



۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

چالش ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir



بررسی نقش هوش هیجانی در حسابداری

سید محسن احمدی^۱، جواد افشین پور^۲

۱- استادیار گروه حسابداری دانشگاه آزاد گچساران Mohsentarh@gmail.com

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری دانشگاه آزاد گچساران

چکیده:

یکی از مهارت های اصولی و مهم برای داشتن روابط سالم بین فردی و ارتباطات موثر هوش هیجانی است. هوش هیجانی رفتاری اکتسابی است که می توان مهارت های لازم آن را کسب کرد و هیچ ارتباطی با زمینه ژنتیک ندارد. بزرگ ترین مدیران دنیا هوش هیجانی بالایی دارند که به راحتی احساسات خود را کنترل کرده و در جهت گیری های فکری از آن استفاده می کنند. هوش هیجانی در حسابداری به ویژه در زمینه مدیریت مالی کمک می کند تا افراد سرمایه گذاری های عاقلانه ای انجام دهند و برای اولویت ها و اهداف مالی شان در حسابداری شخصی برنامه ریزی کنند و همچنین با الگوبرداری از روش های مفید، در زمینه مدیریت مالی شخصی خود موفق شوند. همه موسسات حسابرسی هدف اصلی آن ها افزایش کارایی و اثر بخشی است. حسابرسان در این سازمان ها به عنوان منابع انسانی تعریف شده اند که ارزشمندترین منبع آن محسوب می شوند. از پایه های اصلی توسعه در این موسسات، حسابرسی است. در ارزیابی فاکتورهای موفقیت افراد در شرکت های حسابداری همواره ضریب هوشی به عنوان عامل اصلی یاد می شود که این عامل در فرآیند پیشرفت شغلی افراد از بالاترین تاثیر برخوردار است. اما امروزه تحقیقات نشان می دهد هوش شناختی عامل مهم تری در چگونگی استفاده از هیجانات و احساسات است که این هوش هیجانی در حسابداری تعیین کننده موفقیت و یا عدم موفقیت افراد در سازمان ها است. ما در این پژوهش به بررسی مروری نقش هوش هیجانی در حسابداری پرداخته ایم.

واژگان کلیدی:

هوش هیجانی، حسابداری، مدیریت، شرکت ها



ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

چالش ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir

۱-مقدمه:

هیجانات نقش مهمی را در مدیریت سازمان ایفا می‌کنند، هوش هیجانی مهارتی است که عملکرد افراد را در زمینه‌های رهبری، کار گروهی، ارتباط با مشتری و تصمیم‌گیری بهبود می‌بخشد. هیجانات نقش مهمی را در مدیریت سازمان ایفا می‌کنند. هوش هیجانی توانایی افراد را برای شناسایی، مدیریت و استفاده از هیجانات افزایش می‌دهد.

هوش هیجانی مهارتی است که عملکرد افراد را در زمینه‌های رهبری، کار گروهی، ارتباط با مشتری و تصمیم‌گیری بهبود می‌بخشد. هوش هیجانی را توانایی در جهت هدایت رفتار، افکار، ارتباط مؤثر با همکاران، سرپرستان، مشتریان و استفاده از زمان در چگونگی انجام دادن کار برای ارتقای نتایج تعریف می‌کنند. هوش هیجانی در حیطه‌های زیادی کارایی دارد. از جمله ی این حیطه‌ها می‌توان به حیطه‌های رابطه درون‌فردی (خودشناسی و خودشکوفایی)، رابطه بین فردی (رابطه اجتماعی)، مشاوره و راهنمایی، کار و اشتغال، مدیریت سازمانی و صنعتی، پیشرفت اقتصادی، رهبری جامعه و ... اشاره کرد. (۱) ضرورت کاربرد هوش هیجانی، پاسخی است به تحقیق‌های رو به رشدی که عنوان می‌کنند محیط کاری صرفاً یک محیط منطقی نیست. توجه به هیجانات در محیط کار موجب بهبود عملکرد و نتایج می‌گردد. هیجان، واکنشی در برابر افزایش عقل‌گرایی در بسیاری از حوزه‌های زندگی شخصی و عمومی افراد می‌باشد. باید توجه داشت که با توجه به تعهدکاری حسابداران و قواعد کاری مشخص و همچنین تعهد به این قواعد، زمینه خیلی محدودی برای هیجان‌ها وجود دارد. در واقع دیدگاه غالب در ادبیات سنتی این است که حرفه حسابداری تابع عقلانیت است. گرچه افراد در اتخاذ تصمیمات کاری براساس هیجانات با مشکل روبرو هستند اما تصمیم‌گیری در حوزه‌هایی مانند حسابداری که از عقل‌گرایی و قواعد مشخصی پیروی می‌کنند با وجود هیجانات بسیار دشوارتر می‌باشد. با این وجود تحولات در مطالعات سازمانی و تئوری‌های تصمیم‌گیری، برخی از فرضیه‌ها اصلی نهفته در غالب عقل و هیجان را به چالش می‌کشند. این تئوری‌ها نشان می‌دهند که هیجان در سازمان‌های سرمایه‌داری معاصر، ایجاد مشکل نمی‌کند بلکه در خدمت آن است. هیجانات و عقل نقطه مقابل هم نیستند، بلکه ارتباط تنگاتنگی با هم دارند. (۲)

بنابراین این دیدگاه که حرفه حسابداری صرفاً تابع عقلانیت است پذیرفته نبوده و هیجانات به عنوان یک عامل مؤثر در حرفه حسابداری باید مدنظر قرار گیرد. در تئوری‌های جدید تصمیم‌گیری، هیجانات عاملی برای کارایی عقل به شمار می‌رود. هیجانات از سه طریق به کمک عقل می‌آید. الف) هیجان به افراد در شناسایی مشکلات و اولویت‌بندی در رسیدگی کمک می‌کند. ب) هیجان در شناسایی عناصر مورد نیاز به منظور تصمیم‌گیری کمک می‌کند. ج) در سطحی عمیق‌تر هیجان به کمک عقل آمده و زمینه را برای ایجاد اهداف مناسب تر فراهم می‌کند با توجه به ویژگی‌های یاد شده، بدون شک دانشجویان حسابداری و حسابداران مانند دیگران به صورت مستمر در تصمیمات خود از هیجانات استفاده می‌کنند (۳) هدف از این پژوهش بررسی نقش هوش هیجانی در حسابداری می‌باشد.



۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

چالش ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir



روش تحقیق:

با توجه به گسترده بودن اطلاعات و تحقیقات انجام شده در جنبه های مختلف بررسی نقش هوش هیجانی در حسابداری که این موضوع در دنیای امروزی دارد، می توان از مقالات علمی جدید برای حسابداری استفاده کرد. وجود اطلاعات و مقالات بی شمار در زمینه ی مدیریت باعث می شود، تفکیک یک موضوع خواص و بررسی دقیق آن احتیاج به جمع آوری تعداد بسیار زیادی از این گونه مقالات علمی داشته باشد

یافته های تحقیق:

همه ما انسان هستیم و تعدادی از احساسات را در زندگی روزمره خود تجربه می کنیم. توانایی تشخیص، درک و مهار احساسات خود و دیگران به طور مثبت و سازنده نشانه فردی با هوش هیجانی بالا (EI) است. در دنیای حسابداری و مالی امروزی، هوش هیجانی در نیروی کار برای مدیریت روابط و ارتباطات موفق بسیار مهم است. کسب و کارهای کوچک و بزرگ برای رشد و توسعه نیازمند کارکنانی توانمند در مدیریت هیجانی خود هستند. در این مقاله از سایت کاوش فردا به بررسی تاثیر هوش هیجانی در حسابداری و مفهوم آن می پردازیم تا شما حسابداران بتوانید با بهره گیری درست از احساسات و روابط کاری خود در جهت ارتقا سازمان پیش روید و در محیط کاری خود بهترین باشید. (۴)

امروزه حسابداران حرفه ایی با وضعیت های غیرمنتظره زیادی روبه رو می شوند، در نتیجه تغییرات ایجاد شده در اهمیت و کیفیت اطلاعات حسابداری، لزوم تغییر یا بازنگری در آموزش حسابداری به خوبی احساس می شود

مداخله آموزش به منظور افزایش هوش هیجانی غیر معمول به شمار نمی رود ولی باید توجه داشت که این مسئله بیشتر در ابتدائی و متوسطه کاربرد دارد. با این حال در سطح دانشگاهی نیز ایجاد واحدهای درسی و تمرینات آموزشی برای افزایش هوش هیجانی دانشجویان حسابداری مورد بررسی قرار گرفته است

با توجه به تحولات اقتصادی موجود در سطح جهانی، و با توجه به اینکه حسابداران در محیط قابل تغییری کار می کنند، برای مقابله و موفقیت در این محیط حسابداران به مهارت های پیچیده تری (مهارت های حل مسئله، کار در گروه، مهارت های ارتباطی و رهبری) نیاز دارند تا بتوانند به صورت نقادانه تفکر و تصمیم گیری کنند از این رو حسابداران برای موفقیت در حرفه خود بهتر است مهارت های زیر را دارا باشند:

۱) مهارت های ذهنی (هوش هیجانی و هوش عاطفی) ۲) مهارت های فنی و کاربردی ۳) مهارت های شخصی (مهارت های ارتباطی) ۴) مهارت های درون فردی و بین فردی (شناخت و بکارگیری هیجانان) ۵) مهارت های مدیریت سازمان. (۵)

هوش هیجانی شناخت و کنترل هیجان های فردی و همچنین توانایی کنترل درد و مدیریت احساسات اشاره دارد. افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند مولفه شناختی، مولفه فیزیولوژیکی و مولفه رفتاری با یکدیگر تلفیق کرده و از این طریق روابط خود با محیط اطراف خود را کنترل می کند و در جهت بهینه سازی اهداف شخصی کاری خود به کار می برد.

تاثیر هوش هیجانی در سازمان ها:

هوش هیجانی این توانایی را به وجود می آورد تا افراد بتوانند عکس العمل مناسبی در مواجهه با هیجانان در محیط کار خود داشته باشند. در یک سازمان کارکنانی که هوش هیجانی بالایی دارند می توانند احساسات و هیجانان منفی را به چارچوبی مثبت تغییر شکل دهند. مدیرانی که هوش هیجانی بالایی دارند مدیرانی توانمند در آن سازمان می شوند و می توانند چشم اندازهای سازمان با حداکثر بهره وری و رضایت مندی و تعهد کارکنان را محقق سازد. با استفاده از آخرین فناوری و در عین حال کارمندان حساسی که هوش هیجانی در حسابداری خود را توسعه می دهند، نه تنها می توانند تجربه مشتری خود را بهبود بخشند، بلکه می توانند رفاه خود را نیز بهبود بخشند و محیط کاری هماهنگ و پویاتر را ارتقا دهند. (۶)

ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

وزارت امور اقتصادی و دارایی
کمیته انجمن حسابداران و مدیران مالی

چالش ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir

هوش هیجانی و مدیران شرکت های حسابداری:

داشتن هوش هیجانی در حسابداری همیشه یک مهارت مهم برای مدیران قوی شرکت های حسابداری بوده است. درک انگیزه های دیگران و توانایی ارزیابی موقعیت از ویژگی های اساسی یک مدیر خوب است، با این حال، در محیط امروزی، مدیران مالی اکنون نیز ملزم به مدیریت این روابط از راه دور و همچنین حضوری هستند. برای مثال، مدیریت موفقیت آمیز یک جلسه به صورت آنلاین، مستلزم یک مجموعه مهارت جدید و توسعه یافته است. اگر به دنبال پیشرفت به سمت نقشی با عناصر رهبری هستید، بسیار مهم است که مهارت های EI خود را به بهترین شکل ممکن توسعه دهید. (۷)

تیم حسابداری با هوش هیجانی:

یک تیم در زمینه امور مالی با داشتن هوش هیجانی در حسابداری، تیمی بسیار کارآمد خواهد بود. محیط های تیم دارای هوش هیجانی محیطی با بازخورد مثبت و آگاهی از نقاط قوت و ضعف یکدیگر است. این به افزایش بهره وری و رضایت شغلی منجر می شود و همچنین برای مشارکت کارکنان مفید است. (۸)

هوش هیجانی و مهارت در حسابداری:

زمانی که هوش هیجانی در حسابداری به عنوان یک مهارت ساده تلقی می شود، اکنون یک مهارت ضروری در حسابداری است. مطمئناً، هنگام درخواست برای نقش های مدیریتی در امور مالی و حسابداری، نامزدها باید در صورت لزوم زمانی را صرف توسعه مهارت های هوش هیجانی خود کنند. فعالیت های حسابداری و کسب و کارها به دنبال جذب آن دسته از کاندیداهایی هستند که از نظر عاطفی باهوش هستند و می توانند روابط قوی با مشتریان و همکاران ایجاد و پرورش دهند و یا به عبارتی دارای هوش هیجانی در حسابداری هستند. علاوه بر این، آن ها به دنبال متخصصان مالی و حسابداری هستند که بتوانند از چشم انداز در حال تغییر فناوری استفاده کرده و به طور کامل از آن استقبال کنند. (۹)

تأثیرات هوش هیجانی در حسابداری:

احساسات در افرادی که هوش هیجانی در حسابداری دارند یک عامل اصلی و مهم می باشد که ممکن است با فشار و دیگر متغیرهای موقعیتی و محیطی بر قضاوت و تصمیم گیری حسابرسان تأثیرگذار باشد. نتایج در ارزیابی اثر هوش هیجانی بر قضاوت حسابرس نشان می دهد که نفوذ هوش هیجانی بر قضاوت حسابرس می تواند تمایل حسابرسان به رفتار ناکارآمد به منظور بهبود کیفیت حسابرسی را کاهش دهد. رابطه مثبت بین هوش هیجانی و شک و تردید نشان می دهد که حسابرسان با هوش هیجانی بالا بیشتر تردید کرده و ارزیابی خطر بالاتری نسبت به حسابرسان با هوش هیجانی کم دارند.

هوش هیجانی در حسابداری، به عنوان عامل کلیدی در مواجهه با احساسات و فشار در کار حسابرسی است. نتایج تحقیقاتی درباره اثر تعدیل کننده هوش هیجانی در حسابداری به خصوص بر قضاوت های حسابرس، هنگامی که تحت هر دو فشار داخلی و خارجی قرار دارد نشان داد که اثر تعدیل کننده هوش هیجانی بر قضاوت حسابرس عملاً می تواند تمایل او به درگیری در رفتار ناپهناجر را کاهش داده و موجب بهبود کیفیت حسابرسی شود. (۱۰)

هوش هیجانی در حسابداری مکانیسم حائز اهمیتی است. چرا که اثر فشار بر قضاوت حسابرس را جهت دهی و کنترل می کند. در طول فرآیند حسابرسی، حسابرسان، ممکن است حالات خلقی مختلفی را تجربه کنند و همچنین واکنش های احساسی از جمله دوست داشتن یا تنفر نسبت به پرسنل مشتری (صاحبکار)، یا اضطراب در مورد اجزای کار حسابرسی، خواهند داشت

تحقیق ها نشان می دهند که پیامد مهم احساسات و حالات خلقی که حسابرسان دچار آن می شوند، این است که این واکنش ها تصمیم گیری (قضاوت) آن ها را می تواند تحت تأثیر قرار دهد. (۱۱)

نتیجه گیری:

ISC
۰۱۲۲۰-۵۹۴۰۴

نخستین کنفرانس ملی

چالش‌ها و راهکارهای نوین در مدیریت، حسابداری و صنعت بیمه

زمان برگزاری: ۱۴۰۲/۰۷/۲۰
MCII-conf.ir

کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

MCII CONF 14

شناخت هوش هیجانی کمک می‌کند تا احساسات و دانش عاطفی خود را در مواقع تصمیم‌گیری و قضاوت، حل مسئله، مدیریت استرس و کنترل عصبانیت خود بکارگیری شود. مدیران مالی سازمان با تقویت هوشمندی خود باید قادر باشند احساسات خود و حسابداران خود را شناسایی و درک کنند؛ زیرا حسابداری حرفه‌ای دقیق و پر از استرس است عکس‌العمل و رفتار مناسب مدیران و حسابداران علاوه بر بالا بردن اعتماد به نفس آنها باعث پویایی بهره‌وری هر چه بیشتر در کارکنان حسابداری می‌گردد. (۱۲)

هوش هیجانی از جمله ویژگی‌هایی است که می‌تواند در زمینه طراحی و تفکرات نو و جدید و سازش و انطباق با شرایط تازه به مدیران به خصوص در زمینه تصمیم‌گیری در شرایط بحرانی و از پیش تعیین نشده کمک شایانی نماید.

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 دانش‌محور 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

منابع:

- 1-Moreno, K, (2022), "The Impact of Affective Information on the Professional Judgments of More Experienced and Less Experienced", *Journal of Behavioral Decision Making*, 15(4), PP.361-377.
- 2- Bhattacharjee, S., & Moreno, K.K, (2018), "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.
- 3-Dulewicz, P., & Higgs, M, (2018), "Emotional Intelligence; A Review and Evaluation Study", Henely Management College, Henely-on- Thames. ۱۷) Goleman, D, (1996), "Emotional Intelligence: Why it Can Matter More than IQ", London, Blommsbury Publishing.
- 4- Goleman, D, (2019), "Working with Emotional Intelligence", NewYork: Bantam BBooks.
- 5- Hanafi, R, (2016), "Spiritual Intelligence", *Emotional Intelligence and Auditor's Performance. Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*, 14(1), PP.29-40.
- 6- Langhorn, S, (2014), "How Emotional Intelligence can Improve Management Performance", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, ۱۶(4), PP.220-230.
- 7- Lee, Y-K., Y.S. Kim., M.H. Son., & D. Jin-Lee, (2021), "Do Emotions Play a Mediating Role in The Relationship between Owner Leadership Styles and Manager Customer Orientation, and Performance in Service Environment?", *International Journal Of Hospitality Management*, No.30, PP.942- 952.
- 8- Mayer, J.D, (2016), "Spiritual Intelligence or Spiritual Consciousness", *nternational Journal for the Psychology and Religion*, No.10, PP.47-56.
- 9- Mayer, J.D., P. Salovey, & D. Caruso, (2017), "Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (Msceit) User's Manual", Toronto, Ontario, Canada: Multi-Health Systems.
- 10- Parker, J.D.A., Stough, C. & Saklofske, D, (2019), "A Brief Analysis of 20 Yearsf Emotional Intelligence", In C. Stough, D. Saklofske, & J. D. A. Parker (Eds.),
- 11-Dulewicz, V and Higgs, M (2018), *Emotional Intelligence: An review and evaluation Study* " , *Journal of Managerial Psychology* . 15 (4): 342358-.
- 12-Joseph S, Grimshaw G, Amjad N & Stanton A. (2015). Self-motivation for Smoking cessation among teenagers:Preliminary development of a Scale for assessment of controlled and autonomous regulation, *PerSonality and Individual Differences*, 39 :895-902