



The Relationship of Emotional Intelligence with Auditors' Performance

Marziyeh Maleki, M.A.

Department of Accounting, Dolatabad Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran

Rahman Saedi, Ph.D.

Department of Accounting, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran

بررسی رابطه هوش هیجانی با عملکرد حساب‌رسان

مرضیه ملکی

کارشناس ارشد حسابداری، گروه حسابداری، واحد دولت آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران.

رحمان ساعدی*

استادیار، گروه حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.

Abstract

Emotions can precisely influence the predecessors of behaviors such as attitudes, attributes, and perceptions. Since one can not imagine an emotionless human being, an unmanned organization or a society without organization, the role of emotions in human life is quite obvious. The purpose of this study was to investigate the effects of emotional intelligence on auditors' performance. For this purpose, to test the hypotheses, the statistical population of this study was the auditors working in Isfahan auditing firms. Based on Cochran's formula, 110 people were considered as a sample and a questionnaire was randomly distributed among them. Data collection tool was a standard questionnaire Emotional intelligence (Bradberry & Greave, 2005) and organizational performance (Hersey & Goldsmith, 2003). Also, the collected data were analyzed using PLS software. In this regard, after the implementation, first the appropriate fit indices were examined, then the research hypotheses were analyzed. The results of this study showed that intelligence Emotion has had a positive effect on auditors' performance. In other words, with the increase of emotional intelligence, the performance of auditors increases. Findings of this study can be effective in taking the necessary measures to hold emotional intelligence workshops to improve the organizational performance of auditors.

Keywords: Emotional Intelligence, Auditor's Work Experience, Performance of Auditors

چکیده

هیجانان دقیقاً می‌توانند بر پیش‌بین‌های رفتار مانند نگرش‌ها، اسناد و ادراک تأثیر بگذارند. از آنجایی که نمی‌توان یک انسان بی‌احساس، یک سازمان بدون سرنشین یا یک جامعه بدون سازمان را تصور کرد، نقش هیجانان در زندگی انسان کاملاً مشهود است. هدف از این پژوهش بررسی رابطه هوش هیجانی با عملکرد حساب‌رسان بود. جامعه آماری این پژوهش حساب‌رسان‌هایی بودند که در موسسات حسابداری اصفهان مشغول به کار هستند که براساس فرمول کوکران ۱۱۰ نفر به عنوان نمونه در نظر گرفته شد و به روش در دسترس پرسشنامه‌های هوش هیجانی (Bradberry & Greave, 2005) و عملکرد سازمانی (Hersey & Goldsmith, 2003) در بین آنها توزیع شد و سپس با استفاده از نرم افزار PLS داده‌های گردآوری شده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت در این راستا پس از اجرای مدل ابتدا با شاخص‌های مناسب برازش مدل مورد بررسی قرار گرفت سپس فرضیه‌های تحقیق تجزیه و تحلیل شدند. نتایج این تحقیق نشان داد، هوش هیجانی رابطه مثبتی با عملکرد سازمانی حساب‌رسان داشته است. به عبارت دیگر با افزایش هوش هیجانی عملکرد حساب‌رسان افزایش می‌یابد. یافته‌های این پژوهش می‌تواند در اتخاذ تدابیر لازم جهت برگزاری کارگاه‌های هوش هیجانی جهت ارتقای عملکرد سازمانی حساب‌رسان‌ها موثر باشد.

کلمات کلیدی: هوش هیجانی، تجربه کاری حساب‌رسان، عملکرد حساب‌رسان

مقدمه

منصفانه را مطابق با اصول کلی پذیرفته حسابداری ارائه دهد. تعداد موارد شرکت های در حال سقوط و عدم موفقیت در کسب و کار اغلب با نارضایتی حسابرسان مرتبط است، این امر اعتبار اظهارات مالی را تهدید می‌کند. این تهدید بیشتر بر ادراک عمومی، به خصوص کاربران گزارش‌های مالی در کیفیت حسابرسی تاثیر می‌گذارد. بنابراین، بر اساس این تعریف، کیفیت حسابرسی تابعی از توانایی حسابرسان برای شناسایی گزارش‌های غلط و استقلال حسابرسان توسط بازار می‌باشد (Kusuma & Sukirman, 2017).

در تحقیقات صورت گرفته در خصوص اثر هیجان بر قضاوت و تصمیم‌گیری، نشان داده شده است که حتی تصمیمات ساده، متأثر از محتوای هیجانی محرک‌ها هستند. تصمیمات انسان را نمی‌توان منحصرأً بوسیله ملزومات منطقی توضیح داد، بلکه آنها به شدت از هیجان تاثیر می‌پذیرد (Coget, Haag & Gibson, 2011). بلوغ و رشد یافتگی یک حسابرسان در اجرای حسابرسی تنها با توانایی یا شایستگی و دانش در طول آموزش تعیین نمی‌شود؛ بلکه در کار برای تعیین نظر حسابرسان، حسابرسان باید قادر به مدیریت احساسات و هیجانات، معنویت و اجرای اصول اخلاقی حرفه‌ای باشد (Fauzan, 2017). برای حسابرسان ضروری است که واکنش‌های عاطفی و هیجانی خود را در هنگام برخورد با مشتریان شناسایی و مدیریت کنند (Bhattacharjee, Moreno & Riley, 2012). «مهارت‌های عمومی» مانند توانایی برقراری ارتباط مؤثر و به کارگیری تفکر انتقادی، باید در قالب هوش هیجانی به عنوان توانایی‌های غیرفنی که حسابداران موفق باید از آن برخوردار باشند، گنجانده شود (Daff, de Lange & Jackling, 2012).

هوش هیجانی (Emotional Intelligence)، توانایی درک و فهم هیجان‌ها و عواطف است. مفهوم هوش هیجانی توضیح می‌دهد که چرا دو فرد با ضریب هوشی یکسان می‌توانند به سطوح کاملاً متفاوتی از پیشرفت و خوشبختی برسند. هوش هیجانی به آن دسته از جنبه‌های زیربنایی رفتار فردی اشاره دارد که به طور کامل با توانایی‌های عقلانی و تفکری او متفاوت هستند. هرگز نمی‌توان هوش هیجانی شخصی را فقط با اتکا به هوش و استعداد تحصیلی او پیش

در دستیابی به اهداف شرکت و سازمان‌ها، به کارکنان شایسته‌ای نیاز است که عملکرد مثرتری داشته باشند. کارمندانی که به عنوان حسابرسان منصوب می‌شوند ملزم به ارائه عملکرد خوب هستند و می‌توانند نظرات خود را با دقت نسبت به مشتریان خود بیان کنند تا مشتریان از استقلال حسابرسان راضی و خشنود باشند (Karo & Siagian, 2018). وظیفه حسابرسان بررسی و ارائه نظر در مورد عادلانه بودن صورتهای مالی یک واحد تجاری بر اساس استانداردهای تعیین شده است. بر اساس موارد فوق، حسابرسان موظف به حفظ کیفیت حسابرسی هستند (Pinatik, 2021). عوامل روانی، تأثیرهای قابل توجهی بر تصمیمات افراد دارند و همین مسائل روانی است که افراد را از درون با یکدیگر متمایز کرده است، ولی در پاره‌ای از اوقات این عوامل نسبت به عوامل بیرونی کمتر مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است، بسیاری از افراد می‌توانند احساسات خود را سنجیده و بر احساسات دیگران تأثیر داشته باشند. هدف اصلی تمام مؤسسات حسابرسی افزایش کارایی و اثربخشی است. نیروی انسانی در سطح سازمان‌ها و شرکت‌ها شامل مجموعه‌ای از افراد با نیازهای بی‌شمار است. اگر کلیه نیازهای این افراد رفع گردد و همچنین از انگیزه کافی برخوردار باشند، استعدادها و توانایی‌های خود را در جهت اهداف آن سازمان به کار خواهند گرفت و بالعکس اگر این افراد در مسئولیت محول شده به آنان به خوبی عمل نکنند آن‌گاه آن سازمان در رسیدن به اهداف و همچنین انجام وظایف در قبال صاحبکاران طرف قرارداد خود با مشکل مواجه خواهد شد. حسابرسان به عنوان منابع انسانی تعریف شده در هر موسسه حسابرسی ارزشمندترین منبع آن محسوب می‌شوند و بدون شک یکی از پایه‌های اصلی و اساسی توسعه در این موسسه‌ها یا شرکت‌ها می‌باشند، بنابراین عملکرد اثربخش منبع مذکور همواره مورد توجه شرکاء و مدیران این مؤسسات بوده است. کیفیت حسابرسی بخش مهمی در ارائه گزارش حسابرسان مستقل انجام می‌شود. حسابرسان باید بتوانند گزارش‌های حسابرسی شده و گزارش حسابرسی

مؤثر از آن برخوردار باشند، به تصمیم‌گیری بهتر کمک کند. در دهه گذشته، حرفه حسابرسی به شدت تغییر کرده است. حسابرسان ملزم به بررسی و تجزیه و تحلیل فرآیندهای یک شرکت، عملیات‌ها، سیستم‌ها و اظهارنامه‌های مالی و ایجاد قضاوت در مورد اثربخشی و یا انصاف شرکت هایشان می‌باشند. کار حسابرسان توسط بسیاری از احزاب مختلف مورد بررسی قرار می‌گیرد (به عنوان مثال، reviewers همتا، قانونگذاران) و یک طرح دعوی می‌تواند یک شرکت حسابداری را به ورشکستگی تبدیل کند. بنابراین، بسیار مهم است که حسابرسان تصمیمات خوبی بگیرند و هر چیزی که می‌تواند منجر به تصمیم‌گیری بهتر شود، چیزی است که حرفه و سایر طرف‌ها به آن علاقه مند هستند (Brody, Guptab & Salter).

عملکرد حسابرسان یکی از موضوعات با اهمیت در حوزه حسابرسی و بازار سرمایه است. عملکرد حسابرسان به عوامل بسیاری بستگی دارد. استفاده کنندگان از گزارش حسابرس، خود حسابرسان، ناظران و قانونگذاران و کل جامعه ذینفعان در فرآیند گزارشگری مالی ممکن است نظرات متفاوتی در مورد کیفیت حسابرسی داشته باشند. در پانزده سال گذشته که رقابت بین مؤسسات حسابرسی گسترش یافته، حرفه حسابرسی تحت تأثیر بسیاری از اتفاقات قرار گرفته است. با رشد رقابت در حرفه، مؤسسات حسابرسی ضرورت ارائه خدمات با کیفیت هر چه بهتر به بازار را بیشتر دریافتند مؤسسات حسابرسی برای رقابت بر پایه ای به غیر از حق الزحمه، به دنبال متفاوت کردن خدماتشان بوده اند. از آنجا که هدف حسابرسی ارائه اطمینان درباره صورتهای مالی است. کیفیت حسابرسی، احتمال این است که صورتهای مالی شامل تحریف با اهمیت نباشد. اما در این باره باید پاسخ داد، چگونه استفاده کنندگان اطلاعات مالی سطح اطمینان ارائه شده و اعتمادپذیری اطلاعات را ارزیابی می‌کنند. کیفیت حسابرسی بالاتر، اطمینان بخشی بزرگتری از کیفیت گزارشگری مالی را فراهم می‌کند (DeFond & Zhang, 2014). هوش هیجانی به چند دلیل برای حسابرسی ارتباط دارد. هوش هیجانی می‌تواند با تقویت مهارت‌هایی که حسابرسان برای انجام کارشان به طور

Angelidis & Ibrahim (۲۰۱۱) پژوهش‌های قبلی را از طریق تعیین این که آیا رابطه ای میان هوش هیجانی و قضاوت اخلاقی مدیران وجود دارد یا خیر، پیگیری نمودند. مطالعه آنها نشان می‌دهد، رابطه ای قوی میان هوش هیجانی و قضاوت اخلاقی وجود دارد Yang, Brink & Wier (2017) در پژوهشی به بررسی این موضوع پرداخت که چگونه هوش هیجانی می‌تواند رابطه بین فشار کاری (یعنی فشار بودجه زمانی و فشار مشتری) و قضاوت حسابرسان را تحت تأثیر قرار دهد. به طور خاص، در این تحقیق اثر تعدیل کننده هوش هیجانی در ارزیابی شخص ثالث حسابرسان از اقدامات حسابرس را صورت در معرض فشارهای داخلی و خارجی بررسی می‌شود. نتایج حاکی از آن است که تأثیر تعدیل کننده هوش هیجانی می‌تواند به طور مؤثر گرایش حسابرسان را در تعامل با رفتار ناکارآمد و بهبود کیفیت حسابرسی کاهش دهد. علاوه بر این، تحلیلی تعدیلی نشان می‌دهد که هوش هیجانی یک مکانیزم قابل توجهی است که تأثیرات فشارهای مختلف را بر قضاوت حسابرسان تعدیل می‌کند. هوش هیجانی منجر به عملکرد بهتر حسابرسان ها می‌شود (Hasanuddin & Sjahruddin, 2017; Pinatik, 2021) و باعث می‌شود حسابرسان با هوش هیجانی بالاتر، قضاوت مناسب تری انجام دهند (Mashayekhi & Eskandari, 2017). اما در پژوهش‌های

بینی کرد. (Mirdrikundi, 2011). هوش هیجانی به توانایی یک فرد برای درک و استفاده از احساسات برای تصمیم‌گیری اشاره دارد. Mayer & Salovey (1997) هوش هیجانی را به عنوان "توانایی درک دقیق، ارزیابی، و بیان احساسات، توانایی درک احساسات و دانش هیجانی، و توانایی تنظیم احساسات برای ترویج رشد عاطفی و عقلانی" تعریف می‌کنند. هوش هیجانی نقش مهمی را در درک فرد و دیگران دارد و باعث می‌شود فرد راحت‌تر و آسان‌تر به همکاران خود اعتماد و با آنها کار کند و توانایی خوبی در پذیرش انتقاد و پیشنهادها داشته و توانایی مقابله با فشار کاری را داشته باشد (Ayu, 2017) و دربردارنده چهار مؤلفه اصلی خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط می‌باشد (Goleman, 1995).

عملکرد حسابرسان یکی از موضوعات با اهمیت در حوزه حسابرسی و بازار سرمایه است. عملکرد حسابرسان به عوامل بسیاری بستگی دارد. استفاده کنندگان از گزارش حسابرس، خود حسابرسان، ناظران و قانونگذاران و کل جامعه ذینفعان در فرآیند گزارشگری مالی ممکن است نظرات متفاوتی در مورد کیفیت حسابرسی داشته باشند. در پانزده سال گذشته که رقابت بین مؤسسات حسابرسی گسترش یافته، حرفه حسابرسی تحت تأثیر بسیاری از اتفاقات قرار گرفته است. با رشد رقابت در حرفه، مؤسسات حسابرسی ضرورت ارائه خدمات با کیفیت هر چه بهتر به بازار را بیشتر دریافتند مؤسسات حسابرسی برای رقابت بر پایه ای به غیر از حق الزحمه، به دنبال متفاوت کردن خدماتشان بوده اند. از آنجا که هدف حسابرسی ارائه اطمینان درباره صورتهای مالی است. کیفیت حسابرسی، احتمال این است که صورتهای مالی شامل تحریف با اهمیت نباشد. اما در این باره باید پاسخ داد، چگونه استفاده کنندگان اطلاعات مالی سطح اطمینان ارائه شده و اعتمادپذیری اطلاعات را ارزیابی می‌کنند. کیفیت حسابرسی بالاتر، اطمینان بخشی بزرگتری از کیفیت گزارشگری مالی را فراهم می‌کند (DeFond & Zhang, 2014). هوش هیجانی به چند دلیل برای حسابرسی ارتباط دارد. هوش هیجانی می‌تواند با تقویت مهارت‌هایی که حسابرسان برای انجام کارشان به طور

روش اجرا

به منظور جمع‌آوری داده‌ها، در ابتدا موضوع با واحد آموزش سازمان مطرح شد و طی جلسه‌ای همه اهداف پژوهش برای سازمان تشریح شد. سپس با انجام هماهنگی‌های لازم و تایید نهایی موضوع و پرسشنامه‌ها که همگی خودگزارشی بودند، نمونه پژوهش به صورت در دسترس انتخاب شد. لازم به ذکر است که ابتدا ۳۲۰ پرسشنامه توزیع گردید، و از این تعداد ۱۳۵ پرسشنامه واصل گردید که در نهایت ۱۱۰ پرسشنامه نهایی شد.

ابزار گردآوری داده‌ها

پرسشنامه هوش هیجانی (*Emotional Intelligence Questionnaire*): پرسشنامه هوش هیجانی برادبری-گریوز (Bradberry & Greave, 2005) دارای ۲۸ سوال و دربردارنده ۴ خرده‌مقیاس خودآگاهی، مدیریت خود، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط است. هر حیطه شامل ۷ سوال است. شیوه نمره گذاری به صورت لیکرت ۶ درجه‌ای (۵=کاملاً موافقم تا ۰=کاملاً مخالفم) می‌باشد. دامنه نمرات بین صفر تا ۱۴۰ می‌باشد و نمره بالاتر به منزله داشتن هوش هیجانی بالاتر است. Bradberry & Greave (2005) پایایی پرسشنامه را با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۸ و روایی آن را با روش تحلیل عاملی تایید کردند. Mirhashemi & Ganji, Sabet (2007) روایی این پرسشنامه را با استفاده از دو روش روایی همگرا و تحلیل عاملی سنجیده است. روایی همزمان پرسشنامه از طریق اجرای همزمان با پرسشنامه هوش هیجانی (Bar-on, 1997) مورد تایید قرار گرفته است. پایایی این پرسشنامه به روش آزمون مجدد در پژوهش Ghaderi & Shamsi (2015) برای خودآگاهی، ۰/۹۰، مدیریت خود ۰/۸۷، آگاهی اجتماعی ۰/۸۰ و مدیریت روابط ۰/۷۸ گزارش شد. در این پژوهش آلفای کرونباخ در کل ۰/۹۳ و برای خرده مقیاس‌های آگاهی ۰/۹۳، مدیریت خود ۰/۸۸، آگاهی اجتماعی ۰/۷۷ و مدیریت روابط ۰/۸۰ به دست آمد. از نمونه سوالات پرسشنامه می‌توان به این دو مورد اشاره کرد: ۱. به توانایی‌های خود اعتماد دارید. و ۲. ناتوانایی‌ها و نارسایی‌های خود را می‌پذیرید.

Hakim & Esfandiari, (2015) و Brody et al (2020) بین کیفیت و عملکرد حسابرسان رابطه‌ای یافت نشد. امروزه به طور گسترده در مورد چگونگی به کارگیری هوش هیجانی و همسو کردن آن با اهداف سازمان‌ها و ادوات مطالعه و تحقیق می‌شود. به نظر می‌رسد که هوش هیجانی عاملی است که می‌تواند کارکنان را به سمت جهات مثبت یا منفی سوق دهد تا بتواند بر حرکت سازمان تأثیر بگذارد. درواقع، هیجان‌بخش جدایی‌ناپذیر از زندگی سازمانی هستند و این نوع توجه باید به تجربه هیجانی کارکنان و هوش هیجانی داده شود که به عنوان عامل حیاتی موفقیت سازمان داده شود (Rexhepi & Berisha, 2017). بنابراین این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین هوش هیجانی با عملکرد حسابرسان در سال ۱۳۹۸ صورت گرفت. با توجه به چارچوب نظری ارائه شده فرضیه‌های پژوهش به صورت زیر ارائه می‌گردد:

۱. بین هوش هیجانی و عملکرد حسابرسان‌ها رابطه معناداری وجود دارد.

روش

روش پژوهش، جامعه و نمونه آماری

این پژوهش از نظر روش، همبستگی، از نظر شیوه انجام کار از نوع پژوهش‌های توصیفی و به لحاظ هدف کاربردی است. زیرا، در آن الگوهای طراحی شده با پژوهش‌های پایه بررسی شده است و می‌تواند به عنوان راه‌حلی برای مسائل اجرایی و واقعی در نظر گرفته شود. جامعه آماری این مطالعه حسابرسانی بوده اند که در موسسات حسابرسی اصفهان در سال ۱۳۹۸ مشغول به کار بودند. روش نمونه‌گیری در این تحقیق به صورت تصادفی ساده در دسترس می‌باشد. در این روش پژوهشگر با شناخت جامعه هدف تحقیق و با آگاهی، دست به انتخاب هدفمند نمونه مورد نظر تحقیق می‌زند که در این خصوص حدود ۳۲۰ پرسشنامه توزیع گردید، و از این تعداد ۱۳۵ پرسشنامه واصل گردید که در نهایت ۱۱۰ پرسشنامه نهایی شد. هم‌چنین، برای بررسی هر یک از فرضیه‌ها از روش معادلات ساختاری استفاده شده است. تحلیل این داده‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS نسخه ۲۲ و Smart PIs نسخه ۳ انجام شده است.

آلفای کرونباخ محاسبه و ۰/۹۶ گزارش کردند. در این پژوهش آلفای کرونباخ برای خرده مقیاس‌های توانایی ۰/۸۷، وضوح ۰/۸۰، کمک ۰/۸۹، مشوق ۰/۸۲، ارزیابی ۰/۸۸، اعتبار ۰/۷۹ و محیط عملکرد ۰/۷۷ به دست آمد. از نمونه سوالات پرسشنامه می‌توان به این دو مورد اشاره کرد: ۱. میزان تمایل و انگیزه شما نسبت به انجام وظایف محوله چقدر است؟ و ۲. تا چه میزان در تصمیم‌گیری‌های سازمان مشارکت می‌کنید؟

یافته پژوهش

در این پژوهش ۶۳ حسابرسان مرد و ۴۷ حسابرسان زن در دامنه سنی ۲۸ تا ۵۰ سال با سابقه کاری بین ۲ تا ۱۵ سال حضور داشتند.

پرسشنامه عملکرد سازمانی (Job Performance)

(Questionnaire): پرسشنامه عملکرد سازمانی Hersey & Goldsmith (2003) شامل ۴۲ سوال براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت (۵=خیلی زیاد تا ۱=خیلی کم) می‌باشد که هفت مولفه توانایی، وضوح، کمک، مشوق، ارزیابی، اعتبار و محیط عملکرد را می‌سنجد. دامنه نمرات بین ۴۲ تا ۲۱۰ است و تفسیر نمره هم بدین صورت می‌باشد که اگر نمره بین ۴۲ تا ۸۴ باشد، یعنی میزان عملکرد سازمانی پایین است. اگر نمره بین ۸۴ تا ۱۲۶ باشد، یعنی میزان عملکرد سازمانی متوسط است و نگر نمره بین ۱۲۶ تا ۲۱۰ باشد یعنی میزان عملکرد سازمانی خوب است. Sanford (2015) پایایی پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۴ گزارش نمود. پایایی این پرسشنامه را (Chenari & et al (2014) از طریق

جدول ۱. آمار توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش

عامل ها	میانگین	انحراف استاندارد
خودآگاهی	۲۴/۸۲	۵/۲۳
مدیریت خود	۱۹/۷۶	۵۳/۴
آگاهی اجتماعی	۲۲/۲۰	۵/۱۱
مدیریت روابط	۲۴/۱۱	۵/۳۱
توانایی	۱۷/۴۵	۳/۲۳
وضوح	۱۵/۵۵	۴/۴۰
کمک	۱۶/۰۷	۵/۳۴
مشوق	۱۵/۳۲	۳/۴۷
ارزیابی	۱۷/۲۲	۳/۲۳
اعتبار	۱۵/۲۳	۳/۲۳
محیط عملکرد	۱۵/۱۲	۴/۴۵

مربعات جزئی با استفاده از PLS استفاده شد. در واقع یکی از دلایلی که در این تحقیق از این نرم افزار استفاده شده است تعداد کم نمونه آماری (۱۱۰ نفر) و همچنین غیرنرمال بودن توزیع داده‌ها بوده است. برای برازش کلیت مدل از سه شاخص NFI، Theta، SRMR و (معیار میانگین اختلاف بین داده‌ها) استفاده می‌شود.

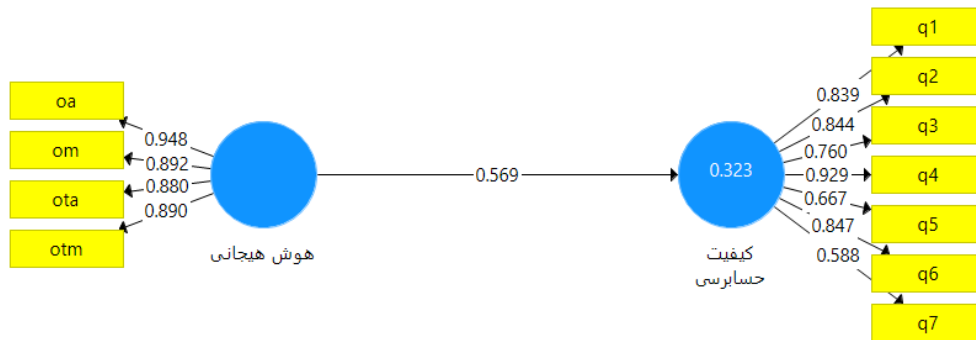
جدول ۱ آماره‌های توصیفی متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد. تحلیل نتایج آزمون کلموگروف اسمیرنوف نشانگر آن است که توزیع داده‌های تحقیق برای عملکرد حسابرسان ($F=0/197$) و هوش هیجانی ($F=0/180$) غیرنرمال می‌باشد زیرا سطح معنی داری کلیه ی متغیرها کمتر از ۰/۰۵ محاسبه شده است. لذا باید از آزمون‌های ناپارامتریک برای تحلیل داده‌ها استفاده کرد. لذا در این تحقیق از روش کمترین

جدول ۲- نتایج برازش مدل

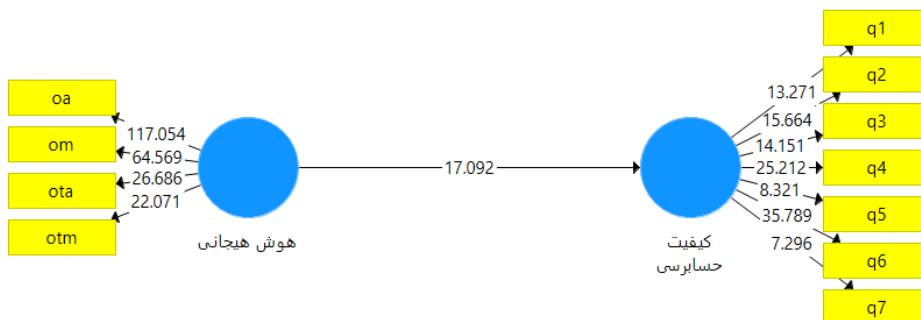
شاخص‌ها	مقدار مجاز	اعداد به دست آمده	نتیجه
شاخص SRMR	کم تر از ۰/۰۸	۰/۰۶۹	برازش مناسب است
شاخص rms Theta	کمتر از ۰/۱۲	۰/۱۰۱	برازش مناسب است
شاخص NFI	بالاتر از ۰/۰۹	۰/۹۲۰	برازش مناسب است
شاخص NFI	بالاتر از ۰/۹	۰/۹۲۰	برازش مناسب است

همانطور که در جدول مشخص است کلیه مقدار به دست آمده برای شاخص‌های برازش در حد قابل قبولی می‌باشند بر این اساس برازش کلیت مدل تأیید گردید. برای بررسی فرضیه پژوهش نتایج همانگونه که اشاره شد در دو

حالت ضرایب استاندارد و ضرایب معناداری ارائه شده است و سپس خلاصه نتایج این فرضیه در جدول نشان داده شده است.



شکل ۱- تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد حساسان در حالت استاندارد



شکل ۲- تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد حساسان در حالت ضرایب معناداری

جدول ۳- خلاصه نتایج رابطه هوش هیجانی بر عملکرد حساسان

ضریب مسیر	انحراف استاندارد	ضریب معنی داری	سطح معنی داری
۰/۵۶۹	۰/۰۳۳	۱۷/۰۹۲	۰/۰۰۰

هوش هیجانی < عملکرد حساسان

حسابرسان نیز به عنوان یک انسان در قضاوت‌های حسابرسی خود با یک تکلیف دشواری که به تفکر اساسی نیاز است روبرو می‌شوند و از هوش هیجانی خود برای قضاوت استفاده می‌نمایند. بنابراین با توجه به نتایج پژوهش با تقویت و کنترل هوش هیجانی عملکرد حسابرسان بهتر خواهد شد. افرادی که هوش هیجانی در سطح بالایی دارند، خودکنترلی بالاتری دارند، بنابراین می‌توانند به موقعیت‌ها و شرایط خوش بینانه پاسخ دهند و در صورت مواجهه با موانع در غلبه بر مشکلات در محیط کار، می‌توانند نگرش‌ها و رفتارهای جایگزین مورد نیاز را تعیین کنند. بنابراین با داشتن خودکنترلی، افراد می‌توانند کار را چالشی ببینند که باید با آن روبرو شد و آن را به فرصتی برای موفقیت تبدیل کنند. این نشان می‌دهد که افراد در محل کار احساسات و هیجانات مثبتی دارند که این احساسات و هیجانات می‌تواند از شکل‌گیری رضایت شغلی فرد حمایت کند. بالعکس، افراد با هوش هیجانی پایین تمایل دارند تنش هیجانی را تجربه کرده و از موقعیت‌های مشکل‌سازی که باعث فشار بر او می‌شوند اجتناب کنند و در نتیجه نمی‌توانند بر مشکلاتی که با عملکردشان تداخل پیدا می‌کند غلبه کنند. در نتیجه، افرادی که خودکنترلی ندارند به شغل‌شان به عنوان یک اضافه بار نگاه می‌کنند. این باعث می‌شود که آنها در محل کار هیجانات منفی داشته باشند و در نتیجه رضایت شغلی نیز کم باشد. بنابراین هوش هیجانی به عنوان سرمایه اصلی در خودکنترلی عمل می‌کند و عملکرد خوب و رضایت شغلی را به همراه می‌آورد (Akbar, Musnadi & Putra, 2020).

با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر به نظر می‌رسد ارائه پیشنهادهایی به مؤسسات حسابرسی برای برگزاری کارگاه‌های مناسب جهت تقویت و کنترل هوش هیجانی بسیار حائز اهمیت باشد. اگر مؤسسات و سازمان‌ها خواهان بهبود و ارتقای عملکرد شغلی حسابرسان خود هستند باید به دنبال برنامه‌هایی برای تقویت و کنترل هوش هیجانی باشند. ارتقاء عملکرد یکی از پیامدهای مثبت تقویت هوش هیجانی است. با استفاده از نتایج این پژوهش، جامعه حسابداران می‌تواند با برنامه‌ریزی کاری انعطاف‌پذیر، اعضای حرفه و مؤسسات حسابرسی را ترغیب به طی دوره‌های تقویت و کنترل هوش

همانگونه که جدول ۳ نشان می‌دهد ضریب مسیر به دست آمده ۰/۵۶۹ می‌باشد و ضریب بالایی در نظر گرفته می‌شود، اما نمی‌توان در مورد معنی داری آن اظهار نظر نمود. در حالت دوم که حالت معناداری گفته می‌شود بر روی ضریب معنی داری (ضریب t) تمرکز شده است در این حالت ضریب معنی داری به دست آمده ۱۷/۰۹ می‌باشد و به دلیل اینکه ضریب به دست آمده بیشتر از ۱/۹۶ که در حالت ۰/۰۵ خطا معنی دار است و سطح معنی داری هم کمتر از ۰/۰۵ یعنی ۰/۰۰۱ به دست آمده است و چون جهت تاثیر هم مثبت می‌باشد لذا می‌توان گفت هوش هیجانی رابطه مثبتی بر عملکرد حسابرسان داشته است و فرضیه پژوهش تایید می‌گردد.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش نشان داد که بین هوش هیجانی و عملکرد حسابرسان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. این نتایج با مطالعات پیشین همچون (Pinatik, 2021) ، Hasanuddin & Yang & et al (2017) , Sjahrudin (2017) همخوان و با نتایج پژوهش‌های (Hakim & Esfandiari, 2015) و Brody et al (2020) ناهمخوان می‌باشد. هوش هیجانی می‌تواند یک پیش‌بینی‌کننده مهم از پیامدهای سازمانی مختلف مانند عملکرد شغلی، رضایت شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی باشد. هوش هیجانی شامل مدیریت احساسات و هیجانات است به طوری که آنها به طور مناسب بیان می‌شوند و بنابراین افراد را قادر می‌سازد تا با هم به سمت اهداف مشترک در یک محیط سازنده و شفاف کار کنند (Gunu & Oladepo, 2014). بررسی‌ها نشان می‌دهد افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند، موفق‌تر و عملکرد بالاتری دارند و دارای ویژگی‌های شخصیتی سازگار و مسئولیت‌پذیر هستند (Uslu & Uslu, 2019). مدیر و کارکنانی که از هوش هیجانی مناسبی برخوردار است سودآوری را برای سازمان افزایش خواهد بخشید که این مزیت منجر به بهبود کارایی آن سازمان خواهد شد. لذا حسابرسان واکنش متفاوتی نسبت به شواهد حسابرسی با توجه به باورها و قضاوت‌های خود دارند. به عبارت دیگر

- Bradberry, T., & Greaves, J. (2005). *Emotional intelligence quick book*. Translated by: M. Ganji. Tehran: Savalan Publication.
- Brody, R.G., Guptab, G., Salter, S.B. (2020). The influence of emotional intelligence on auditor performance. *Accounting and Management Information Systems*, 19(3), 543-565.
- Coget, J. F., Haag, C., & Gibson, D. E. (2011). Anger and fear in decision-making: The case of film directors on set. *European Management Journal*, 29(6), 476-490.
- Daff, L., de Lange, P., & Jackling, B. (2012). A comparison of generic skills and emotional intelligence in accounting education'. *Issues in Accounting Education*, 27(3), 627-645.
- DeFond, M., & Zhang, J. (2014). A review of archival auditing research. *Journal of Accounting and Economics*, 58(2-3), 275-326.
- Fauzan, M. F.A. (2017). Pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan tekanan klien terhadap kualitas audit. *Jurnal Profita*, 7(2), 1-19.
- Ganji, H., Mirhashemi, M., & Sabet, M. (2007). Bradberry- Greaves' Emotional Intelligence Test: Preliminary Norming-Process. *Journal of Thoughts and Behavior in Clinical Psychology*, 1(2), 23-35.
- Ghaderi, M., & Shamsi, A. (2015). The correlation between emotional intelligence and mental health among students of Jiroft city. *Health promotion management*, 5(1), 62-72.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. Bantam Books, New York.
- Gunu, U., & Oladepo, R. O. (2014). Impact of Emotional Intelligence on Employees' Performance and Organizational Commitment: A Case Study of Dangote Flour Mills Workers. *University of Mauritius Research Journal*, 20, 1-32.
- Hasanuddin, R., & Sjahrudin, H. (2017). The Structure of Emotional Intelligence, Spiritual Intelligence and Its Relationship with Work Enthusiasm and Auditor Performance. *World Journal of Business and Management*, 3(1), 67.
- Karo, H., Siagian, H.L. (2018). The effect of auditor competence, emotional intelligence of auditors and هیجانی نماید؛ این کار موجب می شود عملکرد و به تبع آن کیفیت حسابرسی افزایش و اعتبار حرفه حسابرسی در جامعه ارتقاء یابد. همچنین، سرپرستان حسابرسی می توانند با برقراری رابطه خوب شغلی با زیر دستان گامی در جهت شناسایی حسابرسان با هوش‌های هیجانی متفاوت و معرفی جهت گذراندن دوره‌ها و مشاوره‌های لازم برداشته، که این نیز به نوبه خود باعث افزایش عملکرد حسابرسان می‌شود. این پژوهش با استفاده از یک گروه نمونه مربوط به حسابرسان در برخی از استان اصفهان به انجام رسیده، لذا در تعمیم‌دهی نتایج تا تکرار پژوهش در شرکت‌ها و سازمان‌های دیگر باید با احتیاط عمل شود. زیرا بر اساس ویژگی‌های خاص فرهنگی، آموزشی، اجتماعی متفاوت می‌باشند.
- منابع**
- Akbar, R., Musnadi, S., & Putra, T. R. (2020). The Effect of Organizational Commitment, Emotional Intelligence and Compensation on Performance of Satpol PP and WH Aceh Employee Through Job Satisfaction. *International Journal of Scientific and Management Research*, 3(3), 8-22.
- Angelidis, J., & Ibrahim, N. (2011). The impact of emotional intelligence on the ethical judgment of managers. *Journal of Bus Ethics*, 99, 111-119.
- Ayu, D. (2017). Manfaat Kecerdasan Emosional dalam Lingkungan Pekerjaan.
- Bar-On, R. (1997). Bar On Emotional Quotient Inventory: A measure of emotional intelligence. Toronto, Canada: Multi-Health
- Bar-On, R. (1997). Bar On Emotional Quotient Inventory: A measure of emotional intelligence. Toronto, Canada: Multi-Health
- Bar-On, R. (1997). Bar On Emotional Quotient Inventory: A measure of emotional intelligence. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Bhattacharjee, S., Moreno, K., & Riley, T. (2012). The interplay of interpersonal affect and source reliability on auditors' inventory judgments. *Contemporary Accounting Research*, 29(4), 1087-1108.

- auditor independence on auditor performance. *Jurnal Terapan Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 82-97.
- Kusuma, S. P., & Sukirman, S. (2017). The effect of emotional intelligence and auditor's experience on audit quality with independence as A moderating variable. *Accounting Analysis Journal*, 6(3), 370-379.
- Mayer, J.D. & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?* In P. Salovey and D. Sluyter (eds.): Emotional development and emotional intelligence: educational implications (pp. 3-31). New York: Basic Books.
- Mirdrikundi, R. (2011). Emotional Intelligence, Background and Approaches from the Perspective of Religion and Psychology. *Quarterly Journal of Psychology and Religion*, 4(3), 127-97
- Pinatik, S. (2021). The effect of auditor's emotional intelligence, competence, and independence on audit quality. *International Journal of Applied Business and International Management*, 6(2), 55-67.
- Rexhepi, G., & Berisha, B. (2017). The effects of emotional intelligence in employees Performance. *International Journal of Business and Globalisation*, 18(4), 467.
- Sanford, R. (2009). The impact of activity-based costing on organizational performance. Degree Doctor, Nova Southeastern University. 50-61
- Systems.
- Systems.
- Uslu, O. & Uslu, M. (2019), "The Impact of Emotional Intelligence on Employees' Attitudes", *Journal of Applied Management and Investments*, 8(1), 32-43.
- Yang, L., Brink, A.G., & Wier, B. (2017). The impact of emotional intelligence on auditor judgment. *International Journal of Auditing*, 22(3), 1-15.