همه سوالات ضروری ارزیابی شدند. بر این اساس مقدار CVR برابر ۰/۹۹ محاسبه شد که با توجه به حداقل مقدار CVR در پنل پنج نفره که برابر ۰/۹۹ است، در دامنه قابل قبول قرار گرفت. CVI کل نیز برابر با ۰/۹ محاسبه شد که نشان از روایی محتوایی سوالات دارد.

#### ۴- یافته‌های پژوهش

ابزار مورد استفاده به منظور جمع‌آوری داده‌ها، مصاحبه نیمه‌ساختار یافته بوده و از مشارکت ۱۴ نفر از حسابداران رسمی، شاغل در موسسات حسابداری با حداقل ۲۰ سال تجربه کار و حداقل تحصیلات کارشناسی ارشد و نیز سرپرستان حسابداری و حسابرسان ارشد استفاده شده است. به منظور ایجاد تمرکز در مصاحبه‌ها از رویکرد پیشنهادی اسپیکارد<sup>۱۹</sup> (۲۰۱۰) برای ارتباط سوالات مصاحبه به سوالات پژوهش و تعیین چارچوب مفید برای مصاحبه‌ها استفاده شده است. نمونه‌گیری به صورت هدفمند صورت گرفت و تا جایی ادامه یافت که اندیشه جدیدی حاصل نشد و کفایت نظری رخ داد. در این پژوهش، از مصاحبه شماره ۱۲ به بعد، کد جدید شناسایی نشده و اشباع نظری حاصل شد. تعداد کدهای جدید شناسایی شده هر مصاحبه در شکل ۲ نشان داده شده است.



#### شکل ۲. تعداد کدهای شناسایی شده در هر مصاحبه

ویژگی‌های مشارکت کنندگان به شرح جدول ۲ می‌باشد. همانگونه که در جدول مذکور مشخص می‌باشد، با توجه به اینکه هدف پژوهش، تبیین الگو انگیزه رفتارهای زورگویانه حسابرسان است، از افراد حسابداران رسمی با تجربه شاغل در موسسات حسابداری و دارای رزومه علمی مرتبط با حوزه پژوهش و نیز تجربیات سرپرستان و حسابرسان ارشد استفاده شده است. مبنای اتمام مصاحبه‌ها، اشباع نظری بوده است.

## جدول ۲. ویژگی‌های مشارکت‌کنندگان

ردیف	جنسیت	تحصیلات	سابقه فعالیت	سمت اجرایی
۱	مرد	کارشناسی ارشد	۲۱	حسابدار رسمی، مدیر فنی موسسه حسابرسی
۲	مرد	کارشناسی ارشد	۲۰	حسابدار رسمی، مدیر فنی موسسه حسابرسی
۳	مرد	کارشناسی ارشد	۲۵	حسابدار رسمی، مدیر فنی موسسه حسابرسی
۴	مرد	دکتری	۲۱	حسابدار رسمی، مدیر فنی موسسه حسابرسی
۵	مرد	کارشناسی ارشد	۲۳	حسابدار رسمی، مدیر فنی سازمان حسابرسی
۶	مرد	دکتری	۲۸	حسابدار رسمی، شریک موسسه حسابرسی، عضو هیات علمی دانشگاه
۷	مرد	کارشناسی ارشد	۲۱	حسابدار رسمی، مدیر فنی سازمان حسابرسی
۸	مرد	دکتری	۲۵	حسابدار رسمی، مدیر فنی موسسه حسابرسی
۹	مرد	دکتری	۲۰	حسابدار رسمی، مدیر فنی موسسه حسابرسی
۱۰	زن	کارشناسی	۱۰	سرپرست ارشد حسابرسی
۱۱	زن	کارشناسی	۱۲	سرپرست حسابرسی
۱۲	زن	کارشناسی ارشد	۸	حسابرس ارشد
۱۳	مرد	کارشناسی ارشد	۵	حسابرس ارشد
۱۴	زن	کارشناسی	۵	حسابرس ارشد

### ۴-۱- کدگذاری باز و الگوی

تحلیل داده‌ها بر اساس رویکرد کدگذاری سه مرحله‌ای اشتراس و کوربین (۲۰۰۸) انجام شده است. مرحله اول کدگذاری باز شامل خرد کردن، مقایسه کردن، مفهوم‌پردازی کردن و مقوله‌بندی کردن داده‌ها است. در کدگذاری الگوی، هدف، برقراری رابطه بین مقوله‌های تولید شده در مرحله کدگذاری باز است. در مرحله سوم، کدگذاری انتخابی، مقوله اصلی (عوامل موثر بر ایجاد انگیزه رفتارهای زورگویانه حسابرسان نسبت به یکدیگر) به شکلی نظام‌مند به دیگر مقوله‌ها ربط داده شده و این روابط، در چارچوب یک مدل تصویری، روایت می‌شوند. با وجود این که اشتراس و کوربین، دسته‌بندی شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، بستر، مداخله‌گر و نیز پیامدها و راهکارها را پیشنهاد می‌کند، اما دسته‌بندی مقولات به نحوی که بیان‌گر بهترین تصویر از چارچوب مورد بررسی باشد نیز توصیه شده است.

پس از انجام هر مصاحبه، ابتدا متن آن بررسی شده و با توجه به هر جمله اساسی درون متن، مفاهیم اولیه استخراج شده است. مکالمات ضبط شده، متن آن‌ها به دقت یادداشت و مطالعه شده، نکات کلیدی شناسایی شده و کدگذاری باز انجام شده است. در ادامه، برای تشریح نحوه کدگذاری، نقل قول مشارکت‌کننده شماره ۵ مورد اشاره قرار گرفته

است. شناسایی کد «واکنش تند به دانش به‌روز افراد تازه‌کار»: اون فرد یا همکار جدید ما که ورود می‌کند شروع می‌کند در بدو امر کارش نهایتاً در حسابرسی خودش یا رسیدگی‌هاش اون نوآوری‌های خودش رو با الهام از اون علم‌های جدیدی که از حسابرسی شکل گرفته و این بروزتره چون تازه از بدنه دانشگاه جدا شده دخیل می‌کنه، این‌ها با واکنش‌هایی بسیار تند و واکنش‌های نسنجیده یا همان قلدرانه روبرو میشه از سوی مدیران بالاتر و بالا دستی این‌ها».

پس از کد گذاری، مصاحبه بعدی صورت گرفته و این فرایند تا زمانی ادامه پیدا کرد که جمع‌بندی نتایج و بررسی آن، اشباع نظری را در پی داشت. پژوهش حاضر با انجام ۱۴ مصاحبه به اشباع نظری رسیده است. از این مصاحبه‌ها مجموعاً ۱۵۲ کد و ۴۴ مفهوم استخراج شده است. نتایج مرحله مذکور را می‌توان در جدول ۳ مشاهده کرد.

کدگذاری سطح دوم از طریق طبقه‌بندی مفاهیم مشابه و مقوله‌پردازی آن‌ها صورت گرفت. این سطح از کدگذاری، استفاده از فراوان‌ترین یا معنادارترین کدهای اولیه برای خلاصه کردن میزان زیادی از داده‌ها است. ضمن مراجعه به متن و مفاهیم و مقایسه آن‌ها با یکدیگر، شناسایی کدهای مشابه انجام شده و با تعیین و مرتب کردن مفاهیم اولیه، کدهای مشترک در قالب یک مقوله قرار گرفته است. به عنوان مثال، کد واکنش تند به دانش به‌روز افراد تازه‌کار، در مفهوم سلطه‌گری و زورگویی قرار گرفته و مفهوم مذکور نیز در مقوله ویژگی‌های فردی طبقه‌بندی شده است.

در کدگذاری سطح دوم، مفاهیم به ۳۱ مقوله تقلیل یافتند. کدگذاری الگویی پس از کدگذاری سطح دوم (کدگذاری باز) و پالایش مفهومی صورت پذیرفت و مقوله‌ها دسته‌بندی شده و به مقوله‌های محوری اختصاص یافته و شرایط علی، شرایط مداخله‌گر، اثرات جانبی، راهبردها و پیامدها شناسایی شده است. به عنوان مثال، مقوله ویژگی‌های فردی، به عنوان شرایط مداخله‌گر که می‌توانند تشدید یا تعدیل‌کننده رفتارهای زورگویانه حسابرسان نسبت به یکدیگر باشند، قرار گرفته است.

### جدول ۳. غربالگری مفاهیم به مقولات (کدگذاری باز سطح دوم) و مقولات اصلی شناسایی شده در کدگذاری الگویی (منبع: یافته‌های پژوهش)

ردیف	نوع/سطح	مقوله	مفاهیم
۱	اثرات جانبی	آسیب‌های جسمی و روانی	آسیب‌های جسمی
۲	اثرات جانبی	آسیب‌های جسمی و روانی	آسیب‌های روانی
۳	اثرات جانبی	آسیب‌های جسمی و روانی	کاهش تمرکز، خلاقیت و انگیزه کارکنان موسسه حسابرسی
۴	اثرات جانبی	آسیب‌های سازمانی و شغلی	افزایش احتمال ترک خدمت کارکنان
۵	اثرات جانبی	آسیب‌های سازمانی و شغلی	انزوا و خستگی شغلی
۶	اثرات جانبی	آسیب‌های سازمانی و شغلی	عدم اعطای مجوز مرخصی
۷	اثرات جانبی	ایجاد حس انتقام‌جویی	انتقام کاری و سازمانی
۸	اثرات جانبی	ایجاد حس انتقام‌جویی	مقابله به مثل
۹	اثرات جانبی	کاهش کارایی و اثربخشی حسابرسی	افزایش زمان حسابرسی

۱۰	اثرات جانبی	کاهش کارایی و اثربخشی حسابرسی	کاهش کمیت و کیفیت شواهد حسابرسی
۱۱	اثرات جانبی	کاهش کارایی و اثربخشی حسابرسی	کاهش کیفیت گزارش حسابرسی
۱۲	اثرات جانبی	کاهش منافع اقتصادی موسسه حسابرسی	افزایش هزینه‌های منابع انسانی
۱۳	اثرات جانبی	کاهش منافع اقتصادی موسسه حسابرسی	کاهش درآمد و مشتریان موسسه حسابرسی
۱۴	اثرات جانبی	کاهش منافع اقتصادی موسسه حسابرسی	کاهش رتبه کیفی موسسه حسابرسی
۱۵	راهبردها	اتخاذ سیاست‌های مناسب برای استخدام و نگهداری کارکنان	بهبود سیاست‌های جذب منابع انسانی
۱۶	راهبردها	اتخاذ سیاست‌های مناسب برای استخدام و نگهداری کارکنان	بهبود سیاست‌های نگهداری منابع انسانی
۱۷	راهبردها	ادراک محتوی شغلی	ادراک شرح شغلی
۱۸	راهبردها	ادراک محتوی شغلی	تنظیم شرح شغلی
۱۹	راهبردها	استفاده از رویکردهای مدیریتی مناسب	ایجاد توازن امور با توانایی‌های افراد
۲۰	راهبردها	استفاده از رویکرد های مدیریتی مناسب	رهبری مناسب، عادلانه و تحول‌آفرین
۲۱	راهبردها	آموزش	آموزش رفتار سازمانی
۲۲	راهبردها	آموزش	بهبود دانش کاری افراد
۲۳	راهبردها	آموزش	بهبود مهارت‌های فردی
۲۴	راهبردها	ایجاد محیط کاری فعال، شاداب و به روز	ایجاد محیط کاری شاداب
۲۵	راهبردها	ایجاد محیط کاری فعال، شاداب و به روز	به روز کردن فرآیند های حسابرسی
۲۶	راهبردها	ایجاد محیط کاری فعال، شاداب و به روز	تغییر و بهبود شرایط کاری
۲۷	راهبردها	بهبود کنترل و نظارت بر کارکنان	ارزیابی رفتاری و شغلی مستمر کارکنان
۲۸	راهبردها	بهبود کنترل و نظارت بر کارکنان	بهبود ساختار کنترلی و نظارتی
۲۹	راهبردها	بهبود کنترل و نظارت بر کارکنان	بهبود کانال‌های ارتباطی
۳۰	راهبردها	بهبود کنترل و نظارت بر کارکنان	بهبود نظام پاداش و تنبیه
۳۱	راهبردها	تنظیم استانداردهای رفتار سازمانی	تنظیم استانداردهای رفتاری
۳۲	راهبردها	تنظیم استانداردهای رفتار سازمانی	تنظیم استانداردهای سازمانی
۳۳	شرایط علی	انگیزه‌های مالی و شغلی	ایجاد و حفظ منافع مالی
۳۴	شرایط علی	انگیزه‌های مالی و شغلی	بهبود جایگاه شغلی
۳۵	شرایط علی	شرایط محیطی جامعه	وجود مشکلات اقتصادی و فرهنگی در جامعه
۳۶	شرایط علی	شرایط محیطی جامعه	وجود مشکلات در قوانین و مقررات
۳۷	شرایط علی	ماهیت حرفه حسابرسی	محیط رقابتی حسابرسی



۳۸	شرایط علی	ماهیت حرفه حسابرسی	مقام توضیح‌خواهی حسابرس از صاحبکار
۳۹	شرایط مداخله‌گر	هویت موسسه حسابرسی	اندازه و ساختار سازمانی موسسات حسابرسی
۴۰	شرایط مداخله‌گر	هویت موسسه حسابرسی	فرهنگ سازمانی موسسه حسابرسی
۴۱	شرایط مداخله‌گر	هویت موسسه حسابرسی	وجود جو برتری‌جویی و رقابت‌طلبی
۴۲	شرایط مداخله‌گر	ویژگی‌های فردی	اعتماد به نفس کاذب
۴۳	شرایط مداخله‌گر	ویژگی‌های فردی	سلطه‌گری و زورگویی
۴۴	شرایط مداخله‌گر	ویژگی‌های فردی	سن، جنسیت و نسبت خانوادگی

#### ۲-۴- کدگذاری انتخابی

مرحله اصلی نظریه‌پردازی، کدگذاری انتخابی بوده که در آن مقوله محوری به دیگر مقوله‌ها ربط داده شده و روابط در چارچوب یک روایت روشن شده است. نظریه خلق شده به دو صورت مدل تصویری در شکل ۳ و روایت، ارائه شده است.

#### شکل ۳. عوامل موثر بر ایجاد انگیزه رفتارهای زورگویانه حسابرسان نسبت به یکدیگر



#### ۱-۲-۴- شرایط علی

شرایط علی، حوادث، وقایع و اتفاقاتی هستند که به وقوع یا گسترش پدیده مورد نظر می‌انجامد. طبق شکل شماره ۳ و بر اساس نتایج بدست آمده، شرایط محیطی جامعه، انگیزه‌های مالی و شغلی و ماهیت حرفه حسابرسی، عوامل ایجاد انگیزه رفتاری‌های قلدرانه حسابرسان نسبت به یکدیگر هستند.

وجود مشکلات در قوانین و مقررات، مشکلات اقتصادی و فرهنگی در جامعه و در کل، شرایط محیطی جامعه، به عنوان محرکی برای ایجاد انگیزه رفتارهای زورگویانه است. اگر قوانین، پشتوانه اجرایی مناسبی برای برخورد با بی‌احترامی و قلدری نداشته باشد، احتمال اعمال قلدری بین حسابرسان افزایش می‌یابد.

کسب و ایجاد منافع مالی و بهبود جایگاه شغلی عامل مهمی در ایجاد انگیزه رفتارهای قلدری سازمانی است. فرصت طلبی، جلوگیری از به خطر افتادن منافع مالی و تلاش برای حفظ و نگهداری آن، احتمال وجود انگیزه رفتار قلدری حسابرسان را افزایش می‌دهد. حسابرس، برای کسب منافع مالی حاصل از جایگاه شغلی خود، ممکن است نسبت به همکار خود در محیط حسابرسی قلدری اعمال کند. احتمال قلدری حسابرس ارشدی نسبت به حسابرس دیگر که از نظر توان فنی از او بهتر عمل می‌کند، افزایش می‌یابد. در واقع، این افراد نسبت به از دست دادن جایگاه شغلی خود، نگران هستند.

مقام توضیح‌خواهی حسابرس از صاحبکار، محیط رقابتی حسابرسی و در کل، ماهیت حرفه حسابرسی، باعث ایجاد انگیزه زورگویی حسابرسان نسبت به یکدیگر می‌شوند. حسابرس، پرسش‌گر و توضیح‌خواه است. بنابراین، سوال پرسیدن و توضیح‌خواستن، ایجاب می‌کند روحیات متفاوتی در حسابرس به وجود آید که شاید برای دیگران چندان جذاب نباشد. اغلب افراد از پاسخ دادن به سوالات مکرر، دوری می‌کنند. پرسش‌گر بودن از کارکنان صاحبکار، اغلب باعث ایجاد مقاومت در آن‌ها برای پاسخ‌گویی می‌شود. از طرفی، ممکن است پرسش‌گر با لحن مناسبی سوال خود را مطرح نکنند. در صورتی که پرسش با لحن و رفتار مناسب مطرح شود اما تکرار پذیر باشد، باز هم واکنش پاسخ‌دهنده ممکن است جالب نباشد. برای دستیابی به پاسخ مناسب، به مرور زمان، روحیات پرسش‌گر تغییر کرده و اگر حسابرس با اعمال زورگویی نسبت به صاحبکار، به پاسخ سوال خود دست پیدا کند، نسبت به سایر حسابرسان نیز، انگیزه قلدری پیدا می‌کند.

#### ۲-۲-۴- شرایط مداخله‌گر

شرایط مداخله‌گر که در صورت وجود می‌توانند انگیزه رفتارهای زورگویانه حسابرسان نسبت به یکدیگر را تشدید یا تضعیف کنند عبارتند از هویت موسسه حسابرسی و ویژگی‌های فردی. در صورتی که در محیط موسسه حسابرسی، جو برتری‌جویی حاکم باشد، هر فرد به واسطه نیاز به رقابت با سایرین در کسب برتری، به احتمال بیشتری ممکن است اصول حاکم بر رفتار حرفه‌ای را

به بهای کسب امتیاز و برتری بیشتر نسبت به سایرین، زیر پا بگذارد. اگر روحیات افراد مبتنی بر رقابت‌جویی باشد و انگیزه‌قلدری سازمانی در حسابرسان وجود داشته باشد، جو حاکم به گونه‌ای خواهد بود که انتظار می‌رود قلدری به وجود آمده یا تشدید شود.

اعتماد به نفس کاذب، سلطه‌گری و زورگویی، سن، جنسیت و نسبت خانوادگی و مفاهیمی هستند که در مقوله ویژگی‌های فردی طبقه‌بندی شده‌اند. اگر حسابرس نسبت به توانایی‌های فردی خود، بیش از اندازه اعتماد داشته باشد، دچار اعتماد به نفس کاذبی می‌شود که انگیزه رفتارهای قلدری را در وی تشدید می‌کند. اگر انحرافی از استانداردهای حسابداری توسط یک حسابرس کشف شده باشد، اما بازخورد اعلام آن به سرپرست تیم حسابرسی این باشد که توانایی‌های حسابرس در حدی نیست که این انحراف را به عنوان بااهمیت دسته‌بندی کند، سرپرست تیم، تجربه بیشتر خود را ملاک قضاوت قرار داده و ضعف‌های فردی خود را با استفاده از زورگویی، پوشش می‌دهد.

### ۳-۲-۴- اثرات جانبی

در روش پژوهش داده بنیاد، پژوهشگر نیازی به دسته‌بندی مقوله‌ها صرفاً در قالب شرایط علی، شرایط بستر، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها ندارد. در صورت نیاز، می‌توان به منظور غنی شدن نظریه از طبقه جدید و متفاوت که وجود آن‌ها ضروری است، به الگو اضافه کرد و یا طبقه‌ای از آن را نادیده گرفت. از این رو، مقوله‌هایی در قالب «اثرات جانبی» در تحقیق حاضر قرار گرفته‌اند. همانگونه که از عنوان انتخاب شده مشخص است، انتظار می‌رود وجود انگیزه رفتاری‌های قلدری سازمانی در حسابرسی، اثرات جانبی مخربی داشته باشند که در صورت اعمال راهبردها، مرتفع شوند. این اثرات جانبی مورد انتظار شامل ایجاد حس انتقام‌جویی، آسیب‌های جسمی و روانی، آسیب‌های سازمانی و شغلی، کاهش کارایی و اثربخشی حسابرسی و کاهش منافع اقتصادی موسسه حسابرسی است.

### ۴-۲-۴- راهبردها

با استفاده از ادراک محتوی شغلی، استفاده از رویکردهای مدیریتی مناسب، آموزش، ایجاد محیط کاری فعال، شاداب و به‌روز، تنظیم استانداردهای رفتار سازمانی، اتخاذ سیاست‌های مناسب برای استخدام و نگهداری کارکنان و بهبود کنترل و نظارت بر کارکنان، می‌توان انگیزه رفتارهای قلدری سازمانی در حسابرسی را تعدیل کرد و به پیامدهای مورد انتظار و نتایج عمل، رسید. تدوین شرح شغلی شفاف، باعث آگاه شدن حسابرسان از جزئیات وظایف خود شده و به کارکنان، محدوده کاری را نشان می‌دهد که موجب می‌شود به قدر اجازه ندهند تا با زورگویی، وظایف بیشتری را به آن‌ها بسپارد. حسابرسی که از محتوی شغلی خود مطلع باشد و درک مناسبی از آن داشته باشد، با احتمال کمتری انجام امور نامرتبط را می‌پذیرد و قلدر، انگیزه کمتری برای اعمال زورگویی بر او خواهد داشت.

ایجاد توازن امور با توانایی‌های افراد و رهبری مناسب، عادلانه و تحول‌آفرین، به عنوان راهکاری برای تعدیل و کاهش انگیزه رفتارهای قلدری حسابرسان نسبت به یکدیگر مورد تأکید قرار گرفته است. ایجاد توازن امور با توانایی‌های افراد، از طریق توزیع برابر اختیارات و مسئولیت‌ها، رعایت انصاف در ارجاع امور به کارکنان و تناسب سمت و توانایی افراد قابل دستیابی است.

با آموزش رفتار سازمانی، بهبود دانش کاری افراد و بهبود مهارت‌های فردی، می‌توان انگیزه رفتارهای زورگویانه را تعدیل کرد. آگاه کردن مدیران ارشد موسسات حسابرسی نسبت به مضرات زورگویی و آموزش رفتارهای سازمانی به حسابرسان، موجب شناسایی انواع رفتارهای زورگویانه شده و می‌توان انتظار داشت در صورت مشاهده این‌گونه رفتارها و انگیزه‌ها در گروه حسابرسی توسط مدیران ارشد، مقابله با آن‌ها صورت گیرد.

بهبود جو سازمانی از طریق ایجاد محیط کاری پرطراوت، باعث رضایت شغلی حسابرسان شده و تعدیل انگیزه رفتارهای قلدرانه را به همراه دارد. در صورت نبود رضایت شغلی، احتمال وجود انگیزه رفتارهای زورگویانه بین حسابرسان افزایش می‌یافت. محیط کاری شاداب، باعث می‌شود افراد، تمایل کمتری به قلدری از خود نشان دهند.

از جمله الزامات حضور در محیط رقابتی فعلی موسسات حسابرسی، استفاده از فرآیندهای حسابرسی به‌روز می‌باشد که انتظار می‌رود بکارگیری آن‌ها، باعث کنترل و مدیریت انگیزه رفتارهای زورگویانه حسابرسان نسبت به یکدیگر شود. تنظیم استانداردهای رفتاری و سازمانی، مرز و محدوده رفتارهای کارکنان حسابرسی را تعیین کرده و در صورت وجود ابزارهای تنبیه و تشویق، انگیزه رفتارهای قلدری حسابرسان را کاهش می‌دهد.

در آیین رفتار حرفه‌ای، رازداری، صداقت، درستکاری و ... از جمله مفاهیمی هستند که مورد اشاره قرار گرفته‌اند، اما به عنوان مثال می‌توان رازدار بود و صداقت داشت، اما رفتارهای زورگویانه اعمال کرد. بنابراین، وجود آیین رفتار حرفه‌ای الزاماً منجر به رعایت رفتارهای عاری از خشونت نخواهد بود و تنظیم استانداردهای رفتاری، با ایجاد سازوکارهایی که ضمانت اجرایی آن را اعمال کند، می‌تواند از بروز انگیزه رفتارهای قلدرمآبانه حسابرسان بکاهد.

#### ۵-۲-۴- پیامدها

انگیزه رفتارهای زورگویانه حسابرسان نسبت به یکدیگر، موجب ایجاد حس انتقام‌جویی، کاهش کارایی و اثربخشی حسابرسی، آسیب‌های جسمی و روانی، آسیب‌های سازمانی و شغلی و کاهش منافع اقتصادی موسسه حسابرسی شده و انتظار می‌رود با راهکارهای ارائه شده در الگوی شناسایی شده پژوهش حاضر، این معایب برطرف شوند.

در تحلیل کدها و مفاهیم استخراج شده از مصاحبه‌ها، اثرات جانبی شناسایی شدند که دسته‌بندی آن‌ها با توجه به میزان تکرار و اهمیت آن‌ها از نظر مشارکت‌کنندگان، نیاز به جدا کردن مقولات تحت عنوان اثرات جانبی را نشان می‌داد. این اثرات جانبی، دارای بار معنی منفی بودند. به عنوان مثال کاهش کارایی و اثربخشی حسابرسی. با استفاده از راهبردها، می‌توان به

افزایش کارایی و اثربخشی (بار مثبت معنی و ذکر آن در پیامدها) دست پیدا کرد، ولیکن برای خلاصه‌سازی، از عبارت «رفع اثرات جانبی» به جای ذکر بار مثبت معنی (مانند افزایش کارایی و اثربخشی) استفاده شده است.

بنابراین، پیامد استفاده از راهکارهای ارائه شده در الگو، مرتفع شدن اثرات جانبی وجود انگیزه رفتارهای قلدرانه بین حسابرسان است. انتظار می‌رود با الگوی شناسایی شده و با استفاده از راهکارها بتوان احتمال وقوع اثرات جانبی که به واسطه وجود انگیزه رفتارهای زورگویانه در موسسات حسابرسی به وجود می‌آید را تعدیل کرد.

## ۵- بحث و نتیجه‌گیری

عوامل رفتاری، در روند اجرایی سازمان‌هایی که منابع انسانی نقش پررنگ‌تری نسبت به سایر دارایی‌ها، در ایجاد منافع اقتصادی ایجاد می‌کنند، دارای تاثیرات مثبت و منفی به صورت مستقیم و غیر مستقیم هستند. موسسات حسابرسی به عنوان یکی از این سازمان‌ها، با نقش اعتباردهی در اطلاعات مالی، تحت تاثیر رفتارهای متقابل کارکنان نسبت به یکدیگر است. انگیزه انجام رفتارهای زورگویانه، به عنوان یکی از عوامل رفتاری با اثرات جانبی منفی، به صورت مستقیم بر اجرای فرایند حسابرسی تاثیرگذار است. با توجه به اینکه تاکنون پژوهشی در خصوص شناسایی عوامل موثر بر ایجاد انگیزه رفتارهای زورگویانه حسابرسان نسبت به یکدیگر انجام نشده، هدف پژوهش حاضر، بررسی مفهوم زورگویی و قلدری، تاثیرات منفی آن در حوزه حسابرسی، ارائه راهکار برای پیشگیری و حل معضل اخلاقی مذکور و پیامدهای زورگویی حسابرسان نسبت به یکدیگر در موسسات حسابرسی بوده است.

در این راستا، ۱- انگیزه‌های مالی و شغلی مانند جاه‌طلبی سازمانی، فرصت‌طلبی در ایجاد منافع مالی و بهبود جایگاه شغلی، ۲- شرایط محیطی جامعه مانند وجود مشکلات در قوانین و مقررات حمایتی و ضعف در فرهنگ جامعه و ۳- ماهیت حرفه حسابرسی مانند مقام توضیح خواهی حسابرس از صاحبکار و محیط رقابتی حسابرسی، باعث ایجاد انگیزه رفتارهای زورگویانه حسابرسان نسبت به یکدیگر می‌شوند.

هویت موسسه حسابرسی مانند اندازه، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی و وجود جو برتری جویی و رقابت‌طلبی و ویژگی‌های فردی همچون سن، جنسیت و نسبت خانوادگی، عواملی هستند که باعث تشدید یا تضعیف انگیزه فوق در حسابرسان می‌شوند. مردگرایی به عنوان یکی از عوامل مداخله‌گر که تحت عنوان جنسیت، بر قلدری حسابرسان نسبت به یکدیگر تاثیرگذار بوده و در این پژوهش شناسایی شده است، بین حسابداران رسمی در ایران وجود داشته (محمدبیگی و همکاران، ۱۴۰۲) و باید توجه ویژه‌ای به آن شود. برخلاف نتایج فوق، در پژوهش صفرزاده و همکاران (۱۴۰۰)، سن و جنسیت بر قلدری در موسسات حسابرسی تاثیر نداشته است.

موسسات حسابرسی می‌توانند از مجرای راهبردها به تعدیل انگیزه رفتارهای زورگویانه دست یافته و از وقوع اثرات جانبی آن جلوگیری کنند. کارکنان موسسات حسابرسی باید از محتوی

شغلی و شرح شغلی خود مطلع باشند. در صورتی که امور خارج از وظایف همراه با رفتارهای زورگویانه به فرد محول شود، حسابرس می‌تواند خارج از شرح وظایف بودن امر مذکور را یادآوری کرده و به نوعی خود را از اعمال قلدری، مصون دارد.

به عنوان مثال، اگر رسیدگی به سرفصل بهای تمام شده در شرح وظایف کارآموز حسابرسی و در توان او نباشد، حسابرس ارشد نمی‌تواند این امر را به کارآموز ارجاع دهد و حسابرس، می‌تواند در صورت مشاهده زورگویی، مراتب را به سرپرست تیم حسابرسی اطلاع دهد. با بهبود کنترل و نظارت بر امور کارکنان و کسب انتقادات و پیشنهادات و بررسی آن‌ها، قلدر امنیت خاطر نداشته و به احتمال کمتری به خود اجازه اعمال رفتار زورگویانه می‌دهد. اطلاع از نظارت همه جانبه بر رفتار کارکنان، رفتارهای زورگویانه و قلدری در موسسات حسابرسی را کاهش می‌دهد.

در صورتی که مهارت‌های فردی و شغلی در خصوص فرایندهای اجرایی حسابرسی، احاطه بر قوانین و مقررات و استانداردهای حسابداری و حسابرسی از طریق آموزش، ارتقا و بهبود یابد، فردی که در معرض رفتارهای زورگویانه قرار گرفته است، توانایی بیشتری برای دفاع و مقابله با زورگویی‌های مربوط به تخصص حرفه‌ای خواهد داشت. همچنین اطلاع‌رسانی سریع‌تر و در دسترس‌تر در محیط کاری فعال، شاداب و به‌روز، می‌تواند قلدری را سریعاً به اطلاع مدیریت موسسات حسابرسی رسانده و در این صورت، انتظار اقدامات اصلاح‌کننده و پیشگیرانه از جانب مدیریت وجود خواهد داشت و قلدر نیز همواره خود را در معرض مشاهده و تنبیه می‌بیند و در نتیجه احتمال اعمال رفتارهای زورگویانه در وی کاهش می‌یابد.

علاوه بر این، در صورتی که به طور مستمر کارکنان مورد ارزیابی‌های رفتاری بر اساس استانداردهای رفتاری قرار گیرند، احتمال جذب و نگهداری کارکنان قلدر کمتر شده و منافع اقتصادی موسسه حسابرسی از طریق افزایش هزینه‌های جذب و نگهداری کارکنان، تهدید نشده و افراد قلدر از صحنه حسابرسی حذف می‌شوند. هر یک از راهبردهای الگوی شناسایی شده، می‌توانند باعث تعدیل انگیزه رفتارهای زورگویانه حسابرسان شوند.

در نهایت، نتایج و پیامدهای این راهکارها عبارت است از تعدیل اثرات جانبی شامل ایجاد حس انتقام‌جویی، کاهش کارایی و اثربخشی حسابرسی، آسیب‌های جسمی و روانی، آسیب‌های سازمانی و شغلی و کاهش منافع اقتصادی موسسه حسابرسی.

در این پژوهش به شناسایی عواملی پرداخته شد که موجب ایجاد انگیزه رفتارهای زورگویانه حسابرسان می‌شوند. سرمایه‌گذاران به اطلاعات مالی اتکا می‌کنند که مطابقت آن‌ها با استانداردهای حسابداری، توسط حسابرسان بررسی می‌شود. بنابراین، به منظور حفظ منافع سهامداران، هرگونه اختلال در فرایند حسابرسی، باید شناسایی و حل شود. ماهیت حرفه حسابرسی نیز به واسطه سلسله مراتبی بودن جایگاه‌های شغلی و لایه‌های زیاد در ساختار سازمانی، شرایط را برای وجود انگیزه رفتارهای زورگویانه حسابرسان مهیا می‌کند. به منظور جلوگیری از اثرات جانبی این پدیده رفتاری، باید شرح وظایف به صورت دقیق به حسابرسان تفهیم شود تا از پذیرش کارهای غیرمربوط جلوگیری شود. آموزش همواره به عنوان عاملی پیش‌گیری‌کننده و اصلاح‌کننده اقدامات

رفتاری نامناسب، کارساز خواهد بود. با در نظر داشتن ویژگی‌های فردی کارکنان، حفظ کارکنان با اخلاق در موسسات حسابرسی، نظارت دقیق‌تر بر رفتار کارکنان و استفاده از رویکردهای مدیریتی مناسب، محیط کاری پویایی فراهم می‌کند که کج‌اخلاقی، زورگویی و قلدری در آن جایی نخواهند داشت. باید به روحیات سازگاری کارکنان با جو اخلاقی سازمانی نیز توجه داشت که طور مستقیم بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی تاثیر دارند (نظری‌پور و زکی‌زاده، ۱۴۰۲) و نبود آن‌ها، به عنوان عامل تشدید کننده وجود انگیزه رفتارهای زورگویانه است. پیاده‌سازی چنین فضایی برای حسابرسان، می‌تواند از آسیب‌های جسمی، روانی، شغلی و سازمانی جلوگیری کرده، حس انتقام جویی را تعدیل کرده و در نهایت، از کاهش کارایی و اثربخشی حسابرسی پیشگیری کند. آسیب‌هایی که به اعتبار حرفه خدشه وارد کرده و کیفیت حسابرسی را نشانه می‌گیرند. در صورت تکرار رفتارهای زورگویانه، سکوت سازمانی باعث انزوا و خستگی شغلی حسابرسان می‌شود که این نتیجه مطابق با پژوهش قاندامینی و همکاران (۱۴۰۲) است. طبق نتایج پژوهش، رفتارهای زورگویانه باعث تمایل به ترک خدمت حسابرسان نیز می‌شود. این موضوع همسو با نتیجه پژوهش آقامیرزائی و ناطق (۱۴۰۱) است. بر اساس یافته‌های پژوهش، قلدری حسابرسان نسبت به همکاران خود، موجب ایجاد خستگی عاطفی، حس کلافگی و استرس در آن‌ها می‌شود و فرمانی و همکاران (۱۴۰۱) نیز به چنین اثرات جانبی در پژوهش خود اشاره کرده‌اند. با اتخاذ رویکردهای مدیریتی مناسب به عنوان راهکار شناسایی شده در پژوهش حاضر، می‌توان آثار نامناسب وجود انگیزه رفتارهای زورگویانه حسابرسان را تعدیل کرد. چنین رویکردی مورد تأکید در پژوهش میرزایی و پورعباس (۱۴۰۲) نیز بوده است. با توجه به الگوی شناسایی شده، سهولت در اطلاع‌رسانی کج‌اخلاقی‌های حسابرسان به سطوح بالاتر موسسات و فراهم کردن محیط کاری دوستانه و پرنشاط، از ابزارهای جلوگیری از ایجاد انگیزه رفتارهای زورگویانه حسابرسان است که این راهکار، مطابق با پژوهش تکسین و همکاران (۲۰۲۳) است. با توجه به تأثیر آموزش رفتارهای اخلاقی و نحوه برخورد با بدرفتاری‌های سازمانی حسابرسان، پیشنهاد می‌شود نهادهای حرفه‌ای از جمله جامعه حسابداران رسمی ایران، با برگزاری دوره‌های آموزشی یا برگزاری همایش‌های با محوریت پیشگیری از رفتارهای زورگویانه حسابرسان، با توجه به الگوی تبیین شده پژوهش، اقدام به گسترش دانش سرپرستان و شرکای موسسات حسابرسی نماید. همچنین پیشنهاد می‌شود موسسات حسابرسی، راه‌های ارتباطی مستقیم با مدیران ارشد فراهم کرده تا اقدامات پیشگیرانه از بروز رفتارهای زورگویانه حسابرسان نسبت به هم صورت پذیرد و با تدوین منشورهای رفتاری، کارکنان را نسبت به وظایف اخلاقی خود در محیط کار، آگاه سازند. نتایج پژوهش حاضر از اهمیت ویژگی‌های فردی حسابرسان بر وجود انگیزه رفتارهای زورگویانه حکایت دارد، بنابراین پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی، نقش شخصیت و فردیت حسابرسان با توجه به جایگاه شغلی آن‌ها در موسسات حسابرسی، مورد بررسی بیشتر قرار گرفته و در سیاست‌گذاری جذب، استخدام و نگهداری حسابرسان، مد نظر قرار گیرد. تأثیر هویت موسسه نیز حائز اهمیت می‌باشد، بنابراین مطالعات موردی با توجه به رتبه‌بندی کیفی موسسات حسابرسی،

می‌تواند ادبیات پژوهش را غنی‌تر کرده و راهکارهای اجرایی ارائه دهد. یکی از محدودیت‌های پژوهش حاضر، سکوت مشارکت‌کننده در خصوص مسائلی است که به واسطه فرهنگ جامعه و خانواده و پیشگیری از ایجاد حس شرمساری، از بیان آن‌ها اجتناب شده است. با وجود اعلام محرمانگی محتوای مصاحبه، احتمال محدودیت مذکور وجود دارد. همچنین، ممکن است برخی از رفتارها از نظر مشارکت‌کننده به عنوان رفتار زورگویانه تلقی نشوند، در صورتی که باعث آثار جانبی به صورت غیر مستقیم شوند.

## منابع

- آقامیرزائی، علی، ناطق، تهمینه. (۱۴۰۱). «بررسی تأثیر قلدری سازمانی بر تمایل به ترک کار کارکنان (مورد مطالعه: فرودگاه مشهد)». نشریه علمی رویکردهای پژوهشی نوین مدیریت و حسابداری، ۶(۲۱)، صص ۷۰۷-۶۹۱.
- امان، پیمان، همتی، هدی، کردلوئی، حمیدرضا. (۱۴۰۲). «ویژگی‌های روانشناختی حسابرسان و تاخیر در گزارش حسابداری»، پژوهش‌های حسابداری حرفه‌ای، ۳(۱۲)، صص ۱۰۶-۱۲۷.
- بادپا، بهروز، استا، سهراب، حسن بیگی، وحید. (۱۴۰۱). اثر کاریزمای مدیریت صاحبکار و رتبه حسابداری بر فرآیند قضاوت و تصمیم‌گیری حسابداری. نشریه پژوهش‌های حسابداری مالی، ۱۴(۲)، صص ۱-۲۶.
- حساس یگانه، یحیی، مقصودی، امید. (۱۳۹۰). «ارزش‌های اخلاقی در قضاوت حرفه‌ای حسابداری». اخلاق در علوم و فناوری، ۶(۱)، صص ۷۴-۶۳.
- خواجه‌جوی، شکراله، اعتمادی عیدگاهی، سارا، قدیریان آرانی، محمدحسین. (۱۳۹۹). «اصول اخلاق اسلامی: چارچوبی برای تدوین آیین رفتار حرفه‌ای حسابداری»، حسابداری و منافع اجتماعی، ۱۰(۳)، صص ۱-۲۹.
- خواستار، حمزه، (۱۳۸۸). «ارائه روش برای محاسبه پایایی مرحله کدگذاری در مصاحبه‌های پژوهش»، روش‌شناسی علوم انسانی، شماره ۵۸، صص ۱۷۴-۱۶۱.
- سپهوند، رضا، عارف نژاد، محسن، فتحی چگنی، فریبرز، سپهوند، مسعود. (۱۴۰۰). «رابطه رفتارهای زورگویانه و اخلاق حرفه‌ای». اخلاق در علوم و فناوری، ۱۶(۲)، صص ۸۱-۷۳.
- شیرین بهادری، حبیبه، نظرزاده زارع، محسن. (۱۴۰۳). «کاوشی در رابطه بین قلدری سازمانی و فرسودگی شغلی معلمان از طریق سکوت سازمانی». رهبری آموزشی کاربردی، ۵(۱)، مقاله آماده انتشار.
- صالحی، تابنده. (۱۳۹۵). «رابطه اخلاق حرفه‌ای حسابداری و کیفیت حسابداری». اخلاق در علوم و فناوری، ۱۱(۳)، صص ۷۷-۸۶.
- صفرزاده، محمدحسین، هوشمند کاشانی، عباس، غلامی فتیده، شمیم. (۱۴۰۰). «تأثیر جواخلاقی سازمان بر رفتارهای قلدرمآبانه از دیدگاه حسابرسان تازه‌کار». دانش حسابداری مالی، ۸(۴)، صص ۱۳۵-۱۶۷.



علیزاده فرد، سوسن، سادات رسول، سهیلا. (۱۴۰۰)، «پیش‌بینی قلدری در محیط کار پرستاران بر اساس سبک‌های تبادل اجتماعی»، پژوهش‌های روانشناسی اجتماعی، ۱۱(۴۱)، صص ۱۶-۱. علی‌زاده‌گان، لیلا، صمدی لرگانی، محمود، ایمنی، محسن. (۱۴۰۲). «تحلیل توانایی حسابرسان در کشف تقلب با استفاده از تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده: تأثیر تجربه حسابرس و تیپ شخصیتی با نقش تردید حرفه‌ای»، پژوهش‌های حسابداری مالی و حسابرسی، ۱۵(۵۷)، صص ۱۸۴-۱۴۹. فرمانی، فردین، اکبری بلوط بنگان، افضل، کریمی خوزانی، علی. (۱۴۰۱). «ارائه الگوی قلدری سازمانی در کارکنان ستاد فرماندهی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران»، مشاوره شغلی و سازمانی، ۱۴(۱)، صص ۱۱۸-۸۱.

قائدامینی هارونی، عباس، صادقی ده چشمه، مهرداد، کلدانی، سمانه، مالکی، غلام رضا. (۱۴۰۲). «تأثیر رهبری مخرب بر رفتارهای انحرافی در محیط کار و تمایل به ترک خدمت از طریق متغیرهای واسط قلدری سازمانی و سکوت سازمانی»، مطالعات جامعه‌شناسی، ۱۶(۶۰)، صص ۱۷-۱. گلیپایگانی، آیدا، رحمانی نیا، احسان. (۱۴۰۰). «بررسی تأثیرپذیری تصمیم‌گیری اخلاقی حسابداران حرفه‌ای از ویژگی‌های شخصیتی و رفتاریشان». پژوهش‌های حسابرسی حرفه‌ای، ۱(۲)، صص ۸۳-۵۶.

محمدبیگی، عرفان، عارف منش، زهره، دهقانی اشکذری، محمدمهدی. (۱۴۰۲). «فرهنگ و مولفه‌های تصمیم‌گیری اخلاقی حسابداران رسمی: نقش میانجی تمایل به ریسک‌پذیری فردی»، پژوهش‌های حسابداری مالی و حسابرسی، ۱۵(۵۹)، صص ۲۸-۱. میرزایی، وحید، پورعباس خادر، سهیل. (۱۴۰۲). «بررسی رابطه رهبری زهرآگین با قصد ترک شغل: نقش میانجی قلدری در محل کار و عدم امنیت شغلی»، پژوهش‌های روانشناختی در مدیریت، ۹(۱)، صص ۲۰۰-۱۷۵.

نظری‌پور، محمد، زکی‌زاده، بابک. (۱۴۰۲). «تحلیل تأثیر ادراکات حسابدارها از جو اخلاقی سازمانی بر نگرش‌های سازمانی آنان: تئوری شناختی-اجتماعی»، پژوهش‌های حسابداری مالی و حسابرسی، ۱۵(۵۸)، صص ۱۶۴-۱۳۷.

نیکبخت، محمدرضا، مهرگان، محمد رضا، صفری، حسین، مسعودی، جواد. (۱۳۹۸). «تأثیر توسعه رفتار اخلاقی بر بهبود رفتار حرفه‌ای حسابداران». دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت، ۸(۲۹)، صص ۲۰۲-۱۸۷.

Aghamirzaei, Ali, Nategh, Tahmineh, (2022), "The effect of organizational bullying on the employees Turn over Intention (Case study: Mashhad airport)", Journal of New Research Approaches in Management and Accounting, 6 (85), PP. 691-707. (In Persian)

Alizade fard, S., & sadatrasoul, S. (2021). Predicting workplace bullying in nurses based on social exchange styles. Social Psychology Research, 11(41), 1-16. (In Persian)

Alizadegan, L., Samadi Largani, M., & Imeni, M. (2023). An Analysis of Auditors Capability on Fraud Detection Using the Planned Behavior Theory Perspective: The Impact of Auditors Experience and Personality Type with Respect to the Role of Professional Skepticism. Financial Accounting and Auditing Research, 15(57), 149-184. (In Persian)

Aman, P., hemmati, H., & KORDLOUIE, H. (2023). "Psychological characteristics of

auditors and delay in audit report". *Professional Auditing Research*, 3(12), PP. 106-127. (In Persian)

Badpa, B., Ošta, S., & Hasanbeigy, V. (2022). "The Effect of Charismatic Client Management and Auditor's Rank on Auditor Judgment and Decision-Making Process". *Financial Accounting Research*, 14(2), PP. 1-26. (In Persian)

Burger, Christoph; Strohmeier, Dagmar; Spröber, Nina; Bauman, Sheri; Rigby, Ken (2015). "How teachers respond to school bullying: An examination of self-reported intervention strategy use, moderator effects, and concurrent use of multiple strategies". *Teaching and Teacher Education*. Vol. 51, PP. 191-202.

Creswell, J.W. & Miller, D. L. (2000). "Determining validity in qualitative inquiry". *Theory into Practice*, 39(3), PP. 124-131.

Dan, T. (2023). "Workplace Bullying: A Comprehensive Overview of Its Causes, Effects, and Organizational Prevention Strategies". *Frontiers in Business, Economics and Management*, 8(3), PP. 41-

Corbin, J., & Strauss, A. (2008). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

Farley, Samuel, Kara, Daniella Mokhtar, & Niven, Karen. (2023). "What influences the relationship between workplace bullying and employee well-being? A systematic review of moderators", *Work & Stress*, 7(2), PP. 201-236.

Farmani, F., Akbari Balootbangan, A., & Karimi Khoozani, A. (2022). Presenting a Model of Workplace Bullying among Staffs' Islamic Republic of Iran Police Headquarter. *Career and Organizational Counseling*, 14(1), 81-118. (In Persian)

Ghaedamini Harouni, A., Sadeghi de cheshmeh, M., keldani, S., & Maleki Farsani, G. R. (2023). The effect of destructive leadership on deviant behaviors in the workplace and the tendency to leave the service through the mediating variables of organizational bullying and organizational silence. *Sociological studies*, 16 (60), 1-17.

Golpaygani, A., & Rahmaninia, E. (2021). Investigating the Effect of Personality and Behavioral Traits on the Ethical Decision-Making Process of Professional Accountants. *Professional Auditing Research*, 1(2), 56-83. (In Persian)

Hasas Yegane. Yahya, Maghsoudi. Omid, (2011), Ethics in professional auditor judgments, *The journal of ethicts in science and technology*, 6(1), 63-74. (In Persian)

Kabat-Farr, D., Cortina, L. M., and Marchiondo, L. A. (2018). "The emotional aftermath of incivility: anger, guilt, and the role of organizational commitment". *Int. J. Stress. Manag*, 25, PP. 109-128.

khajavi, S., Etemadi Eidadi, S., & ghadirian Arani, M. H. (2020). Islamic Ethics: A Framework for the Compilation of Professional Accounting Practices. *Journal of Accounting and Social Interests*, 10(3), 1-29 (in Persian).

Khasfar, H. (2009). A Method for Calculating Coding Reliability in Qualitative Research Interviews. *Methodology of Social Sciences and Humanities*, 15(58), 161-174, (in Persian)

Khoo SB. (2010). "Academic mobbing: Hidden health hazard at workplace". *Malaysian Family Physician*. 5(61). PP. 75-85.

Martinov-Bennie N, Pflugrath G (2009). "The Strength of an Accounting Firm's Ethical Environment and the Quality of Auditors' Judgments". *Journal of Business Ethics*, Vol. 87, PP. 237-253.

Mirzaei, V., & Pourabbas Khadar, S. (2023). Investigating the relationship between toxic

leadership with turnover intention, the mediating role of bullying in the workplace and job insecurity. *Psychological Researches in Management*, 9(1), 175-200. (In Persian)

Mohammad beigi, E., Aref Manesh, Z., & Dehghani Ashkezari, M. (2023). Culture and Ethical Decision-Making Components of Certified Public Accountants: The Mediating Role of Individual Risk-Taking. *Financial Accounting and Auditing Research*, 15(59), 1-28. (In Persian)

Nauman, S., Fatima, T., and Haq, I. U. (2018). "Does despotic leadership harm employee family life: exploring the effects of emotional exhaustion and anxiety". *Front Psychol*. Vol. 9. PP. 175-185.

Nazaripour, M., & zakizadeh, B. (2023). The Effects of Accountants' Perceptions of Ethical Climate Fit on their Organizational Attitudes: Social-Cognitive Theory. *Financial Accounting and Auditing Research*, 15(58), 137-164. (In Persian)

Nielsen, M.B., Christensen, J.O., Finne, L.B. et al. (2023). "Workplace bullying, mental distress, and sickness absence: the protective role of social support". *Int Arch Occup Environ Health*. Vol. 93. PP. 43-53

Nikbakht, M. R., Mehregan, M. R., Safari, H., & Masoudi, J. (2019). The Impact of Developing Ethical Behavior on Improving Professional Accountants' Behavior. *Journal of Management Accounting and Auditing Knowledge*, 8(29), 187-202. (In Persian)

Safarzadeh, M. H., Hooshmand Kashani, A., & Gholami Fatideh, S. (2022). "Trainee Auditors' Perception of Ethical Climate and Workplace Bullying". *Financial Accounting Knowledge*, 8(4), 135-167. (In Persian)

Said, Hamad & Tanova, Cem. (2023). "Workplace bullying in the hospitality industry: A hindrance to the employee mindfulness state and a source of emotional exhaustion". *International Journal of Hospitality Management*. Vol. 96. PP. 1-25.

Salehi. Tabande, (2017), Relationship between Auditor Professional Ethics and Audit Quality. *Ethics in Science and Technology*, 11 (3) :77-86. (In Persian)

Sepahvand, R. Arefnejad, M. Fathi, F. Sepahvand, M. (2021), The Relationship between Organizational Bullying and Professional Ethics. *Ethics in Science and Technology*, 16 (2) :73-81. (In Persian)

Shirin Bahadori, H., & Nazarzadeh Zare, M. (2024). "Exploration of the Relationship between Organizational Bullying and Teachers' Job Burnout through Organizational Silence". *Applied Educational Leadership*, 5(1), Ready for publication. (In Persian)

Spickard, P. (2010). "The illogic of racial categories. In M. Root (ed.) *Racially Mixed people in America*", Thousand Oaks, PP. 23-56.

Taskeen, Zahra, Anand, Vivake & Qureshi, Muhammed & Abbasi, Suhni. (2023). "The untapped cases of Workplace Bullying and its concealed impacts on Healthcare Employees". *Journal of Social Sciences Advancement*. Vol. 4. PP. 10-27.

Taskeen, Zahra, Buriro, Zeenat Kanwal, Qammar-un-nisa Jatoi, Saddam Hussain. (2023). "The Prevalence and Aftermath of Workplace Bullying: A Review Paper for Future Agenda". *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, PP. 1724-1731.

Whittaker, E (2016). "Cyberbullying via social media". *Journal of School Violence*, PP. 11-29.

Yousuf, Adnan & Khan, Naveed & Khan, Mustafa & Ali, Akhtiar & Shaikh, Sarfaraz. (2022). "Perceived National Culture and Perceived Organizational Support Effect on Transgender Employees Job Satisfaction". *Employee Responsibilities and Rights Journal*. Vol. 34. PP. 1-27.

پی‌نویس:

1. Taskeen, et al
2. Kabat-Farr, Cortina, & Marchiondo
3. Dan
4. Burger, et al
5. Whittaker
6. Andrea Adams
7. Yousuf
8. Khoo
9. Nauman & Haq
10. Farley, et al
11. Martinov & Pflugrath
12. Said & Tanova
13. Nielsen, et al
14. MAXQDA
15. Creswell & Miller
16. Re-test reliability
17. Content Validity Ratio
18. Content Validity Index
19. Spickard



COPYRIGHTS

This is an open access article under the CC-BY 4.0 license.