



## بررسی تأثیر تضاد نقش، باور به خودکارآمدی و حساسیت اخلاق حرفه‌ای حسابرسان بر عملکرد آنها با تأکید بر هوش عاطفی حسابرسان

دکتر ابراهیم نویدی عباسپور<sup>۱</sup>

گروه حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرند

سولماز سلحشور<sup>۲</sup>

دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرند

(تاریخ دریافت: ۲۴ فروردین ۱۳۹۹؛ تاریخ پذیرش: ۵ مرداد ۱۳۹۹)

هدف پژوهش حاضر، بررسی تأثیر تضاد نقش، باور به خودکارآمدی و حساسیت اخلاق حرفه‌ای حسابرسان بر عملکرد آنها با تأکید بر هوش عاطفی حسابرسان است. روش پژوهش حاضر، توصیفی-پیمایشی بوده و به منظور اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش از پرسشنامه استفاده گردید. به منظور اندازه‌گیری متغیرهای تضاد نقش از پرسشنامه ریزو هوس و لیرتزمان (۱۹۷۰)، باور به خودکارآمدی از پرسشنامه اسپکتور (۱۹۸۳)، حساسیت اخلاق حرفه‌ای از پرسشنامه شوب (۱۹۹۳)، عملکرد حسابرسان از پرسشنامه دانلی و ابریان (۲۰۰۳) و هوش عاطفی از پرسشنامه گلمن (۲۰۰۱)، استفاده شده است. این پژوهش در یک بازه زمانی شش ماهه (اسفند ماه سال ۱۳۹۷ الی مرداد ماه ۱۳۹۸) انجام شد. جامعه آماری پژوهش حسابرسان شاغل در سازمان حسابداری (عضو جامعه حسابداران رسمی ایران) و مؤسسه‌های حسابداری عضو جامعه حسابداران رسمی بوده است که از بین آنها طبق فرمول کوکران ۱۹۸ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب گردیده است. داده‌های پژوهش با استفاده از آزمون رگرسیون خطی ساده و چندگانه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. تضاد نقش حسابرسان، باور به خودکارآمدی حسابرسان، حساسیت اخلاق حرفه‌ای به‌عنوان متغیرهای مستقل، عملکرد حسابرسان به‌عنوان متغیرهای وابسته و هوش عاطفی به‌عنوان متغیر تعدیل‌گر مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج پژوهش نشان داد که (۱) تضاد نقش حسابرسان بر عملکرد آنها تأثیر دارد. (۲) باور به خودکارآمدی حسابرسان بر عملکرد آنها تأثیر دارد. (۳) حساسیت اخلاق حرفه‌ای حسابرسان بر عملکرد آنها تأثیر دارد. (۴) هوش عاطفی و تضاد نقش حسابرسان بر عملکرد آنها تأثیر ندارد. (۵) هوش عاطفی و باور به خودکارآمدی حسابرسان بر عملکرد آنها تأثیر دارد. (۶) هوش عاطفی و حساسیت اخلاق حرفه‌ای حسابرسان بر عملکرد آنها تأثیر دارد.

**واژه‌های کلیدی:** تضاد نقش، باور به خودکارآمدی، حساسیت اخلاق حرفه‌ای حسابرسان، عملکرد حسابرسان، هوش عاطفی.

<sup>1</sup> ebrahim.navidi@marandiau.ac.ir

<sup>2</sup> solmaz\_salahshour@yahoo.com

## مقدمه

حسابرس باید به طور مداوم برای دستیابی به عملکرد بهتر تلاش نماید چراکه عملکرد حسابرسی ضعیف پیامدهای عمده‌ای برای جامعه تجاری دارد [۱۵]. برخی از نمونه‌هایی از موارد رسوایی حسابداران که در مورد عملکرد ضعیف حسابرسان در جهان مورد توجه قرار گرفت، موارد شرکت انرون، گروه بین‌المللی آمریکا بود. وجود این موارد نشان می‌دهد که عملکرد حسابرس چقدر در سال‌های اخیر تضعیف شده است. اشنایدر و ویلنر<sup>۱</sup> (۱۹۹۰)، عملکرد حسابرس با کیفیت را مانعی بر قانون شکنی و تخطی احتمالی از اصول پذیرفته شده حسابداری در گزارشگری‌های مالی می‌دانند [۵]. تضاد نقش از جمله عواملی است که بر عملکرد حسابرسان تأثیر می‌گذارد [۱۵]. تضاد نقش هنگامی رخ می‌دهد که تن دادن به مجموعه‌ای از الزام‌های شغلی با پذیرش مجموعه دیگری از الزام‌های شغلی، مغایر و یا به کلی ناممکن است. در واقع، تضاد نقش در وضعیتی رخ می‌دهد که انتظارات، خواسته‌ها و فشارهایی که شخص از یک سو با آن روبه رو است با انتظارات، خواسته‌ها و فشارهایی که از سویی دیگر بر او وارد می‌شود، ناسازگاری دارد. به بیان دیگر، شخص از دو سو در معرض انتظارات، خواسته‌ها و فشارهای متضادی قرار می‌گیرد [۷]. از سوی دیگر، گیولتوم<sup>۲</sup> (۲۰۱۵)، در پژوهش خود نشان داد که حسابرسان با سطح بالایی از خودکارآمدی عملکرد بهتری نسبت به حسابرسانی دارند که دارای خودکارآمدی کم هستند. همچنین، ویگونا و کریستانی‌آنیز نشان دادند که خودکارآمدی تأثیر قابل توجهی بر عملکرد حسابرسان دارد. خودکارآمدی اشاره دارد به اعتقادات در توانایی‌های فرد برای سازماندهی و اجرای دوره‌های عملی که نیاز به تولید دستاوردهای معین دارند [۱۴]. از دیگر عواملی که بر عملکرد حسابرسان می‌تواند تأثیر بگذارد، حساسیت اخلاقی حرفه‌ای حسابرسان است. حساسیت اخلاقی عبارت است از سطح توانایی فرد برای تصمیم‌گیری با درک ارزش‌های اخلاقی موجود در آن است. سوسانتی<sup>۳</sup> (۲۰۱۷) و ویگونا<sup>۴</sup> (۲۰۱۴)، در تحقیق خود نشان دادند که حساسیت اخلاقی حرفه‌ای بر عملکرد حسابرس تأثیر می‌گذارد. همچنین، از عوامل تأثیرگذار دیگر بر عملکرد حسابرسان، هوش عاطفی است [۱۵]. هوش عاطفی (هیجانی)، شامل توانایی نظارت بر عواطف و احساسات خود و دیگران، تفاوت قائل شدن بین آنها و استفاده از این مفروضات برای هدایت فکر و عمل افراد است [۶]. دانیل گلن عناصر هوش عاطفی را به دو طبقه عناصر فردی و عناصر اجتماعی تقسیم می‌کند، عناصر فردی شامل خودآگاهی، خودکنترلی و انگیزش است و عناصر اجتماعی شامل همدلی و مهارت‌های اجتماعی است (همان). لوه<sup>۵</sup> و همکاران (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

<sup>1</sup> Eshnayder & wilner

<sup>2</sup> Gultom

<sup>3</sup> Susanti

<sup>4</sup> Wiguna

<sup>5</sup> Loo

روی عملکرد شغلی اثر مستقیم دارد [۵]. همچنین، دلویتز و هیگز<sup>۱</sup> (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 مؤسسه‌ها را بر آن داشته که بهبود عملکرد حسابرسان را به‌عنوان استراتژی رقابتی خود در بازار امروز برگزینند. بنابراین زیربنای هر گونه حرکت به سوی رشد و توسعه و بهبود فرآیند عملکرد حسابرسان در مؤسسه‌های حسابرسی، شناخت دقیق وضعیت موجود، تشخیص نقاط قوت و ضعف و سپس طرح برنامه‌هایی سنجیده برای بهبود عملکرد آنان است [۲]. با توجه به آنچه گفته شد در این پژوهش در پی پاسخ به این سؤال هستیم که تأثیر تضاد نقش، باور به خودکارآمدی و حساسیت اخلاق حرفه‌ای حسابرسان بر عملکرد آنها با تأکید بر نقش هوش عاطفی حسابرس چگونه است؟

#### اهمیت و ضرورت موضوع

یکی از مهمترین کارکردهای حسابرسی، استفاده از آن به عنوان ابزار نظارتی در دست تامین کنندگان سرمایه شرکتها جهت حفاظت از منافع خود در شرکتها می باشد که می تواند تا حدود زیادی مسایل نمایندگی را حل کند و تعارض بین گروههای مختلف را کمتر نماید [۱۱]. امروزه حسابرسان با افزایش خطر دعاوی حقوقی، کاهش فعالیتهای هزینه زا، تغییرات سریع در محیط قانونی و رشد تقاضای ذینفعان مواجه هستند. بر این عقیده است که بهبود عملکرد حسابرسی می تواند منجر به افزایش کارایی در اجرای روشهای حسابرسی شود [۱۲].

حسابرسان به‌عنوان منابع انسانی تعریف شده در هر مؤسسه حسابرسی ارزشمندترین منبع آن محسوب می‌شوند و یکی از پایه‌های اصلی و اساسی توسعه در این مؤسسه‌ها یا شرکتها می‌باشند، بنابراین عملکرد اثربخش منبع مذکور همواره مورد توجه شرکاء و مدیران این مؤسسات بوده است [۵]. همچنین، بدون شک در تمام مشاغل تضاد نقش وجود دارد. طبق یافته‌های تحقیقات پیشین، تضاد نقش، باور به خودکارآمدی و حساسیت اخلاق حرفه‌ای حسابرسان بر جنبه‌های مختلف و از جمله عملکرد حسابرسان تأثیرگذار است. همچنین، توجه بیش از اندازه به هوش تجسمی و هوش مصنوعی در عملیات حسابداری و حسابرسی و کم‌رنگ شدن هوش عاطفی محققین را بر آن داشت که در این پژوهش تأثیر هوش عاطفی را بر ارتباط بین تضاد نقش، باور به خودکارآمدی و حساسیت اخلاق حرفه‌ای حسابرسان و عملکرد حسابرسان بررسی نمایند. البته قدر مسلم قضاوت در مورد نقشی که تضاد نقش، باور به خودکارآمدی، حساسیت اخلاق حرفه‌ای حسابرسان و هوش عاطفی بر عملکرد حسابرسان در مؤسسه‌های حسابرسی می‌تواند داشته باشد، نیازمند مطالعه نظری و تجربی بسیاری است که در این راستا هنوز مطالعات در این زمینه بسیار اندک می‌باشد. لذا پژوهش حاضر تأثیر تضاد نقش، باور به خودکارآمدی، حساسیت اخلاق حرفه‌ای حسابرسان و هوش عاطفی بر عملکرد حسابرسان را مورد بررسی قرار می‌دهد تا گامی مؤثر در

<sup>1</sup> Deloytz & Higes

جهت شکوفایی و بهبود عملکرد حسابرسان در مؤسسه‌هایی که به نوعی ارائه‌دهنده خدمات حسابرسی هستند، برداشته شود.

### مبانی نظری

#### تضاد نقش

اگر وظایف و مسئولیت‌های شغلی با قوانین و مقررات، منابع، امکانات، انتظارات و توقعات از فرد در شغلش تطابق نداشته باشد، نوعی تعارض ایجاد شده و موجب ناخشنودی فرد می‌شود [۱۵]. رفتارهای نامناسب برای ایفای نقش ممکن است با رفتارهای مناسب برای ایفای نقشی دیگر سازگار نبوده و حتی احتمالاً با یکدیگر تعارض نیز داشته باشند. در واقع تضاد وقتی به وجود می‌آید که شخص به این نتیجه برسد که قبول شرط یک نقش، کار را برای قبول نقش دیگر دشوار می‌کند و در حالت افراطی آن، شامل موقعیت‌هایی می‌شود که در آنها دو یا چند انتظار نقش به صورت متقابل، تباین پیدا می‌کند (همان).

#### باور به خودکارآمدی

نظریه‌های روان‌شناختی متعددی در طول قرون گذشته سعی کرده‌اند که انسان را مطالعه کرده و رفتار آدمی را تبیین کنند. نظریه‌شناختی اجتماعی یکی از این نظریه‌هاست که بندورا در شکل‌دهی آن تلاش کرده است. آلبرت بندورا مفهوم خودکارآمدی را به‌عنوان بخشی از نظریه مهم یادگیری اجتماعی گسترش داده است و موجبات درک بیشتر آن را فراهم نموده است که در نظریه شناختی اجتماعی پیشرفت کرده است. نظریه شناختی اجتماعی بندورا در پاسخ به نارضایتی‌اش از اصول رفتارگرایی و روان‌کاوی ارائه شده است به این علت که این دو مقوله نقش شناخت در انگیزه و نقش موقعیت را به ترتیب نادیده می‌گیرند [۹]. اگر چه نظریه‌شناختی اجتماعی شامل موضوعات بسیاری از قبیل قضاوت‌های اخلاقی، برانگیختگی فیزیولوژیک است اما در درجه اول تمرکزش بر خودکارآمدی و باورهای فرد در مورد توانایی‌اش برای انجام موفقیت‌آمیز وظایف و اهداف می‌باشد (همان). در واقع، نظریه اجتماعی شناختی بندورا ماهیت پژوهاک خویشتن است. بندورا از این ویژگی به‌عنوان خودکارآمدی نام می‌برد و خودکارآمدی را به‌عنوان باور افراد به توانایی‌های خود برای انجام وظایف به گونه‌ای که نتیجه مورد نظر را کسب کنند تعریف می‌کند. انگیزش، احساسات و فعالیت‌ها پایه بسیاری از عقاید برای اقدام در جهت هدف می‌باشند. این مفهوم خودکارآمدی به‌عنوان مبنای نظریه شناختی- اجتماعی بندورا مطرح شده و در طی چندین سال بارها و بارها مورد آزمون قرار گرفته و مداوماً نشان‌دهنده رابطه قوی بین رفتار انسان و ساختار خودکارآمدی وی بوده است [۱۰]. در واقع، خودکارآمدی درک این موضوع است که فرد توانایی و اعتماد به نفس بر انجام کاری در دستیابی به هدف موردنظر را دارد.

#### حساسیت اخلاق حرفه‌ای حسابرسان

به طور کلی با اشاره به طبقه‌بندی حرفه‌ای، یکی از ویژگی‌هایی که حرفه‌ها را از هم متمایز می‌کند، اخلاق حرفه‌ای است که به‌عنوان استاندارد مورد استفاده تمامی اعضای آن قرار می‌گیرد. اخلاق حرفه‌ای برای هر حرفه، به خصوص برای حرفه‌هایی که نیازمند جلب اعتماد عمومی هستند، مانند حرفه حسابرسی،

مورد نیاز است. جامعه از حرفه‌ای که در انجام اعمال (کارهای) خود استانداردهای کیفیت بالا را رعایت می‌نماید، قدردانی میکند. حسابرس باید تمام قوانین و مقررات را اجراء کند، اسرار محرمانه را حفظ نماید [۱۲]. کد اخلاقی (ضوابط اخلاقی) مرتبط با مسئله اصلی است که حسابرس باید ارزش‌های درستی و اخلاقیات را حفاظت، حمایت و اجراء کند مانند مسئولیت‌ها، درستی و عمل به طور عینی و حفظ استقلال خود در برابر منافع اشخاص مختلف (استقلال). علاوه بر این، در انجام این حرفه بایستی مراقبت حرفه‌ای رعایت گردد. حساسیت اخلاقی حسابرس، توانایی شناخت ماهیت اخلاق در موقعیت حرفه‌ای حسابرس است. به لحاظ شهودی، از حسابرس انتظار می‌رود در انجام حرفه حسابداری نسبت به مسائل اخلاق حرفه‌ای، حساس‌تر باشند. حسابرس باید استانداردهای اخلاقی را اجراء کرده و از اهداف هنجارهای حرفه‌ای که یکی از جنبه‌های حرفه‌ای تعهد می‌باشد، حمایت کنند. این تعهد بالا در سطح بالای حساسیت مشکلات مربوط به اخلاقیات حرفه‌ای منعکس می‌شود. بنابراین، حساسیت اخلاقی توانایی تشخیص ماهیت اخلاقی یک تصمیم است [۱۲].

#### عملکرد حسابرسان

طبق برناردیان و روس (۱۹۹۳) "عملکرد به‌عنوان رکورد نتایج ایجاد شده در عملکرد شغلی مشخص یا فعالیت در طول دوره زمانی تعریف می‌شود". در واقع، عملکرد، ثبت نتایج حاصل از عملکردهای شغلی خاص یا فعالیت در دوره زمانی خاص است. همچنین، عملکرد، سطح موفقیت در نتایج اجرای وظایف است که بازتاب موفقیت فرد یا گروهی از افراد براساس مسئولیت‌های مربوطه و توانایی در دستیابی به اهداف می‌باشد. عملکرد به دو حالت، یعنی عملکرد فردی و عملکرد سازمانی یا شرکت تقسیم می‌شود. عملکرد فردی کار کارمند برحسب کیفیت و کمیت است که از طریق استانداردهای کاری از پیش تعیین شده اندازه‌گیری می‌شود. در حالیکه عملکرد سازمانی ترکیبی از عملکرد فردی با عملکرد گروه است. عملکرد ترکیبی از سه عامل اصلی، یعنی: توانایی و علاقه یک کارمند، پذیرش توضیح تکلیف و سطح انگیزه آنها می‌باشد. هرچقدر سطح این عوامل بالاتر باشد، به همان اندازه عملکرد کارکنان هم بیشتر خواهد بود

#### هوش عاطفی (هیجانی)

از آن جا که هوش هیجانی مفهومی چند بُعدی است در حال حاضر تعاریف متعددی از آن وجود دارد و بین تعاریف ارائه شده همخوانی کامل وجود ندارد. با این وجود، مایر و همکاران معتقدند که توجه به هیجان‌ها و کاربرد مناسب آن در روابط انسانی، تسلط بر خواسته‌های لحظه‌ای، اندیشه و شناخت موضوع هوش هیجانی است [۱۱]. بارآن هوش هیجانی را عامل مهمی در شکوفایی توانایی افراد برای کسب موفقیت در زندگی می‌داند که با سلامت روانی افراد مرتبط است (همان). گلמן هوش هیجانی را نوع دیگری از هوش توصیف می‌کند که مشتمل بر شناخت احساس‌های خویشتن و استفاده از آن برای اتخاذ تصمیم‌های مناسب در زندگی است. مارتینز هوش هیجانی را آرایه‌ای از مهارت‌ها، توانایی‌ها و شایستگی‌های غیرشناختی تعریف کرده است که بر توانایی فرد برای مقابله با تقاضاها و فشارهای محیطی تأثیر می‌گذارد [۱۱]. به هر حال شواهد مربوط به پژوهش‌های انجام شده در این حوزه مؤید این است که

هوش هیجانی بالا با سلامتی، زندگی کارآمدتر و عملکرد مطلوب تر در محیط‌های کاری ارتباط دارد (همان). نتایج پژوهش دلویتز و هیگنز حاکی از آن است که هوش هیجانی بر نحوه عملکرد موفق و کارآمد افراد و حتی در ارزیابی این عملکرد به وسیله همکاران و افراد مافوق تأثیر می‌گذارد. معمولاً معیار ارزیابی هوش هیجانی را ضریب هوش هیجانی می‌نامند.

#### پیشینه تحقیق

\_لوسی لستاری در سال ۲۰۱۹ طی پژوهشی با عنوان "تأثیر اخلاق حرفه‌ای، هوش هیجانی، و تجربه حسابرسان بر عملکرد حسابرسان در دفاتر حسابداری دولتی در میدان"، به بررسی تأثیر اخلاق حرفه‌ای، هوش هیجانی، و تجربه حسابرسان بر عملکرد حسابرسان پرداخته است. نتایج پژوهش نشان داد که، اخلاق حرفه‌ای، هوش هیجانی بر عملکرد حسابرسان تأثیر دارد. همچنین نشان داد که، تجربه حسابرسان بر عملکرد حسابرسان تأثیر ندارد.

\_گرنواتی در سال ۲۰۱۸ طی پژوهشی با عنوان "تأثیر رفتار شهروندی سازمانی، خودکارآمدی و حساسیت اخلاقی حرفه‌ای بر عملکرد حسابرسان با اصول اخلاق کاری اسلامی به‌عنوان متغیر تعدیل‌گر"، به بررسی تأثیر رفتار شهروندی سازمانی، خودکارآمدی و حساسیت اخلاقی حرفه‌ای بر عملکرد حسابرسان با توجه به نقش تعدیل‌گر اصول اخلاق کاری اسلامی پرداخته است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که، رفتار شهروندی سازمانی و حساسیت اخلاقی حرفه‌ای تأثیر قابل توجهی بر عملکرد حسابرسان دارند. خودکارآمدی تأثیر قابل توجهی بر عملکرد حسابرسان ندارد. یافته‌ها همچنین نشان می‌دهد که اخلاق کاری اسلامی بر ارتباط بین این متغیرها نقش تعدیل‌گر ندارد.

\_حسن‌دین و سجاهردین در سال ۲۰۱۷ طی پژوهشی با عنوان "ساختار هوش عاطفی، هوش معنوی و ارتباط آن با اشتیاق کاری و عملکرد حسابرسان"، به بررسی تأثیر هوش عاطفی و هیجانی بر اشتیاق کاری و عملکرد حسابرسان پرداخته‌اند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که، هوش عاطفی بر اشتیاق کاری تأثیر دارد. اما هوش معنوی بر اشتیاق کاری تأثیر ندارد. هوش عاطفی و معنوی بر عملکرد حسابرسان تأثیر دارد. اشتیاق کاری بر عملکرد حسابرسان تأثیر دارد. همچنین نشان داد که اشتیاق کاری بر ارتباط بین هوش عاطفی و معنوی و عملکرد حسابرسان تأثیر دارد.

\_مرادی و افشار ایمانی در سال ۱۳۹۶ طی پژوهشی با عنوان "رابطه بین هوش هیجانی، هوش معنوی و عملکرد حسابرسان"، به بررسی رابطه هوش معنوی، هوش هیجانی و عملکرد حسابرسان پرداخته‌اند. نتایج این پژوهش نشان داد که بین هوش معنوی و هوش هیجانی رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین نشان داد که، بین هوش معنوی و عملکرد حسابرسان رابطه معنی‌داری وجود ندارد. بین هوش هیجانی و عملکرد رابطه معنی‌داری وجود دارد و در نهایت هوش هیجانی رابطه بین هوش معنوی و عملکرد حسابرسان را واسطه‌گری می‌کند.

#### فرضیه های پژوهش

- ۱- تضاد نقش حسابرسان بر عملکرد آنها تأثیر دارد.
- ۲- باور به خودکارآمدی حسابرسان بر عملکرد آنها تأثیر دارد.

- ۳- حساسیت اخلاق حرفه‌ای حساب‌برسان بر عملکرد آنها تأثیر دارد.  
 ۴- هوش عاطفی و باور به خودکارآمدی حساب‌برسان بر عملکرد آنها تأثیر دارد.

### جامعه نمونه آماری و قلمرو زمانی تحقیق

جامعه آماری پژوهش حاضر، شامل حساب‌برسان شاغل در سازمان حسابرسی (که همزمان عضو جامعه حسابداران رسمی هستند) (۲۲۷ نفر) و حساب‌برسان شاغل در مؤسسه‌های عضو جامعه حسابداران رسمی ایران (۱۷۷ نفر) و در مجموع ۴۰۴ نفر است و قلمرو زمانی پژوهش حاضر یک دوره شش ماهه (اسفند ۱۳۹۷ الی مرداد ۱۳۹۸) است.

### تعیین حجم نمونه

از تعداد کل جامعه آماری مربوط به حساب‌برسان شاغل در سازمان حسابرسی و شاغل در مؤسسه‌های عضو جامعه حسابداران رسمی ایران شهرهای تبریز و تهران تعداد (۱۹۸ حساب‌برس) از طریق فرمول کوکران با جامعه معلوم به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. همچنین، روش نمونه‌گیری تصادفی ساده است.

### تعریف متغیرهای تحقیق و روش گردآوری داده‌ها

#### تضاد نقش

تضاد در نقش نیز هنگامی رخ می‌دهد که تن دادن به مجموعه‌ای از الزام‌های شغلی با پذیرش مجموعه دیگری از الزام‌های شغلی، مغایر بوده یا به کلی ناممکن باشد [۲].

#### باور به خودکارآمدی

خودکارآمدی اشاره دارد به اعتقادات در توانایی‌های فرد برای سازماندهی و اجرای دوره‌های عملی که نیاز به تولید دستاوردهای معین دارند [۱۴].

**حساسیت اخلاق حرفه‌ای** حساسیت اخلاقی حساب‌برس، توانایی شناخت ماهیت اخلاق در موقعیت حرفه‌ای حساب‌برس است.

#### عملکرد حساب‌برسان

عملکرد هم به معنای رفتارها و هم به معنای نتایج است. رفتارها؛ از اجراکننده (حساب‌برس) ناشی می‌شوند و عملکرد وی را از یک مفهوم انتزاعی به عمل تبدیل می‌کنند. رفتارها فقط ابزارهایی برای نتایج نیستند، بلکه به نوبه خود نتیجه به حساب می‌آیند (محصول تلاش فیزیکی و ذهنی که برای وظایف اعمال شده است) و می‌توان جدای از نتایج در مورد آن‌ها قضاوت کرد [۳].

### هوش عاطفی

هوش عاطفی مجموعه‌ای از توانایی‌هاست که انسان را قادر به ساماندهی و مدیریت احساسات و عواطف خود و دیگران می‌کند [۶]. به‌علاوه، هوش عاطفی (هیجانی)، استفاده مناسب از عواطف و حالت‌های خلقی برای حل مشکلات و داشتن یک زندگی مفید، خلاقانه و لذت بخش را ممکن می‌کند (همان). اطلاعات گردآوری شده در این پژوهش ارقام و مشخصاتی است که جانشین اعدادی، برخی اطلاعات کیفی که خود قابلیت آماری ندارند، می‌باشند. این ارقام از طریق آمار و احتمالات معنی می‌یابد. برای اینکه داده‌های تجربی از حالت یک مجموعه نامنظم به صورت یک مجموعه نظام‌دار و متشکل در بیاید ضروری است که داده‌ها با استفاده از روش‌های معین تلخیص، تنظیم و طبقه‌بندی شود و به صورت جداول آماری نشان داده شود.

جهت آزمون فرضیات پژوهش حاضر، اطلاعات به روش‌های زیر گردآوری گردید: روش کتابخانه‌ای؛ به منظور تنظیم ادبیات و مبانی نظری پژوهش که در فصل دوم بیان شد و نیز به منظور کشف متغیرها، عوامل مؤثر، طرح سؤالات پرسشنامه و ارائه فرضیه‌ها، مطالعات نظری با استفاده از تحقیق کتابخانه‌ای و نیز جستجو در شبکه اینترنت صورت گرفته است.

روش پیمایشی (میدانی)؛ در این پژوهش از پرسشنامه استفاده شده است. پرسش‌نامه از قسمت‌های زیر تشکیل شده‌اند:

دستورالعملی که در آن وظیفه پاسخ‌دهنده خلاصه شده و به وی اطمینان داده می‌شود که پاسخ‌ها محرمانه خواهد بود. (۱) بخش مربوط به جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان (جنسیت، سن، موقعیت شغلی، تحصیلات) (۲) پنج سؤال به‌عنوان معیاری برای اندازه‌گیری تضاد نقش

(۳) هفت سؤال برای اندازه‌گیری باور به خودکارآمدی (۴) شش سؤال به‌عنوان معیاری برای اندازه‌گیری حساسیت اخلاق حرفه‌ای حسابرسان (۵) شش سؤال به‌عنوان معیاری برای اندازه‌گیری عملکرد حسابرسان (۶) ده سؤال به‌عنوان معیاری برای اندازه‌گیری هوش عاطفی

### عملیاتی کردن متغیرهای تحقیق

#### متغیر مستقل

#### تضاد نقش

برای اندازه‌گیری این متغیر از پنج سؤال در پرسشنامه پژوهش استفاده می‌شود. پاسخ‌دهندگان باید پاسخ خود را بر روی طیفی که از «کاملاً مخالفم» تا «کاملاً موافقم» می‌باشد، ارزشگذاری کنند

#### جدول (۲) نحوه عملیاتی کردن تضاد نقش

ردیف	گویه
۱	باید در ارتباط با شغلم کارهایی انجام دهم که بایستی به نحوی متفاوت انجام شوند.
۲	به من وظیفه‌ای ارجاع می‌شود بدون اینکه نیروی انسانی کافی برای انجام دادن آن در اختیارم قرار بگیرد.



ردیف	گویه
۳	برای انجام بعضی وظایف محوله باید با مقررات و خط‌مشی‌های موجود مخالفت کنم.
۴	من با دو یا چند گروه کار می‌کنم که کارها را به نحوی کاملاً متفاوت انجام می‌دهند.
۵	خطی‌مشی‌های سازمانی واگذار شده در محل کارم، کاملاً منطبق بر عقاید من نیست.

### باور به خودکارآمدی

برای اندازه‌گیری این شاخص هفت سؤال در پرسشنامه پژوهش استفاده می‌شود. پاسخ‌دهندگان باید پاسخ خود را بر روی طیفی که از «بسیار کم» تا «بسیار زیاد» می‌باشد، ارزشگذاری کنند.

#### جدول (۳) نحوه عملیاتی کردن باور به خودکارآمدی

ردیف	گویه
۱	می‌توانم به بیشتر اهدافی که قبلاً تعیین کرده‌ام، دست یابم.
۲	هنگام مواجهه با یک کار دشوار، مطمئن هستم که می‌توانم آن را حل کنم.
۳	در کل، می‌توانم به آنچه می‌خواستم برسیم.
۴	مطمئن هستم در غلبه بر بسیاری از چالش‌ها موفق خواهیم شد.
۵	مطمئن هستم می‌توانم فعالانه و به‌طور مؤثر در تکالیف مختلف ظاهر شوم.
۶	می‌توانم کارهای زیادی را بهتر از دیگران انجام دهم.
۷	در شرایط دشوار، می‌توانم کارها را به خوبی انجام دهم.

### حساسیت اخلاق حرفه‌ای حساب‌رسان

برای اندازه‌گیری این شاخص هشت سؤال در پرسشنامه پژوهش استفاده می‌شود. پاسخ‌دهندگان باید پاسخ خود را بر روی طیفی که از «کاملاً مخالفم» تا «کاملاً موافقم» می‌باشد، ارزشگذاری کنند.

#### جدول (۴) نحوه عملیاتی کردن حساسیت اخلاق حرفه‌ای حساب‌رسان

ردیف	گویه	شاخص
۱	بایستی نام خوب حرفه (حسابرسی) را با حمایت از اخلاق حرفه‌ای حفظ کنم.	شخصیت
۲	در انجام وظایف حرفه‌ای، باید از طریق آیین رفتار حرفه‌ای اخلاق حساب‌رسان هدایت شوم تا بتوانم مسئولانه کار کنم.	
۳	برای حفظ و افزایش اعتماد، باید مسئولیت‌های حرفه‌ای را با بالاترین صداقت ممکن انجام دهم.	صداقت
۴	بایستی کاری را که به من محول شده است را صحیح و با دقت هر چه تمام انجام دهم.	احتیاط

شاخص	ردیف	گویه
	۵	حسابرس باید از احتمال خطاهای عمدی، اشتباهات، سهل‌انگاری، اتلاف، عدم کارایی‌ها و تضاد منافع آگاه باشد.
محرمانه بودن	۶	حسابرس از افشای اطلاعات محرمانه ناشی از موقعیت خود اجتناب می‌کند، مگر اینکه اختیار لازم در این ارتباط وجود داشته باشد یا به لحاظ قانونی او مجبور به چنین کاری باشد.

### متغیر وابسته

### عملکرد حسابرس

برای اندازه‌گیری این شاخص شش سؤال در پرسشنامه پژوهش استفاده می‌شود. پاسخ‌دهندگان باید پاسخ خود را بر روی طیفی که از «کاملاً مخالفم» تا «کاملاً موافقم» می‌باشد، ارزشگذاری کنند.

#### جدول (۵) نحوه عملیاتی کردن عملکرد حسابرس

شاخص	ردیف	گویه
برنامه ریزی	۱	فرایند برنامه‌ریزی شامل؛ تعیین اهداف و سیاست‌ها، بودجه‌بندی و تنظیم موضوع در جریان بر عملکرد حسابرسان مؤثر است.
تحقیق	۲	فرایند تحقیق شامل؛ جمع‌آوری و تهیه اطلاعات، گزارش‌های مالی مورد نیاز بر عملکرد حسابرسان مؤثر است.
هماهنگی	۳	فعالیت‌های هماهنگی شامل؛ تبادل اطلاعات، تنظیم جلسات، مشاوره دادن به دیگران بر عملکرد حسابرسان مؤثر است.
نظارت	۴	فعالیت‌های نظارتی شامل؛ مدیریت، رهبری، نظارت و ارائه آموزش به زیردستان بر عملکرد حسابرسان مؤثر است.
انتخاب کارکنان	۵	فرایند انتخاب کارکنان شامل؛ استخدام، مصاحبه و تبلیغات بر عملکرد حسابرسان مؤثر است.
سازمان	۶	عملکرد خوب و بد حسابرسان بر عملکرد سازمانی مؤثر است.

### هوش عاطفی

برای اندازه‌گیری این شاخص ده سؤال در پرسشنامه پژوهش استفاده می‌شود. پاسخ‌دهندگان باید پاسخ خود را بر روی طیفی که از «کاملاً مخالفم» تا «کاملاً موافقم» می‌باشد، ارزشگذاری کنند [۱۲].

#### جدول (۶) نحوه عملیاتی کردن هوش عاطفی

شاخص	ردیف	گویه
خودآگاهی	۱	هر چند که ممکن است جاهایی برای پیشرفت وجود داشته باشد، من خودم را همانطور که هستم دوست دارم.
	۲	من به جایی میرسم (حالتی به من دست میدهد) که من احساس قدرت، توانایی و شایستگی میکنم.

شاخص	ردیف	گویه
خودتنظیمی	۳	حتی وقتی که بهترین کاری که میتوانم را انجام می‌دهم، به خاطر کارهایی که انجام نشده خود را مقصر احساس میکنم.
	۴	وقتی که چیزی را میبینم و یا از آن خوشم می‌آید یا آنرا می‌خواهم، تا وقتی که آنرا بدست نیاورم نمیتوانم فکرش را از مغزم بیرون کنم.
خودانگیزگی	۵	وقتی احساس بی‌په‌ودگی و پوچی میکنم، نمیدانم که چه چیزی و یا چه کسی موجب این ناراحتی من است.
	۶	من در مواقعی که از من انتظار میرود که ابراز مهر و عاطفه کنم معذب میشوم.
همدلی	۷	من نیاز به این دارم که باعث ایجاد تغییری بشوم.
	۸	من حاضرم هرکاری را انجام دهم تا جلوی گریه کردن خودم را بگیرم.
مهارت‌های اجتماعی	۹	وقتی که تصمیم میگیرم که به چیزی برسم با موانعی مواجه میشوم که مرا از رسیدن به اهدافم باز میدارند.
	۱۰	از اینکه چگونه به نظر پیام یا رفتار کنم خجالت زده میشوم.

### یافته های پژوهش

#### آمار استنباطی

#### آزمون فرضیه‌های پژوهش

جهت بررسی فرضیه‌های پژوهش از آزمون رگرسیون خطی ساده و چندگانه استفاده شده است که آزمون انجام شده سطح زیر ۵ درصد معنی‌دار تلقی شد.

#### یافته‌های حاصل از فرضیه اول:

فرضیه اول پژوهش به صورت زیر مطرح شده است که:

«تضاد نقش حسابرسان بر عملکرد آنها تأثیر دارد».

نتیجه آزمون این فرضیه در جدول ۷ آمده است. با توجه به سطح معنی‌داری آماره F مدل (۰/۰۰۰) که کمتر از ۵ درصد است، می‌توان ادعا کرد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مدل برآورد شده معنادار است. همچنین با توجه به ضریب تعیین تعدیل شده مدل که حدود ۵۱۷ درصد به دست آمده، می‌توان گفت که متغیر مستقل مدل، ۵۱ درصد از تغییرات متغیر وابسته را توضیح می‌دهد. مقدار آماره دوربین – واتسون ۱/۸۳۲ می‌باشد و این عدد نشان می‌دهد که خطاها از یکدیگر مستقل هستند و بین خطاها خودهمبستگی وجود ندارد و فرض همبستگی بین خطاها رد می‌شود و می‌توان از رگرسیون استفاده کرد.

جدول (۷) نتایج فرضیه اول

سطح معنی داری	آماره t	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده		متغیر مستقل
		Beta	خطای استاندارد	B	
۰/۰۰۰	۳۴/۶۵۴		۰/۱۷۲	۵/۹۵۹	مقدار ثابت
۰/۰۰۰	-۱۴/۵۶۲	-۰/۷۲۱	۰/۰۶۵	-۰/۹۵۰	تضاد نقش
		۰/۵۲۰			ضریب تعیین
		۰/۵۱۷			ضریب تعیین تعدیل شده
		۰/۰۰۰			سطح معنی داری آماره F
		۱/۸۳۲			دوربین - واتسون

در رابطه با متغیر تضاد نقش سطح معناداری کمتر از ۵ درصد (۰/۰۰۰) حاکی از وجود رابطه معنادار بین تضاد نقش و عملکرد حسابرس می باشد.

#### یافته‌های حاصل از فرضیه دوم:

فرضیه دوم پژوهش به صورت زیر مطرح شده است که:

«باور به خودکارآمدی حسابرسان بر عملکرد آنها تأثیر دارد».

نتیجه آزمون این فرضیه در جدول ۸ آمده است. با توجه به سطح معنی داری آماره F مدل (۰/۰۰۰) که کمتر از ۵ درصد است، می توان ادعا کرد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مدل برآورد شده معنادار است. همچنین با توجه به ضریب تعیین تعدیل شده مدل که حدود ۶۹۴ درصد به دست آمده، می توان گفت که متغیر مستقل مدل، ۶۹ درصد از تغییرات متغیر وابسته را توضیح می دهد. مقدار آماره دوربین - واتسون ۲/۱۷۶ می باشد و این عدد نشان می دهد که خطاها

از یکدیگر مستقل هستند و بین خطاها خودهمبستگی وجود ندارد و فرض همبستگی بین خطاها رد می شود و می توان از رگرسیون استفاده کرد.

جدول (۸) نتایج فرضیه دو

سطح معنی داری	آماره t	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده		متغیر مستقل
		Beta	خطای استاندارد	B	
۰/۰۰۱	۳/۲۶۱		۰/۱۴۵	۰/۴۷۳	مقدار ثابت
۰/۰۰۰	۲۱/۱۵۴	۰/۸۳۴	۰/۰۳۹	۰/۸۲۹	باور به خودکارآمدی
		۰/۶۹۵			ضریب تعیین
		۰/۶۹۴			ضریب تعیین تعدیل شده
		۰/۰۰۰			سطح معنی داری آماره F

سطح معنی‌داری	آماره t	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده		متغیر مستقل
		Beta	خطای استاندارد	B	
		۲/۱۷۶			دوربین - واتسون

در رابطه با متغیر باور به خودکارآمدی سطح معناداری کمتر از ۵ درصد (۰/۰۰۰) حاکی از وجود رابطه معنادار بین باور به خودکارآمدی حسابرسان و عملکرد حسابرس می‌باشد.

#### یافته‌های حاصل از فرضیه سوم:

فرضیه سوم پژوهش به صورت زیر مطرح شده است که:

«حساسیت اخلاق حرفه‌ای حسابرسان بر عملکرد آنها تأثیر دارد.»

نتیجه آزمون این فرضیه در جدول ۹ آمده است. با توجه به سطح معنی‌داری آماره F مدل (۰/۰۰۰) که کمتر از ۵ درصد است، می‌توان ادعا کرد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مدل برآورد شده معنادار است. همچنین با توجه به ضریب تعیین تعدیل شده مدل که حدود ۶۲۸ درصد به دست آمده، می‌توان گفت که متغیر مستقل مدل، ۶۲ درصد از تغییرات متغیر وابسته را توضیح می‌دهد. مقدار آماره دوربین - واتسون ۲/۳۲۴ می‌باشد و این عدد نشان می‌دهد که خطاها از یکدیگر مستقل هستند و بین خطاها خودهمبستگی وجود ندارد و فرض همبستگی بین خطاها رد می‌شود و می‌توان از رگرسیون استفاده کرد.

#### جدول (۹) نتایج فرضیه سوم

سطح معنی‌داری	آماره t	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده		متغیر مستقل
		Beta	خطای استاندارد	B	
۰/۰۰۰	۴/۶۱۲		۰/۱۵۵	۰/۷۱۳	مقدار ثابت
۰/۰۰۰	۱۸/۲۸۲	۰/۷۹۴	۰/۰۴۲	۰/۷۶۲	حساسیت اخلاق حرفه‌ای
		۰/۶۳۰			ضریب تعیین
		۰/۶۲۸			ضریب تعیین تعدیل شده
		۰/۰۰۰			سطح معنی‌داری آماره F
		۲/۳۲۴			دوربین - واتسون

در رابطه با متغیر حساسیت اخلاق حرفه‌ای حسابرسان سطح معناداری کمتر از ۵ درصد (۰/۰۰۰) حاکی از وجود رابطه معنادار بین حساسیت اخلاق حرفه‌ای حسابرسان و عملکرد حسابرس می‌باشد.

#### یافته‌های حاصل از فرضیه چهارم:

فرضیه چهارم پژوهش به صورت زیر مطرح شده است که:

«هوش عاطفی و تضاد نقش حسابرسان بر عملکرد آنها تأثیر دارد.»

نتیجه آزمون این فرضیه در جدول ۱۰ آمده است. با توجه به سطح معنی‌داری آماره F مدل (۰/۰۰۰) که کمتر از ۵ درصد است، می‌توان ادعا کرد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مدل برآورد شده معنادار است. همچنین با توجه به ضریب تعیین تعدیل شده مدل که حدود ۵۲۲ درصد به دست آمده، می‌توان گفت که متغیر مستقل مدل، ۵۲ درصد از تغییرات متغیر وابسته را توضیح می‌دهد. مقدار آماره دوربین - واتسون ۱/۸۵۲ می‌باشد و این عدد نشان می‌دهد که خطاها از یکدیگر مستقل هستند و بین خطاها خودهمبستگی وجود ندارد و فرض همبستگی بین خطاها رد می‌شود و می‌توان از رگرسیون استفاده کرد.

جدول (۱۰) نتایج فرضیه چهارم

سطح معنی‌داری	آماره t	ضرایب استاندارد نشده		متغیر مستقل
		Beta	خطای استاندارد B	
۰/۰۰۰	۳۴/۴۲۳		۰/۱۷۲	مقدار ثابت
۰/۰۰۰	-۱۰/۶۰۰	-۰/۸۲۷	۰/۱۰۳	تضاد نقش
۰/۰۸۲	۱/۷۵۰	۰/۱۳۶	۰/۰۲۲	هوش عاطفی * تضاد نقش
		۰/۵۲۷		ضریب تعیین
		۰/۵۲۲		ضریب تعیین تعدیل شده
		۰/۰۰۰		سطح معنی‌داری آماره F
		۱/۸۵۲		دوربین - واتسون

در رابطه با متغیر تضاد نقش سطح معناداری کمتر از ۵ درصد (۰/۰۰۰) حاکی از وجود رابطه معنادار بین تضاد نقش و عملکرد حسابرسان می‌باشد. همچنین، در رابطه با تعامل هوش عاطفی با تضاد نقش و تأثیر همزمان آنها بر عملکرد حسابرسان سطح معناداری بیشتر از ۵ درصد (۰/۰۸۲) حاکی از عدم وجود تأثیر هوش عاطفی و تضاد نقش بر عملکرد حسابرسان می‌باشد.

#### یافته‌های حاصل از فرضیه پنجم:

فرضیه پنجم پژوهش به صورت زیر مطرح شده است که:

«هوش عاطفی و باور به خودکارآمدی حسابرسان بر عملکرد آنها تأثیر دارد.»

نتیجه آزمون این فرضیه در جدول ۱۱ آمده است. با توجه به سطح معنی‌داری آماره F مدل (۰/۰۰۰) که کمتر از ۵ درصد است، می‌توان ادعا کرد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مدل برآورد شده معنادار است. همچنین با توجه به ضریب تعیین تعدیل شده مدل که حدود ۷۰۲ درصد به دست آمده، می‌توان گفت که متغیر مستقل مدل، ۷۰ درصد از تغییرات متغیر وابسته را توضیح می‌دهد. مقدار آماره دوربین - واتسون ۲/۲۱۸ می‌باشد و این عدد نشان می‌دهد که خطاها از یکدیگر مستقل هستند و بین خطاها خودهمبستگی وجود ندارد و فرض همبستگی بین خطاها رد می‌شود و می‌توان از رگرسیون استفاده کرد.

جدول (۱۱) نتایج فرضیه پنجم

سطح معنی‌داری	آماره t	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده		متغیر مستقل
		Beta	خطای استاندارد	B	
۰/۰۰۱	۳/۳۷۹		۰/۱۴۳	۰/۴۸۴	مقدار ثابت
۰/۰۰۰	۱۰/۷۷۵	۰/۷۰۵	۰/۰۶۵	۰/۷۰۱	باور به خودکارآمدی
۰/۰۱۵	۲/۴۵۶	۰/۱۶۱	۰/۰۱۳	۰/۰۳۲	هوش عاطفی * باور به خودکارآمدی
		۰/۷۰۵			ضریب تعیین
		۰/۷۰۲			ضریب تعیین تعدیل شده
		۰/۰۰۰			سطح معنی‌داری آماره F
		۲/۲۱۸			دوربین - واتسون

در رابطه با متغیر باور به خودکارآمدی سطح معناداری کمتر از ۵ درصد (۰/۰۰۰) حاکی از وجود رابطه معنادار بین باور به خودکارآمدی و عملکرد حسابرسان می‌باشد. همچنین، در رابطه با تعامل هوش عاطفی با باور به خودکارآمدی و تأثیر همزمان آنها بر عملکرد حسابرسان سطح معناداری کمتر از ۵ درصد (۰/۰۱۵) حاکی از وجود تأثیر هوش عاطفی و باور به خودکارآمدی حسابرسان بر عملکرد آنها می‌باشد.

**یافته‌های حاصل از فرضیه ششم:**

فرضیه ششم پژوهش به صورت زیر مطرح شده است که:

«هوش عاطفی و حساسیت اخلاق حرفه‌ای حسابرسان بر عملکرد آنها تأثیر دارد.»

نتیجه آزمون این فرضیه در جدول ۱۲ آمده است. با توجه به سطح معنی‌داری آماره F مدل (۰/۰۰۰) که کمتر از ۵ درصد است، می‌توان ادعا کرد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مدل برآورد شده معنادار است. همچنین با توجه به ضریب تعیین تعدیل شده مدل که حدود ۶۳۷ درصد به دست آمده، می‌توان گفت که متغیر مستقل مدل، ۶۳ درصد از تغییرات متغیر وابسته را توضیح می‌دهد. مقدار آماره دوربین - واتسون ۲/۳۳۵ می‌باشد و این عدد نشان می‌دهد که خطاها از یکدیگر مستقل هستند و بین خطاها خودهمبستگی وجود ندارد و فرض همبستگی بین خطاها رد می‌شود و می‌توان از رگرسیون استفاده کرد.

جدول (۱۲) نتایج فرضیه ششم

سطح معنی‌داری	آماره t	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده		متغیر مستقل
		Beta	خطای استاندارد	B	
۰/۰۰۰	۴/۷۳۱		۰/۱۵۳	۰/۷۲۴	مقدار ثابت
۰/۰۰۰	۸/۹۲۶	۰/۶۵۵	۰/۰۷۰	۰/۶۲۸	حساسیت اخلاق حرفه‌ای

متغیر مستقل	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده	آماره t	سطح معنی داری
	B	خطای استاندارد			
هوش عاطفی * حساسیت اخلاق حرفه‌ای	۰/۰۳۳	۰/۰۱۴	۰/۱۷۱	۲/۳۳۴	۰/۰۲۱
ضریب تعیین	۰/۶۴۰				
ضریب تعیین تعدیل شده	۰/۶۳۷				
سطح معنی داری آماره F	۰/۰۰۰				
دوربین - واتسون	۲/۳۳۵				

در رابطه با متغیر حساسیت اخلاق حرفه‌ای سطح معناداری کمتر از ۵ درصد (۰/۰۰۰) حاکی از وجود رابطه معنادار بین حساسیت اخلاق حرفه‌ای و عملکرد حسابرسان می‌باشد. همچنین، در رابطه با تعامل هوش عاطفی با حساسیت اخلاق حرفه‌ای و تأثیر همزمان آنها بر عملکرد حسابرسان سطح معناداری کمتر از ۵ درصد (۰/۰۲۱) حاکی از وجود تأثیر هوش عاطفی و حساسیت اخلاق حرفه‌ای حسابرسان بر عملکرد آنها می‌باشد.

#### نتیجه‌گیری کلی تحقیق

هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر تضاد نقش، باور به خودکارآمدی و حساسیت اخلاق حرفه‌ای حسابرسان بر عملکرد آنها با تأکید بر هوش عاطفی حسابرسان است. در راستای این هدف از پژوهش شش فرضیه مطرح شده است. نتایج حاصل از آزمون فرضیه اول پژوهش نشان داد که تضاد نقش حسابرسان بر عملکرد آنها تأثیر منفی دارد. یعنی با افزایش تضاد در نقش حسابرسان، عملکرد او کاهش می‌یابد. نتایج این فرضیه از پژوهش سازگار با نتایج پژوهش آفیفاچ و همکاران (۲۰۱۵) است که نشان دادند تضاد نقش تأثیر منفی بر عملکرد حسابرسان دارد. تضاد نقش می‌تواند باعث ناراحتی در کار شده و انگیزه کار را کاهش دهد، به طوری که منجر به کاهش عملکرد حسابرسان شود. نتایج تحقیقات پیشین نشان داد که تضاد نقش تأثیر منفی بر عملکرد دارد، از جمله: فروید و همکاران (۱۹۹۸) که بیان می‌دارند تضاد نقش باعث کاهش عملکرد کارکنان می‌شود و آژر (۲۰۱۳) نیز نشان داد که تضاد نقش نشانه‌های روانشناختی در حسابرسان ایجاد کرده و در نتیجه باعث کاهش عملکرد کلی حسابرسان می‌شود. بنابراین، می‌توان گفت حسابرسانی که درگیر تضاد نقش می‌شود، عملکردش کاهش می‌یابد. نتایج این پژوهش نیز از نظریه نقش حمایت می‌کند که بیان می‌دارد افرادی که احساس ناراحتی در انجام نقش‌ها می‌کنند، انگیزه کاری آنها کاهش یافته و بر می‌تواند بر کاهش عملکرد تأثیر داشته باشد. مواد و منابع انسانی محدود برای انجام وظایف می‌تواند دستیابی به نتایج کاری از پیش تعیین شده را کاهش دهد. این نشان می‌دهد که تضاد نقش یکی از عوامل مهم است که در تعیین حسابرسان با عملکرد بالا و عملکرد پایین ایفای نقش می‌کند. نتایج حاصل از آزمون فرضیه دوم پژوهش نشان می‌دهد که باور به خودکارآمدی حسابرسان بر عملکرد آنها تأثیر مثبت دارد. یعنی با افزایش باور به خودکارآمدی حسابرسان، عملکرد او افزایش می‌یابد. نتایج این فرضیه از پژوهش سازگار با نتایج پژوهش آفیفاچ و همکاران (۲۰۱۵) است که نشان دادند خودکارآمدی بر عملکرد حسابرسان



تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. و جهت رابطه آن مخالف با نتایج پژوهش یانسن گولتوم (۲۰۱۵) است که نشان داد خودکارآمدی بر عملکرد حسابرسان تأثیر منفی دارد. همچنین مخالف با نتایج پژوهشگرنواتی (۲۰۱۸) است که نشان داد خودکارآمدی تأثیر قابل توجهی بر عملکرد حسابرسان ندارد. گالتوم (۲۰۱۵) تحقیقی بر روی رابطه خودکارآمدی با عملکرد حسابرسان انجام داده است که نشان می‌دهد حسابرسان دارای سطح بالای خودکارآمدی، عملکرد بهتری نسبت به حسابرسان دارای خودکارآمدی پایین از خود نشان می‌دهند. ویگونا (۲۰۱۴) و کریستیانتی (۲۰۱۵) این مسأله را تقویت کرده و بیان می‌دارند که خودکارآمدی تأثیر قابل توجهی بر عملکرد حسابرسان دارد. اگر شما دارای خودکارآمدی بالایی باشید، یک شخصیت قوی از خود نشان خواهید داد که به راحتی تحت تأثیر قرار نمی‌گیرد، بنابراین، عملکرد شما بهتر خواهد بود. یکی از مهمترین عوامل خودکارآمدی، تجربه گذشته است. نتایج حاصل از آزمون فرضیه سوم پژوهش نشان می‌دهد که حساسیت اخلاق حرفه‌ای حسابرسان بر عملکرد آنها تأثیر مثبت دارد. یعنی با افزایش حساسیت اخلاق حرفه‌ای حسابرسان، عملکرد آنها نیز افزایش می‌یابد. نتایج این فرضیه از پژوهش سازگار با نتایج پژوهش لوسی لستاری (۲۰۱۹) و گرنواتی (۲۰۱۸) و آفیفاح و همکاران (۲۰۱۵) است که نشان داد اخلاق حرفه‌ای بر عملکرد حسابرسان تأثیر دارد. عفیفه و همکاران (۲۰۱۵) نشان دادند که حساسیت اخلاق حرفه‌ای می‌تواند عملکرد حسابرسان را برای بهتر بودن در هر کار حسابرسانی بهبود بخشد. علاوه بر این، سوسانتی (۲۰۱۷) از این تحقیق نیز حمایت و پشتیبانی می‌کند. تحقیق سوسانتی (۲۰۱۷) نشان می‌دهد که حساسیت اخلاق حرفه‌ای بر عملکرد حسابرسان تأثیر می‌گذارد که در انجام این کار، می‌تواند به نتایج خوبی دست یابد. نتایج حاصل از آزمون فرضیه چهارم پژوهش نشان می‌دهد که هوش عاطفی و تضاد نقش حسابرسان بر عملکرد آنها تأثیر ندارد. نتایج این فرضیه از پژوهش مخالف با نتایج آفیفاح و همکاران (۲۰۱۵) است که نشان دادند هوش عاطفی بر ارتباط بین تضاد نقش و عملکرد حسابرسان تأثیر دارد. نتایج حاصل از آزمون فرضیه پنجم پژوهش نشان می‌دهد که هوش عاطفی و باور به خودکارآمدی حسابرسان بر عملکرد آنها تأثیر مثبت دارد و هوش عاطفی توانسته است رابطه مثبت بین باور و خودکارآمدی و عملکرد حسابرسان را تقویت کند. نتایج این فرضیه از پژوهش سازگار با نتایج پژوهش آفیفاح و همکاران (۲۰۱۵) است که نشان دادند هوش عاطفی بر ارتباط بین خودکارآمدی و عملکرد حسابرسان تأثیر دارد. خودکارآمدی انگیزه فرد بر اساس چیزی است که معتقد هستند و نه آنچه به‌طور عینی درست است. چنین درک شخصی نقش مهمی در توسعه تصمیم‌های فرد با توجه به شانسشان در دستیابی موفقیت‌آمیز در وظایف خاصی دارد. وقتی کارمندی در اتمام کار در موقعیت‌های خاص اطمینان دارد، موفقیت در تکمیل کار بیشتر می‌شود. احتمال تکمیل کار در صورتی افزایش می‌یابد که با سطح بالایی از اطمینان (خودکارآمدی) همراه می‌شود. اعتماد به نفس بالا از عوامل خاصی مانند: یکدلی، انطباق نفس و ابتکار عمل به دست می‌آید که می‌تواند بر اعتماد به نفس یک شخص تأثیر بگذارد؛ عاملی که هوش عاطفی شناخته می‌شود. بنابراین، هوش عاطفی می‌تواند به رابطه بین خودکارآمدی در عملکرد حسابرسان تأثیر بگذارد. نتایج حاصل از آزمون فرضیه ششم پژوهش نشان می‌دهد که هوش عاطفی و حساسیت اخلاق حرفه‌ای حسابرسان بر عملکرد آنها تأثیر مثبت دارد. و هوش عاطفی توانسته است رابطه مثبت بین حساسیت اخلاق حرفه‌ای حسابرسان و عملکرد حسابرسان را تقویت کند. نتایج این فرضیه از پژوهش سازگار با نتایج پژوهش آفیفاح و همکاران (۲۰۱۵) است. پرورش حساسیت در کنترل عاطفی

لازم است که به‌عنوان هوش عاطفی شناخته می‌شود. می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد که با کاهش دادن تضاد در نقش‌ها در حسابرسی میزان عملکرد حسابرسان را افزایش داد. همچنین باور به خودکارآمدی و حساسیت نسبت به اخلاق حرفه‌ای و هوش عاطفی از عوامل افزایش‌دهنده عملکرد حسابرسان هستند که بایستی به این عوامل در سطح شرکت‌ها و سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات حسابرسی توجه ویژه‌ای مبذول داشت. در واقع خودکارآمدی، اعتماد به نفس حسابرسان را در توانایی خود برای

تکمیل یک کار مشخص نشان می‌دهد. افراد دارای سطح بالای خودکارآمدی در مورد توانایی‌های عملکردی خود احساس اعتماد می‌کنند. همچنین حساسیت اخلاق حرفه‌ای، توانایی یا نگرش فرد نسبت به وجود ارزش‌ها یا کدهای اخلاقی در تصمیم‌گیری است که بر احزاب خاصی تأثیر می‌گذارد. با درک این ارزش‌های اخلاقی، رفتار، نگرش‌ها و اقدامات حسابرسان در دستیابی به نتایج مطلوب هدایت خواهد شد. با توجه به نتایج پژوهش پیشنهاد می‌شود سرپرستان حسابرسی می‌توانند با برقراری نظم در توزیع وظایف به زیردستان گامی در جهت جلوگیری از تنش در محیط کاری برداشته که این نیز به نوبه خود باعث کاهش عوامل استرس‌زای رایج محیط کاری از جمله تضاد نقش و غیره می‌شود و در نتیجه عملکرد حسابرسان نیز افزایش می‌یابد. پیشنهاد می‌شود با قرار دادن حسابرسان در معرض الگوهای مناسبی که در عمل موفق‌اند گامی در جهت افزایش خودکارآمدی و در نتیجه افزایش عملکرد او برداشته شود. به‌عنوان مثال؛ در هنگام حسابرسی ترکیبی از حسابرسان جوان در کنار با تجربه‌هایی که سابقه موفقیت در کار مورد رسیدگی دارند برای انجام کار حسابرسی انتخاب شوند. پیشنهاد می‌شود جامعه حسابداران رسمی با برگزاری دوره‌های آموزشی اهمیت موضوع رعایت اخلاق حرفه‌ای و حساس بودن نسبت به آن را زمان ورود افراد به حرفه حسابرسی تبیین نمایند. به جامعه حسابداران رسمی پیشنهاد می‌شود که به طور همزمان دوره‌های آموزش بدو ضمن خدمت در راستای توسعه مهارت‌های هوشی و باور به خودکارآمدی برگزار گردد تا از این طریق سطح عملکرد حسابرسان افزایش و بهبود بیابد. به متولیان تدوین استانداردهای حسابرسی و اخلاقی پیشنهاد می‌شود که در کنار توجه به تقویت حساسیت نسبت به اخلاق حرفه‌ای به هوش عاطفی حسابرسان نیز توجه خاصی مبذول گردد و آن را به‌عنوان عاملی اثرگذار بر عملکرد حسابرسان مدنظر قرار دهند. در زمینه محدودیت‌های خاص این پژوهش استفاده از مقیاس خودسنجی برای اندازه‌گیری هوش عاطفی حسابرسان قابل ذکر است. در این گونه ابزار به علت این که افراد در مورد مهارت‌های خود گزارش می‌دهند امکان بزرگنمایی در مورد نقاط قوت خود و کوچک جلوه دادن کاستی‌ها وجود دارد اما با توجه به نبود آزمون‌های دیگر، برای سنجش متغیر تعدیل‌گر در این پژوهش نیز مشابه پژوهش‌های داخلی و خارجی از ابزار پرسشنامه استفاده شد.

#### فهرست منابع

۱. ابراهیمی کردلر، علی، آخوندی، امید، (۱۳۹۸)، "رویکرد حسابرسی مستمر یکپارچه"، **مطالعات حسابداری و حسابرسی**، انجمن حسابداری ایران، سال ۹۸، شماره ۳۲، ص ۱۶
۲. استوار، رحیم و مسعودی عراقی، مجید (۱۳۹۳)، "بررسی رابطه ابهام و تعارض نقش و عملکرد شغلی؛ مطالعه موردی در شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب"، **ماهنامه علمی - ترویجی اکتشافات و تولید نفت و گاز**، شماره ۱۱۶، ص ۱۶-۸.

۳. افشار ایمانی، یگانه السادات و مرادی، مهدی (۱۳۹۶)، "رابطه بین هوش هیجانی، هوش معنوی و عملکرد حسابرس"، **فصلنامه پژوهش‌های حسابداری مالی و حسابرسی**، دوره ۹، شماره ۳۵، ص ۴۱-۶۴.
۴. بنی مهد، بهمن و خسروآبادی، طاهره، (۱۳۹۴)، "پیش‌بینی بی‌اخلاقی و فساد مالی با توجه به اعتماد اجتماعی در حرفه حسابرسی"، **اخلاق در علوم و فناوری**، سال دهم، شماره ۴، ص ۴۵-۵۳.
۵. تامرادی، علی، صالحی، اله‌کرم و قیصری، طاهر، (۱۳۹۷)، "تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد حسابرس با نقش واسط سرمایه فکری"، **فصلنامه چشم انداز حسابداری و مدیریت**، دوره ۱، شماره ۴، ص ۶۰-۷۱.
۶. حاجیه، زهره و ملاسلطانی، جمال، (۱۳۹۵)، "بررسی رابطه هوش عاطفی و هوش تحلیلی با عملکرد حسابرسان"، **فصلنامه علمی پژوهشی حسابداری مدیریت**، سال نهم، شماره ۲۸، ص ۳۹-۵۳.
۷. خواجه‌پور، ژ، (۱۳۸۴)، **استرس شغلی**، تهران، نشریات بازتاب.
۸. خیرخواه، مهرداد، آقایی، مهران، نورانی فر، عیسی، (۱۳۹۸)، "بررسی تاثیر پیامدهای اطلاعاتی کیفیت حسابرسی با تاکید بر تغییر شریک حسابرسی بر تصمیمات سرمایه گذاران"، **تحقیقات حسابداری و حسابرسی**، انجمن حسابداری ایران، سال ۹۸، شماره ۴۱، ص ۱۱۲.
۹. رحمانی دولت‌آباد، جواد، گلشنی، فاطمه، امامی‌پور، سوزان و حسنی، فریبا؛ (۱۳۹۵)، "ارتباط ویژگی‌های شخصی با خودکارآمدی اعضای هیات علمی جهاد دانشگاهی"، **تحقیقات جدید در علوم انسانی**، سال دوم، شماره ۲، ص ۹۵-۱۰۶.
۱۰. سنجر، احمدرضا و گلچین، مجتبی، (۱۳۹۱)، "بررسی رابطه بین هوش معنوی و خودکارآمدی کارکنان (مطالعه موردی: سازمان آموزش و پرورش استان گلستان)"، **فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی**، سال اول، شماره ۳، ص ۵۴-۶۶.
۱۱. صالحی، مهدی، میرزائی، مهین و یزدانی، مهدیه، (۱۳۹۶)، "بررسی تأثیر هوش معنوی و هیجانی مدیران بر عملکرد مالی شرکت‌ها"، **مجله حسابداری سلامت**، سال ششم، شماره اول، ص ۶۸-۸۷.
12. Ariyanto, Dodik dan Ardina Mutia Jati. (2010). "Pengaruh Independensi, Kompensasi dan Sensitivitas Etika Auditor Terhadap Produktivitas Kerja Auditor Eksternal". **Jurnal Akuntansi dan Bisnis**, 52, 157-168.
13. Goleman, D. (2002), **Emotional intelligence – Kecerdasan Emosional**, Gramedia, Jakarta.
14. Lisbona, Ana, Francisco Palaci, Marisa Salanova, and Michael Frese, (2018), "The effects of work engagement and self-efficacy on personal initiative and performance", **Psicothema**, 2018, Vol. 30, No. 1, 89-96.
15. Ulfa Afifah, Ria Nelly Sari, Rita Anugerah, Zunraidah, Mohd Sanusi, (2015), "the effect of role conflict, self – efficacy, professional ethical sensitivity on auditor performance with emotional quotient as moderating variable", international accounting and business conference, pp: 206-212.



## Investigating the Effect of Auditor's Role Ambiguity, Belief in Self-Efficacy and Professional Ethics Sensitivity on their Performance Emphasizing Emotional Intelligence

Ebrahim Navidi Abbaspour (PhD)<sup>1</sup>©

Department of accounting, Islamic Azad University, Marand, Iran

Solmaz Salahshoor<sup>2</sup>

Student of master degree Accounting Islamic Azad University Marand Branch, Iran

(Received: 12 April 2020; Accepted: 26 July 2020)

The purpose of this study is investigating the effect of auditor's role ambiguity, belief in self-efficacy and professional ethics sensitivity on their performance emphasizing emotional intelligence. The method is descriptive-surveying. Measure the variables of role ambiguity from the Riso Hoss and Lirtzman (1970) questionnaire, belief in self-efficacy from the Spector (1983) questionnaire, professional ethics sensitivity from hh Shob (1993) quiiii onrrr,, uudoos' performance from the Donlly and Obreyan (2003) questionnaire and emotional intelligence from the Gelman (2001) questionnaire has been used. The research was conducted over a six-month period. The statistical population is staff Audit Firms Member of Iranian Society of Certified Accountants and auditing organizations, of which 198 ones were selected as sample according to Cocran formula. Also, data were analyzed using simple and multiple linear regression test. The results showed that auditor's role ambiguity, Believe in uudoos' sll f-effcccy, Audoos' profsssoo tthcs snstvtvy affccs hrrr prr formanee. Emooon intggggnee and ro ambgguity donnn' affcc thrrr prr formanee. Emooon nlll lggnee and bfffffnuudoos' sfff-fficacy affects their prr formanee. Emooon nlll lggnee and uudoos' profsssoo tthcs sensiiivty affects their performance.

**Keywords:** Role Ambiguity, Believe in Self-Effcccy, uu doos' Profsssoo Ethcs nnsiiivty, uu doos' Prr formnnee, Emooon nlll lggnee.

<sup>1</sup> ebrahim.navidi@marandiau.ac.ir © (Corresponding Author)

<sup>2</sup> solmaz\_salahshour@yahoo.com