

تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد حسابرسان با نقش واسط سرمایه فکری

اله کرم صالحی

استادیار گروه حسابداری، واحد مسجد سلیمان، دانشگاه آزاد اسلامی، مسجد سلیمان، ایران
A.k.salehi@iaumis.ac.ir

طاهر قیصری

مربی گروه حسابداری، واحد رامهرمز، دانشگاه آزاد اسلامی، رامهرمز، ایران
taher.ghesari@yahoo.com

علی تامرادی

مدرس گروه حسابداری، دانشگاه پیام نور واحد رامهرمز، رامهرمز، ایران، (نویسنده مسئول)
Tamoradi001@gmail.com

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد حسابرسان با نقش واسط سرمایه فکری می باشد. این پژوهش از نوع کاربردی بوده و حجم جامعه ی پژوهش شامل ۱۲۳ نفر از حسابرسان شاغل در موسسات حسابرسی و سازمان حسابرسی اهواز در سال ۱۳۹۷ می باشد. که با رجوع به جدول مورگان، حجم نمونه ۹۲ نفر تعیین گردید. داده های لازم برای تحقیق حاضر با استفاده از پرسشنامه ای که اعتبار آن مورد آزمون قرار گرفته شده بود جمع آوری شده است. برای تعیین روایی و اعتبار پرسشنامه ها از روایی محتوی و ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید، که ضریب پایایی برای پرسشنامه استاندارد هوش هیجانی بار-آن (۱۹۸۰) برابر با ۰٫۸۵، برای پرسشنامه سرمایه فکری بونیتس و همکاران (۲۰۰۰) برابر با ۰٫۹۲ و برای پرسش نامه عملکرد حسابرسان امبروز جونز و همکاران (۲۰۱۲) برابر ۰٫۸۵ محاسبه گردید. در این تحقیق از مدل روابط ساختاری جهت تحلیل داده ها استفاده گردید. برای تحلیل داده ها و انجام آزمون فرضیه ها و سایر تحلیل های این پژوهش نرم افزار آماری لیزرل به کار گرفته شد. نتایج به طور کلی نشان داد که بین هوش هیجانی و عملکرد حسابرسان رابطه معناداری وجود دارد. همچنین نقش میانجی متغیر سرمایه فکری بین هوش هیجانی و عملکرد حسابرسان مورد تایید قرار گرفت.

واژگان کلیدی: هوش هیجانی، سرمایه فکری، عملکرد حسابرسان.

مقدمه

هوش هیجانی از جمله ویژگی هایی است که می تواند در زمینه طراحی و تفکرات نو و جدید و سازش و انطباق با شرایط تازه به مدیران به خصوص در زمینه تصمیم گیری در شرایط بحرانی و از پیش تعیین نشده کمک شایانی نماید (استینر^۱، ۲۰۰۷). از سوی دیگر، هیجان ها بخش گسترده ای از زندگی ما را در بر می گیرند. حضور مستقیم و غیرمستقیم هیجان ها را می توان در تارک قله های استدلال، عقلانیت و برهان های عقلانی مشاهده کرد. بی اعتنایی نسبت به هیجان ها، عدم مدیریت آن ها و مسامحه و غفلت در بیان آن ها می تواند هزینه های گزافی را برای انسان در پی داشته

¹ Steiner

باشد. مطالعات و پژوهش‌های نوین، نشان می‌دهند که فقدان هوش هیجانی می‌تواند آثاری مخرب در زمینه‌های فردی و اجتماعی ایجاد کند و برعکس تقویت و تحصیل آن، زمینه ساز موفقیت‌های بزرگ خواهد بود (فاطمی^۲، ۲۰۰۶). از سوی دیگر سرمایه فکری منبع مهمی از ارزش آفرینی سازمانی می‌باشد (بریزینتس و همکاران^۳، ۲۰۱۶)، امروزه سرمایه فکری، نوآوری و ایجاد ارزش از مفاهیم مورد توجه مدیران و سرمایه‌گذاران نهادهای اقتصادی و دولت‌ها می‌باشد (زیغال و مالول^۴، ۲۰۱۰). به گفته دامی و گاتری تقریباً همه سازمان‌های معاصر برای ایجاد محصولات و خدمات به منظور ایجاد و حفظ یک مزیت رقابتی جهانی به سرمایه فکری خود وابسته‌اند (دامی و گاتری^۵، ۲۰۱۷). سرمایه فکری به عنوان یک منبع برای ایجاد ارزش در شرکت‌ها تعریف شده است که مبتنی بر دانش و مهارت‌های کارکنان، منابع سازمانی، فرآیندهای کسب و کار و روابط سهامداران می‌باشد (بریزینتس و همکاران^۶، ۲۰۱۶).

امروزه با حرکت از یک عصر صنعتی به یک عصر اطلاعاتی قطعاً دانش، کلیدی برای مزیت رقابتی سازمان‌ها و حتی کشورها محسوب می‌شود و برخورداری از سرمایه‌های فکری و مدیریت سرمایه‌هاست که در عرصه محیط پرتلاطم و چالشی، رمز موفقیت محسوب می‌شود. سرمایه فکری، مرتبط با دانش کسب شده و توانایی ایجاد شده در کارکنان است. بدین ترتیب، شرکت‌های دانش محور ارزش بازار بیشتری دارند. امروزه جنبه نامشهود اقتصاد، بر پایه سرمایه فکری بنیان نهاده شده و ماده نخستین و اصلی آن، دانش و اطلاعات است و سرمایه نامشهود به عنوان یکی از جنبه‌های اساسی مزیت رقابتی و استراتژی سازمان شناخته شده است (هو و همکاران^۷، ۲۰۱۵). درخصوص عناصر سرمایه فکری نیز همانند تعریف آن، اجماع نظری وجود ندارد. با وجود این، عموماً سرمایه فکری را به سه بخش سرمایه‌ی انسانی، سرمایه‌ی ساختاری و سرمایه‌ی ارتباطی یا مشتری، تقسیم می‌کنند (عبدالله و سوفیانا^۸، ۲۰۱۲).

با توجه به اینکه، مطالعه تحقیقات پیشین داخلی، یک شکاف اساسی تحقیقاتی، در این زمینه تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد حسابرس نشان می‌دهد، به همین منظور تحقیق حاضر تلاش می‌کند به این سوال پاسخ دهد که هوش هیجانی چه تاثیری بر عملکرد حسابرس دارد؟ و آیا سرمایه فکری، تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد حسابرس را تعدیل می‌کند؟ بر این اساس هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد حسابرس از طریق سرمایه فکری می‌باشد.

ادبیات و پیشینه تحقیق

عملکرد حسابرس

ازریابی عملکرد حسابرس فعالیتی است که مدیر در جریان پروژه‌های حسابرسی خود انجام می‌دهد. این فعالیت شامل جمع‌آوری اطلاعات و داوری درباره وضعیت تجربه اندوزی و پیشرفت حسابرس است. جمع‌آوری اطلاعات عملکردی حسابرسان به شیوه‌های مختلف صورت می‌گیرد و نیازمند کسب مهارت و جاری سازی رویکردهایی مناسب در این زمینه است. مدیر و یا سرپرست باید با استفاده از نتایج به دست آمده از سنجش و ملاحظه اهداف و انتظارات درباره وضعیت حسابرس داوری کند، همچنین نقاط ضعف و قوت را شناسایی و برای بهبود فعالیت‌ها ضمن ارائه توصیه‌ها و بازخورد مناسب در فرآیند پرداخت و ارتقاء نیز لحاظ نماید (کاظمی و اسمعیل‌پورزنجانی، ۱۳۹۵).

² Fatemi

³ Berezinets et al

⁴ Zeghal & Maaloul

⁵ Dumay & Guthrie

⁶ Hu et al

⁷ Abdullaha & Sofiana

کیفیت عملکرد حسابرس می تواند از طریق در نظر گرفتن کنترل های داخلی و عملکرد مدیر رهنمودهایی به تصمیم گیرندگان ارائه نماید. زمانی که حسابدار بداند که حسابرسان داخلی ممکن است عملکرد گزارشگری مالی نادرست را شناسایی کنند ممکن است در مورد انجام ثبت دفتری سوال برانگیز درنگ کند (پراویت و همکاران^۸، ۲۰۰۹).
اشنایدر و ویلنر^۹ (۱۹۹۰) عملکرد حسابرس با کیفیت را مانعی بر قانون شکنی و تخطی احتمالی از اصول پذیرفته شده حسابداری در گزارشگری های مالی می دانند. دیویدسون و همکاران^{۱۰} (۲۰۰۵) نشان دادند که ایجاد داوطلبانه عملکرد حسابرسی نمی تواند به کاهش قابل توجهی در تخلف منجر شود.

گرچه افراد در اتخاذ تصمیمات کاری براساس هیجانات با مشکل، روبرو هستند اما تصمیم گیری در حوزه هایی مانند حسابرسی که از عقل گرایی و قواعد مشخصی پیروی می کنند با وجود هیجانات بسیار دشوارتر می باشد. با این وجود تحولات در مطالعات سازمانی و تئوری های تصمیم گیری، برخی از فرضیه ها اصلی نهفته در غالب عقل و هیجان را به چالش می کشند. این تئوری ها نشان می دهند که هیجان در سازمان های سرمایه داری معاصر، ایجاد مشکل نمی کند بلکه در خدمت آن است. هیجانات و عقل نقطه مقابل هم نیستند، بلکه ارتباط تنگاتنگی با هم دارند، بنابراین این دیدگاه که حرفه حسابرسی صرفاً تابع عقلانیت است پذیرفته و هیجانات به عنوان یک عامل موثر در حرفه حسابرسی باید مدنظر قرار گیرد.

حسابرسان به عنوان منابع انسانی تعریف شده در هر موسسه حسابرسی ارزشمندترین منبع آن محسوب می شوند و بدون شک یکی از پایه های اصلی و اساسی توسعه در این موسسه ها یا شرکت ها می باشند، بنابراین عملکرد اثربخش منبع مذکور همواره مورد توجه شرکاء و مدیران این مؤسسات بوده است.

حسابرسان می توانند با زیر پا گذاشتن اصول اخلاقی، تعهد حرفه ای خود را تضعیف نمایند. رسوایی و تقلب در این حرفه، به علت خدمات حسابرسی ارائه شده توسط حسابرس اتفاق می افتد. حسابرس به راحتی و به طور هدفدار "اظهار نظر فاقد شرایط لازم" می کند؛ با این که حسابرسی صحیح انجام نداده است، به راحتی درآمد خالص شرکت و هر چیز دیگر را، زیاد نمایی می کند. این اقدامات می تواند بدین علت اتفاق بیافتد که فشار و یا دستمزد بالقوه ای وجود داشته باشد که باعث شود حسابرس نتواند عملکرد مناسب داشته در نتیجه، حسابرس عملکرد سطح پایین ارائه می کند. روشن است که این اعمال اصول اخلاقی مانند: مسئولیت، نفع عمومی، صداقت، عینی گرایی و استقلال، و پشتکار، را در حوزه و ماهیت حسابداری حرفه ای، پایمال خواهند کرد. اصل عینی گرایی حسابرس را ملزم می کند که بی طرف، از نظر فکری صادق، و عاری از تعارض منافع باشد (مرادی و افشار ایمانی، ۱۳۹۶).

بهاتاچارجی و مورنو^{۱۱} (۲۰۱۳) بیان می کنند واقعیت این است که حسابرسان، در طول فرایند حسابرسی، واکنش های احساسی، مانند دوست داشتن یا تنفر نسبت به پرسنل مشتری (صاحبکار)، یا اضطراب در مورد اجزای کار حسابرسی، خواهند داشت. همچنین در حین انجام حسابرسی ممکن است حالات خلقی مختلفی را تجربه کنند. تحقیق ها نشان می دهند که پیامد مهم احساسات و حالات خلقی که حسابرسان دچار آن می شوند، این است که این واکنش ها می تواند تصمیم گیری (قضاوت) آن ها را تحت تأثیر قرار دهد. عملکرد هم به معنای رفتارها و هم به معنای نتایج است. رفتارها؛ از اجراکننده (حسابرس) ناشی می شوند و عملکرد وی را از یک مفهوم انتزاعی به عمل تبدیل می کنند. رفتارها فقط ابزارهایی برای نتایج نیستند، بلکه به نوبه خود نتیجه به حساب می آیند (محصول تلاش فیزیکی و ذهنی که برای وظایف اعمال شده است) و می توان جدای از نتایج در مورد آن ها قضاوت کرد.

⁸ Prawitt

⁹ Schneider & Wilner

¹⁰ Davidson et al

¹¹ Bhattacharjee & Moreno

هوش هیجانی

دلویتر و هیگز (۲۰۰۰) معتقدند که هوش هیجانی بر نحوه عملکرد موفق و کارآمد افراد و حتی در ارزیابی این عملکرد توسط خود، همکاران و یا سرپرستان تأثیر می‌گذارد. از آنجایی که مؤسسات حسابرسی امروزی، در بازاری پر رقابت و پر چالش به فعالیت مشغول هستند، این تلاطم محیطی مدیران این مؤسسات را بر آن داشته که بهبود عملکرد حسابرسان را به عنوان استراتژی رقابتی خود در بازار امروز برگزینند.

اسکات و کرنباخ^{۱۲} (۲۰۰۵) دریافتند که هوش هیجانی بالاتر توسط تأمین کننده خدمات، منجر به رضایت بیشتر یا مبادلات خدماتی بیشتر می‌شود. لو و همکاران^{۱۳} (۲۰۰۷) در چین به تحقیقی با موضوع اثرات هوش هیجانی روی عملکرد شغلی و رضایتمندی از زندگی برای تحقیق و توسعه علم پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد که هوش هیجانی تأثیرات مستقیمی روی عملکرد شغلی توانایی روانی و همانند یک باتری بر روی عملکرد شغلی اثر مستقیم دارد.

هوش هیجانی به عنوان نوعی توانایی ظرفیت ادراک، ابراز، شناخت، کاربرد و اداره هیجان های خود و دیگران را شامل می‌گردد (مایر و سالووی^{۱۴}، ۱۹۹۷) و از نظر بار-آن مجموعه ی توانایی‌های غیر شناختی توانش‌ها و مهارت‌هایی است که بر توانایی رویارویی موفقیت آمیز با خواسته‌ها، مقتضیات و فشارهای محیطی تأثیر می‌گذارد (بار-آن^{۱۵}، ۱۹۹۷). هوش هیجانی یعنی شناخت عواطف خود و دیگران، تا بتوانیم بر اساس آن رفتاری مبتنی بر اخلاق و وجدان اجتماعی داشته باشیم. هوش هیجانی شامل توانایی‌هایی مانند اینکه شخص بتواند انگیزه‌اش را حفظ کند و در مقابل مشکلات استقامت کند، در شرایط بحرانی و تکانش ها خودش را کنترل کند و خونسردی‌اش را حفظ کند، کامیابی را به تاخیر بیندازد، با دیگران همدلی کند و امیدوار باشد، است (گلمن^{۱۶}، ۲۰۰۰). به عقیده مانت و همکاران^{۱۷} (۲۰۰۹) توانایی‌های هوش هیجانی در محیط کار نقش مهمی دارد (مانت و همکاران، ۲۰۰۹). رایبیز^{۱۸} (۲۰۰۲) معتقد است امروزه برای بهبود عملکرد در سازمان‌ها می‌توان از دانش مربوط به احساسات و هیجانات استفاده کرد (رایبیز، ۲۰۰۲) و این دانش در پیشرفت و رضایت شغلی (ابراهام^{۱۹}، ۲۰۰۷) عملکرد سازمانی، تصمیم گیری، انگیزش، رهبری، تعارضات بین فردی به افراد کمک می‌کند (رایبیز، ۲۰۰۲). زیرا افراد موفق به قابلیت‌های هیجانی توجه داشته و در ارتباطات خود به خوبی می‌توانند عواطف و احساسات دیگران را درک نموده و متناسب با آن عکس العمل نشان دهند و همین توانایی باعث ایجاد بستر و فرهنگ سازمانی مناسب در سازمان می‌گردد که به عنوان یک مزیت رقابتی در دنیای رقابتی امروز مطرح است. هوش هیجانی مزایا و محاسنی دارد. در این راستا گلمن دو بعد فردی و سازمانی را معرفی می‌کند. در بعد فردی به خود ارزیابی و خودآگاهی، شناخت نقاط قوت و حوزه های پیشرفت، افزایش قابلیت ها و توانمندی های اجتماعی، مهارت های کسب آرامش، اعتماد به نفس و انگیزش بالا منجر می‌شود. در بعد سازمانی به سطوح بالاتر یادگیری، کارگروهی و انگیزش بیشتر، نارضایتی و مشکلات اخلاقی کمتر، افزایش خلاقیت و نوآوری، بازدهی بیشتر و عملکرد شغلی بهتر می‌انجامد (گلمن، ۲۰۰۰).

مایر و سالووی (۱۹۹۷)، مدلی چهار شاخ‌های برای هوش هیجانی طراحی کرده‌اند. مدل یاد شده گروهی از مهارت‌ها را نشان می‌دهد که از ساده به پیچیده تنظیم شده و عبارتند از: ۱- ادراک، ارزیابی و بیان هیجان (شامل توانایی شناخت هیجان‌های جسمی و روان شناختی خود، توانایی شناخت هیجان دیگران، توانایی بیان صحیح هیجان‌ها و نیازهای

¹² Schutte & Kernbach

¹³ Low et al

¹⁴ Mayer & Salovey

¹⁵ Bar-on

¹⁶ Goleman

¹⁷ Mount et al

¹⁸ Robbins

¹⁹ Abraham

مرتبط با آنها، توانایی تمایز احساسات واقعی و کاذب،^{۲۰} تسهیل هیجانی تفکر (شامل توانایی تغییر جهت و تعیین اولویت تفکر فردی، بر اساس احساسات مرتبط با اشیاء، رخدادها و افراد؛ توانایی ایجاد هیجان‌های مشخص برای کمک به داوری‌ها و خاطرات مرتبط با احساسات و توانایی استفاده از حالات هیجانی، در جهت تسهیل حل مسئله و خلاقیت)،^{۲۱} شناخت و تحلیل داده‌های عاطفی و بکارگیری دانش هیجانی (شامل توانایی درک چگونگی ارتباط هیجان‌ها، گوناگون، توانایی فهم علل و پیامدهای احساسات، توانایی تفسیر احساسات پیچیده، مثل هیجان‌های مرکب و حالات احساسی متناقض، توانایی شناسایی و پیش بینی احتمال تغییر و تحول هیجان‌ها)،^{۲۲} تنظیم هیجان (شامل توانایی ابراز احساسات خوشایند و دردناک، توانایی مشاهده احساسات خود و بازتاب آنها، توانایی درگیر شدن، ادامه دادن و دور شدن از حالات هیجانی براساس کارایی و یا نوع داوری فرد در موقعیت خاص، توانایی مدیریت هیجان‌ها خود و دیگران (غانی و همکاران^{۲۰}، ۲۰۰۴). الگوی هوش هیجانی بار-آن ۵ مولفه به شرح زیر دارد (بار-آن، ۲۰۰۰):

۱. مهارت‌های درون فردی: توانایی شخص را در آگاهی از هیجان‌ها و کنترل آنها مشخص می‌کند.
 ۲. مهارت‌های میان فردی: توانایی‌های فرد را برای سازگاری با دیگران و مهارت‌های اجتماعی مشخص می‌سازد.
 ۳. سازگاری: انعطاف‌پذیری و توان حل مسئله و واقع‌گرایی فرد را در بر می‌گیرد.
 ۴. کنترل استرس: توانایی تحمل تنش و کنترل تکانه‌های عصبی را مشخص می‌کند.
 ۵. خلق عمومی: نشاط و خوش بینی فرد را نشان می‌دهد.
- شواهد زیادی نشان می‌دهد افرادی که مهارت هیجانی دارند یعنی کسانی که احساسات خود را به خوبی می‌شناسند و هدایت می‌کنند احساسات دیگران را نیز درک و به طرز اثربخش به آن برخورد می‌کنند. همچنین افرادی که مهارت‌های عاطفی‌شان به خوبی رشد یافته، در زندگی خویش نیز خرسند و کارآمدند و عادات فکری را در اختیار دارند که موجب می‌گردند آنها افراد مولد و کارآمد باشند (گلمن، ۱۳۷۴).

سرمایه فکری

سرمایه فکری بر اساس دیدگاه مبتنی بر منبع یک منبع نامشهود است که برای شرکت‌ها ایجاد ارزش می‌نماید (بریزینتس و همکاران، ۲۰۱۶). بروکینگ سرمایه فکری را دارایی نامشهودی تعریف می‌کند که ترکیبی از، دارایی‌های بازار، دارایی‌های انسانی، دارایی‌های مالکیت معنوی و دارایی‌های زیرساختی را برای عملکرد شرکت فراهم می‌کند (اسکافارتو و همکاران^{۲۱}، ۲۰۱۶). بنتیس^{۲۳} (۱۹۹۶) اینگونه استدلال می‌کنند که سرمایه فکری شامل مالکیت معنوی بر دارایی‌های فکری نیست حتی اگر (به عنوان مثال: حق ثبت اختراع) بتوان آنها را برون‌داد در نظر گرفت آن‌ها اطلاعاتی منحصر به فرد هستند. روس و همکاران^{۲۳} (۱۹۹۷)، این اصطلاح را برای تمام فرایندها و دارایی‌هایی به کار بردند که معمولاً در ترازنامه‌ها نشان داده نمی‌شوند اما در روشهای حسابداری مدرن مورد توجه قرار می‌گیرند. دارایی‌هایی همچون علائم و مارک‌های تجاری و همچنین مدیریت روابط با طرف‌های خارجی که همه از ابعاد ایجاد ارزش می‌باشند (اسکافارتو و همکاران، ۲۰۱۶).

به گفته داست و همکاران^{۲۴} (۲۰۱۶)، سرمایه فکری اشاره به عناصر فکری متشکل از سرمایه انسانی، ساختاری و مشتری دارد که می‌توانند تجربه که باعث ایجاد ثروت شوند. به طور خاص سرمایه انسانی اشاره به مهارت‌ها و توانایی کارکنان دارد که می‌تواند بهره‌وری شرکت را در زمینه‌ی ارائه خدمات به مصرف‌کنندگان افزایش دهد. سرمایه ساختاری

²⁰ Ghanai et al

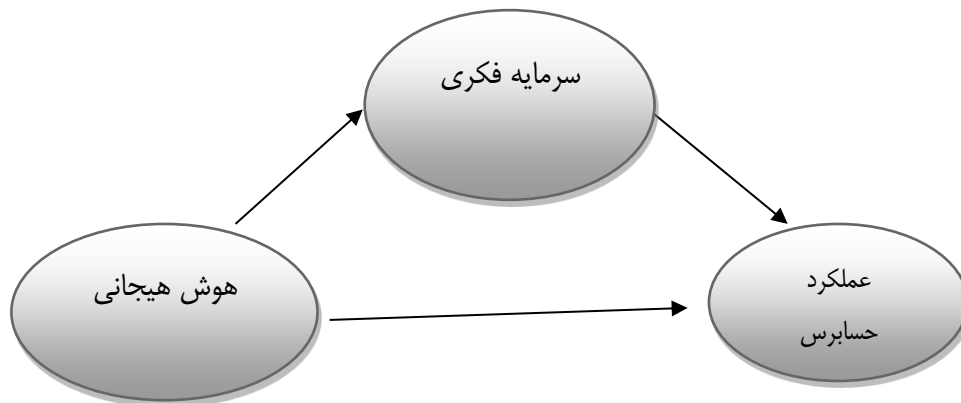
²¹ Scafarto et al

²² Bontis

²³ Roos

²⁴ Dost et al

اشاره به دانش ضمنی دخیله شده در داخل شرکت دارد حتی اگر کارمندان شرکت را ترک کرده باشند. سرمایه رابطه‌ای اشاره به رابطه شرکت با مشتریان خود دارد که رابطه خوب شرکت با مشتریان خود ممکن است به شرکت‌ها برای پاسخگویی به تقاضای مصرف کنندگان و در نتیجه حفظ درآمد و سود شرکت کمک کند. فرآیندهای کسب و کار به عنوان بخشی از سرمایه های فکری سه جزء دیگر را به یکدیگر متصل مربوط می‌نمایند. سرمایه انسانی به طور مستقیم به فرآیندهای کسب و کار وابسته است در حالی که سرمایه انسانی تضمین کننده ایجاد فرآیندهای کسب و کار می‌باشد. سرمایه انسانی می‌تواند دارایی‌های نامشهود را به وسیله اجرای بعضی از فرآیندهای کسب و کار ایجاد نماید. در حالی که فناوری اطلاعات و ارتباطات تضمین کننده کارایی فرآیندهای کسب و کار و تسهیل عملیات سازمان با ارائه پردازش و ذخیره سازی اطلاعات لازم، کمک به صرفه جویی در منابع و زمان در سازمان است. تمام اجزا مکمل یکدیگر می‌باشند. به گفته محققان دیدگاه‌ها در زمینه سرمایه فکری بسیار گسترده است و سرمایه فکری به عنوان دانش و یک دارایی نامشهود و همچنین به عنوان مجموعه‌ای درک شده از مفاهیم و منابع است. برخی از محققان سرمایه فکری به عنوان یک منبع، تعریف نمودند؛ و برخی دیگر تمرکز بر روی ساختار سرمایه فکری به جای ماهیت این مفهوم داشته اند (لنتیجوسنکوا و لاپینا^{۲۵}، ۲۰۱۶).



شکل ۱: مدل مفهومی

فرضیه های پژوهش

۱. هوش هیجانی بر سرمایه فکری تاثیر دارد.
۲. سرمایه فکری بر عملکرد حسابرس تاثیر دارد.
۳. هوش هیجانی بر عملکرد حسابرس تاثیر دارد.
۴. هوش هیجانی بر عملکرد حسابرس با نقش میانجی سرمایه فکری تاثیر دارد.

روش پژوهش

هدف پژوهش حاضر بررسی تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد حسابرس از طریق سرمایه فکری می‌باشد. این پژوهش از نوع کاربردی بوده و حجم جامعه پژوهش شامل ۱۲۳ نفر از حسابرسان شاغل در موسسات حسابرسی و سازمان

²⁵ Lentjušenkova & Lapina

حسابرسی اهواز در سال ۱۳۹۷ می باشد. که با رجوع به جدول مورگان، حجم نمونه ۹۲ نفر تعیین گردید. داده های لازم برای تحقیق حاضر با استفاده از پرسشنامه که اعتبار آن مورد آزمون قرار گرفته شده بود جمع آوری شده است. برای تعیین روایی و اعتبار پرسشنامه ها از روایی محتوی و ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید، که ضریب پایایی استاندارد هوش هیجانی بار- آن (۱۹۸۰) برابر با ۰,۸۵، برای پرسشنامه سرمایه فکری بونیتس و همکاران (۲۰۰۰) برابر با ۰/۹۲ و برای پرسش نامه عملکرد حسابرسان امبروز جونز و همکاران (۲۰۱۲) ۰,۸۵ محاسبه گردید. در تحقیق حاضر پس از رسم مدل تحلیلی تحقیق بر اساس داده ها توسط برنامه *Path diagram* با اجرای برنامه پریس از نرم افزار لیزرل مدل اندازه گیری بدست آمده است که در این مدل با استفاده از ضرایب *B* و استفاده از تست *t* فرضیه ها مورد آزمون قرار گرفته اند. ضمناً شاخص های برازندگی مدل نیز بطور خودکار با اجرای برنامه پریس برای مدل مورد نظر محاسبه شده است.

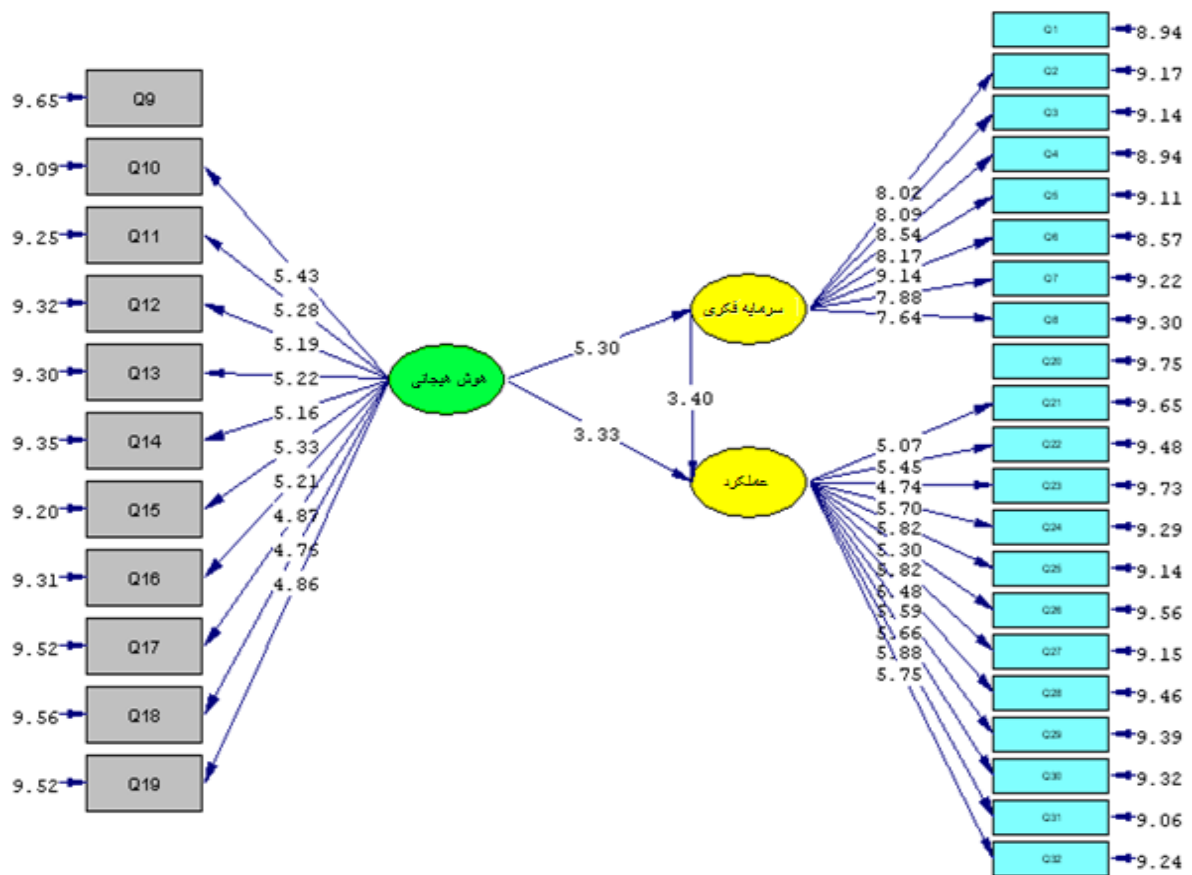
جدول ۱: شاخص های برازندگی مدل پژوهش

شاخص برازش	مقادیر استاندارد	مقادیر برآورد شده
<i>Degrees of Freedom</i>	-----	۴۶۱
<i>Chi-Square</i>	به دلیل وابستگی به حجم نمونه ملاک مناسبی نمی باشد	۱۱۷۲,۸۳
<i>RMSEA</i>	۰,۰۵	۰,۰۸۸
<i>NFI</i>	۰,۹۰	۰,۹۲
<i>NNFI</i>	۰,۹۰	۰,۹۴
<i>CFI</i>	۰,۹۰	۰,۹۶
<i>RMR</i>	۰,۰۵	۰,۰۶۲
<i>GFI</i>	۰,۹۰	۰,۸۹
<i>AGFI</i>	۰,۹۰	۰,۷۰

همانگونه که در جدول (۱) ملاحظه می شود، شاخص های میزان انطباق یا نیکویی برازش در سطح نسبتاً قابل قبولی قرار دارند.

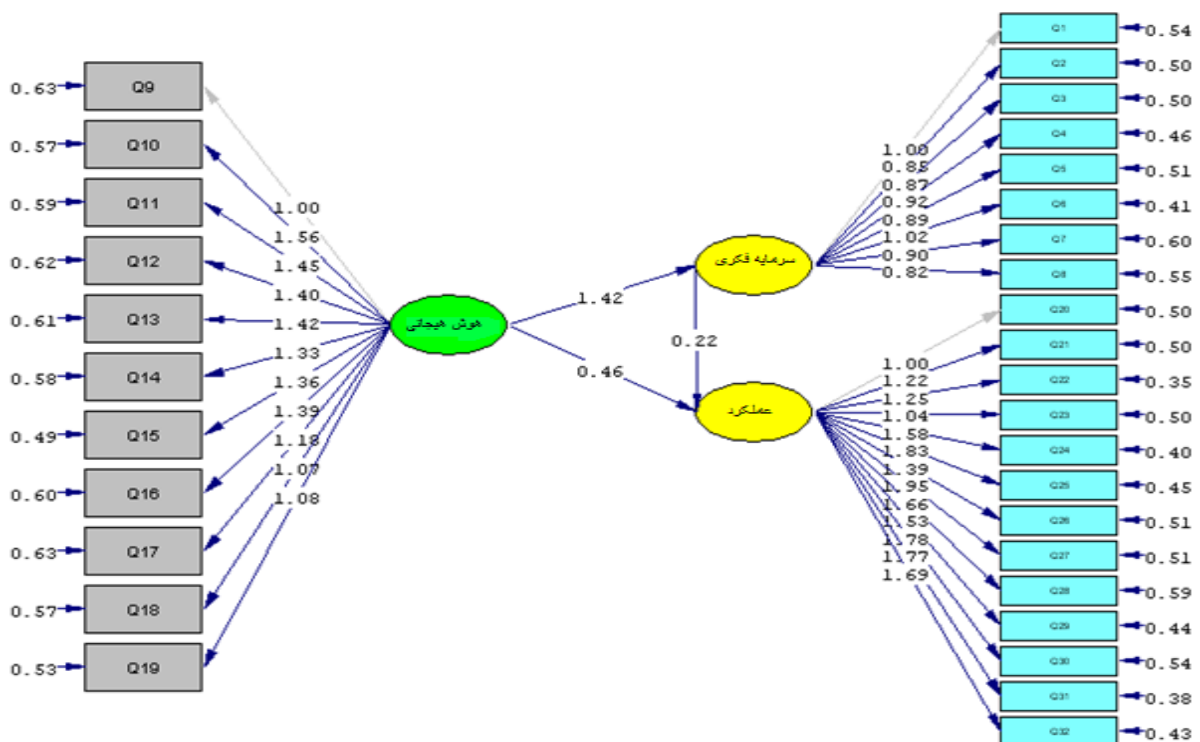
آزمون مدل ساختاری

در این پژوهش از روش تحلیل عاملی تاییدی برای آزمون مدل اندازه گیری و تحلیل مسیر برای مسجل نمودن مدل ساختاری پژوهش استفاده شد. دو نمودار زیر نشان دهنده مدل های کلی خروجی نرم افزار لیزرل است که همزمان هم در بر گیرنده مدل ساختاری و هم مدل اندازه گیری می باشد که در ادامه آنها را به تفصیل تفکیک نموده و مورد بررسی قرار خواهیم داد.



Chi-Square=1172.83, df=461, P-value=0.00000, RMSEA=0.088

نمودار ۱: مدل پایه با مقادیر تی



Chi-Square=1172.83, df=461, P-value=0.00000, RMSEA=0.088

نمودار ۲: مدل پایه با ضرایب مسیر

یافته ها و تحلیل نتایج

فرضیه اول: هوش هیجانی بر سرمایه فکری تاثیر دارد.

جدول ۲: نتایج آزمون فرضیه اول

نتیجه	آماره t	ضریب مسیر	فرضیه
پذیرش	۵,۳۰	۱,۴۲	۱- هوش هیجانی بر سرمایه فکری تاثیر دارد.

بر اساس نتایج نشان داده شده در جدول (۲)، تاثیرمتغیرمستقل بر وابسته بوسیله داده ها حمایت شده است و مسیری که این دو متغیر را به هم مربوط می سازد مثبت و معنادار می باشد (در سطح خطای ۵ درصد معنادار است) (آماره t : ۵,۳۰، B : ۱,۴۲) در نتیجه با اطمینان ۹۵ درصد می توان گفت، هوش هیجانی بر سرمایه فکری تاثیر دارد.

فرضیه دوم: سرمایه فکری بر عملکرد حسابرس تاثیر دارد.

جدول ۳: نتایج آزمون فرضیه دوم

نتیجه	آماره t	ضریب مسیر	فرضیه
پذیرش	۳,۴۰	۰,۲۲	۲- سرمایه فکری بر عملکرد حسابرس تاثیر دارد.

بر اساس نتایج نشان داده شده در جدول (۳)، تاثیرمتغیرمستقل بر وابسته بوسیله داده ها حمایت شده است و مسیری که این دو متغیر را به هم مربوط می سازد مثبت و معنادار می باشد (در سطح خطای ۵ درصد معنادار است) (آماره t : ۳,۴۰، B : ۰,۲۲) در نتیجه با اطمینان ۹۵ درصد می توان گفت، سرمایه فکری بر عملکرد حسابرس تاثیر دارد.

فرضیه سوم: هوش هیجانی بر عملکرد حسابرس تاثیر دارد.

جدول ۴: نتایج آزمون فرضیه سوم

نتیجه	آماره t	ضریب	فرضیه
پذیرش	۳,۳۳	۰,۴۶	۳- هوش هیجانی بر عملکرد حسابرس تاثیر دارد.

بر اساس نتایج نشان داده شده در جدول (۴)، تاثیرمتغیرمستقل بر وابسته بوسیله داده ها حمایت شده است و مسیری که این دو متغیر را به هم مربوط می سازد مثبت و معنادار می باشد (در سطح خطای ۵ درصد معنادار است) (آماره t : ۳,۳۳، B : ۰,۴۶) در نتیجه با اطمینان ۹۵ درصد می توان گفت، هوش هیجانی بر عملکرد حسابرس تاثیر دارد.

فرضیه چهارم: هوش هیجانی بر عملکرد حسابرس با نقش میانجی سرمایه فکری تاثیر دارد.

جدول ۵: نتایج آزمون فرضیه چهارم

نتیجه	ضریب مسیر	فرضیه
پذیرش	۰,۳۱=۰,۲۲× ۱,۴۲	۴- هوش هیجانی بر عملکرد حسابرس با نقش میانجی سرمایه فکری تاثیر دارد.

نتیجه آزمون فرضیه ۴ با توجه به اطلاعات جدول (۵) مورد بررسی قرار می‌گیرد. بررسی نقش واسطه‌ای سرمایه فکری بین هوش هیجانی و عملکرد حسابرس به این صورت که اگر تاثیر مستقیم هوش هیجانی بر سرمایه فکری تایید گردد و همچنین تاثیر مستقیم سرمایه فکری بر عملکرد حسابرس نیز تایید گردد تاثیر واسطه‌ای سرمایه فکری بین هوش هیجانی و عملکرد حسابرس هم تایید می‌شود. ضریب مسیر متغیر مکنون برون‌زای هوش هیجانی بر متغیر درون‌زای سرمایه فکری ۱,۴۲ می‌باشد و با ارزش t برابر با ۵,۳۰ در سطح خطای ۰,۰۵ با اطمینان ۰,۹۵ آماره مورد نظر معنادار است و ضریب مسیر متغیر مکنون درون‌زای سرمایه فکری بر متغیر درون‌زای عملکرد حسابرس ۰,۲۲ با ارزش t برابر با ۳,۴۰ در سطح خطای ۰,۰۵ با اطمینان ۰,۹۵ آماره مورد نظر معنادار است. در نتیجه تاثیر نقش واسطه‌ای سرمایه فکری بین هوش هیجانی و عملکرد حسابرس برابر با $۱,۴۲ \times ۰,۲۲ = ۰,۳۱$ می‌باشد و ادعای محقق مورد تایید قرار می‌گیرد.

نتیجه گیری

نتایج فرضیه اول نشان داد که میزان ضریب مسیر میان هوش هیجانی و سرمایه فکری برابر با ۱,۴۲ و مقدار t مربوطه $۵,۳۰ > ۱,۹۶$ می‌باشد که بر طبق تست t با مقدار بحرانی ۰,۰۵ در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه صفر را می‌توان رد کرد در نتیجه ادعای اول محقق مورد تایید واقع شده است و با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت، هوش هیجانی بر سرمایه فکری تاثیر دارد. عبدالهی (۱۳۹۳) نتایج تحقیق نشان داد بین هوش هیجانی و سرمایه فکری رابطه معناداری وجود دارد. همچنین بین هر یک از ابعاد هوش هیجانی (خودانگیزی، خودکنترلی، هوشیاری اجتماعی و مهارت اجتماعی) با سرمایه فکری رابطه معناداری وجود دارد. بنابراین هر چه هوش هیجانی کارکنان افزایش یابد، سرمایه فکری سازمان نیز افزایش خواهد یافت.

نتایج فرضیه دوم نشان داد که میزان ضریب مسیر میان سرمایه فکری و عملکرد حسابرس برابر با ۰,۲۲ و مقدار t مربوطه $۳,۴۰ > ۱,۹۶$ می‌باشد که بر طبق تست t با مقدار بحرانی ۰,۰۵ در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه صفر را می‌توان رد کرد در نتیجه ادعای دوم محقق مورد تایید واقع شده است و با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت، سرمایه فکری بر عملکرد حسابرس تاثیر دارد. پوهاکا (۲۰۱۰) معتقد است که ابعاد مختلف سرمایه فکری از قبیل سرمایه انسانی، سرمایه، شناختی و سرمایه ساختاری باعث می‌گردند تا فرصت‌ها و روندهای آینده در تشخیص فرصت به خوبی بررسی و مورد بازبینی قرارگیرند تا بتوانند بهترین فرصت مورد بهره برداری قرار گیرد. بر همین اساس، سرمایه فکری در تشخیص فرصت‌های کسب و کار جدید و عملکرد امری ضروری و مهم محسوب می‌شود. احمدخان و همکارانش (۲۰۱۶)، پژوهشی با عنوان عوامل موثر بر عملکرد تعاونی‌ها در مالزی انجام دادند که هدف آن‌ها بررسی عوامل موثر بر عملکرد تعاونی‌ها با تمرکز بر نقش دارایی‌های نامشهودشان بود که در قالب سرمایه فکری و مشارکت اعضا می‌باشد. نتایج نشان داد که رابطه مثبت بین سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه‌ای و مشارکت اعضاء با عملکرد شرکت‌های تعاونی وجود دارد.

نتایج فرضیه سوم نشان داد که میزان ضریب مسیر بین هوش هیجانی و عملکرد حسابرس برابر با ۰,۴۶ و مقدار t مربوطه $۳,۳۳ > ۱,۹۶$ می‌باشد که بر طبق تست t با مقدار بحرانی ۰,۰۵ در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه صفر را می‌توان رد کرد در نتیجه ادعای سوم محقق مورد تایید واقع شده است و با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت، هوش هیجانی بر عملکرد حسابرس تاثیر دارد. از نظر بار-آن (۱۹۹۷) مجموعه‌ی توانایی‌های غیر شناختی توانایی‌ها و مهارت‌هایی است که بر توانایی رویارویی موفقیت آمیز با خواسته‌ها، مقتضیات و فشارهای محیطی تأثیر می‌گذارد. بنابراین این توانایی بر عملکرد حسابرسان تاثیر دارد. رایبیز (۲۰۰۲) معتقد است امروزه برای بهبود عملکرد در سازمان‌ها می‌توان از دانش مربوط به احساسات و هیجانات استفاده کرد و این دانش در پیشرفت و رضایت شغلی (ابراهام، ۲۰۰۷) عملکرد سازمانی، تصمیم‌گیری، انگیزش، رهبری، تعارضات بین فردی به افراد کمک می‌کند.

نتایج فرضیه چهارم نشان داد که میزان ضریب مسیر میان هوش هیجانی و سرمایه فکری برابر با ۱,۴۲ و مقدار t مربوطه $۱,۹۶ > ۵,۳۰$ می باشد و میزان ضریب مسیر میان سرمایه فکری و عملکرد حسابرسان برابر با ۰,۲۲ و مقدار t مربوطه $۱,۹۶ > ۳,۴۰$ می باشد که بر طبق تست t با مقدار بحرانی ۰,۰۵ در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه صفر را می توان رد کرد. در نتیجه تاثیر نقش واسطه ای سرمایه فکری بین هوش هیجانی و عملکرد حسابرسان برابر با $۱,۴۲ \times ۰,۲۲ = ۰,۳۱$ می باشد و ادعای چهارم محقق مورد تأیید قرار گرفت.

منابع

- ✓ عبدالمهدی، رضا، (۱۳۹۳)، بررسی رابطه هوش هیجانی و سرمایه فکری، مورد مطالعه اداره کل بنادر و دریانوردی استان مازندران، بندر نوشهر، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد چالوس.
- ✓ کاظمی، مهدی، اسمعیل پور زنجانی، سعید، (۱۳۹۵)، ارائه الگویی فازی برای ارزیابی عملکرد حسابرسان در موسسات حسابرسی (مورد مطالعه موسسه حسابرسی مفید راهبر)، دانش حسابرسی، شماره ۶۴، صص ۹۹-۱۱۸.
- ✓ گلمن، دانیل، (۱۳۷۴)، هوش هیجانی، ترجمه: نسرین پارسا، تهران: انتشارت رشد.
- ✓ مرادی، مهدی، افشار ایمانی، یگانه السادات، (۱۳۹۶)، رابطه بین هوش هیجانی، هوش معنوی و عملکرد حسابرسان، پژوهش های حسابداری مالی و حسابرسی، شماره ۳۵، صص ۴۱-۶۴.
- ✓ Abdullahi, D. & Sofiana, S. (2012), "The Relationship between Intellectual Capital and Corporate Performance", *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. (40): 537–541.
- ✓ Abraham, R. (2007), *Negative affectivity: moderator or confound in emotional dissonance outcome relation*.
- ✓ Ambrose Jones, Cynthia P. Guthrie and Venkataraman M. Iyer (2012), *Role stress and job outcomes in public accounting: have the gender experiences converged?*, *Advances in accounting behavioral research*. - Bingley : Emerald, ISSN 1475-1488, ZDB-ID 14713056. - Vol. 15.2012, p. 53-84
- ✓ Bar-on, R (1997), *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence*. Toronto, Canada: Multi-Health systems, Inc.
- ✓ Berezinets, I., Garanina, T and Ilina, Y, (2016), "Intellectual capital of a board of directors and its elements: introduction to the concepts", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 17 Iss 4 pp.632-653 - Permanent link to this document: <http://dx.doi.org/10.1108/JIC-01-2016-0003>.
- ✓ Bhattacharjee, S., & Moreno, K.K, (2013), "The Role of Auditors' Emotions and Moods on Audit Judgment: a Research Summary with Suggested Practice Implications", *Current Issues in Auditing: December*, 7(2), PP.1-8.
- ✓ Bluedorn, A. C. (1982). "A unified model of turnover from organizations". *Human relations*, 35 (2), 135- 153.
- ✓ Bontis N (1996). *Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models*. *Management Decision*; 36(2): 63-76.
- ✓ Davidson, R., Goodwin-Stewart, J. and Kent, P., (2005), *Internal governance structures and earnings management*. *Accounting and Finance*, 45 (2): 241–267.
- ✓ Dost, M., Yuosre F. Badir Zeeshan Ali Adeel Tariq, (2016), "The impact of intellectual capital on innovation generation and adoption", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 17 Iss 4 pp. 675 – 695 ,Permanent link to this document: <http://dx.doi.org/10.1108/JIC-04-2016-0047>.
- ✓ Dulewicz, P., & Higgs, M, (2000), "Emotional Intelligence; A Review and Evaluation Study", *Henely Management College, Henely-on- Thames*. Dumay, J and Guthrie, G, (2017), "Involuntary disclosure of intellectual capital: is it relevant?", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 18 Iss 1 pp. 29 – 44.
- ✓ Fatemi, M. (2006). *Moral intelligence*. Tehran: Sargol publications.
- ✓ Goleman, D. *Leadership that gets results*. *Harvard Business Review* 2000, 8(2): 88-100.

- ✓ Ghanai, Ziba; Farahani, MohammadNaghi; Abdollahi, MohammadHossein. & Shokri, O. (2004).the effect of Cognition fatigue and moral intelligence on solving cognition problems. *The newest of cognitive sciences*, 6, 3 & 4.
- ✓ Hafizah Hammad Ahmad Khan Mahazril 'Aini Yaacob Hussin Abdullah Siti Hajar Abu Bakar Ah , (2016),"Factors affecting performance of co-operatives in Malaysia", *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 65 Iss 5 pp. 641 – 671 .
- ✓ Hu,Y., - Ke,J., - Guo,Z and - Wen,J, (2015), *Relationship between Intangible Capital, Knowledge and Maintenance Performance in a PSS Network: An Empirical Investigation*, 7th Industrial Product-Service Systems Conference - PSS, industry transformation for sustainability and business, *Procedia CIRP* 30 , 378 – 383.
- ✓ Lentjušenkova, O and Lapina ,I, (2016) "The transformation of the organization's intellectual capital: from resource to capital", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 17 Iss: 4, pp.610 – 631.
- ✓ Low, K.S., Wong, C.S., Huang, G.H., & Li, X, (2007), "The Affects of Emotional Intelligence on Job Performance and Life Satisfaction for the Research and Development", in *Scientists China, Asia Pacific Journal of Management*, 25(1), PP.51-69.
- ✓ Mayer DJ, Salovey P.(1997), *what is emotional intelligence: InP.Salovey, & D. sluyter (Eds). Emotional development and emotional intelligence: Implication for educators. New york: Basic Books: 3-31.*
- ✓ Mount G, Sala F, Druskt V.(2009), *Linking Emotional Intelligence and performance at work: current Research Evidence with Individuals and Groups. The American Journal of Psychology*, 122 (1): 131. Available from: <http://www.workpsychologyarena.com>
- ✓ Prawitt, D.F., Smith, J.L. and Wood, D.A., (2009), *Internal audit quality and earnings management. The Accounting Review*, 84 (4): 1255–1280.
- ✓ Puhakka, V. (2010). *Versatile and flexible use of intellectual capital in entrepreneurial opportunity discovery. Journal of Management Research*, 2(1), E3.
- ✓ Robbins S. (2002). *organizationalbehavior*, 9th ed. Prentice hall
- ✓ Roos , G. (1997) .*Measuring your company's Intellectual capital performance. International Journal of strategic management . vol. 30 No. 3 , pp. 413-426.*
- ✓ Scafarto ,V., Ricci, F and Scafarto, F , (2016)," *Intellectual capital and firm performance in the global agribusiness industry The moderating role of human capital "*, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 17 Iss 3 pp. 530 – 552.
- ✓ Schneider, A. and Wilner, N., (1990), *A test of audit deterrent to financial reporting irregularities using the randomized response technique, The Accounting Review*, 65 (3): 668–681.
- ✓ Schutte, N., & Kernbach, S, (2005), "The Impact of Service Provider Emotional Intelligence on Customer Satisfaction", *Journal of Marketing*, 19(7), PP.438-444.
- ✓ Steiner, Gray A., (2007), *the Creative Organization*, Chicago: The University of Chicago Graduate School of Business Administration.
- ✓ Zeghal, D., & Maaloul, A. (2010). *Analysing value added as an indicator of intellectual capital and its consequences on company performance. Journal of Intellectual capital*, 11(1), 39-60.