

مطالعه و بررسی نقش هوش هیجانی در بهبود تصمیم‌گیری حسابداران

نوید لقمانی^{۱*}

چکیده

در محیط‌های پیچیده و رقابتی امروز، تصمیم‌گیری صحیح و به‌موقع حسابداران نقش مهمی در موفقیت سازمان‌ها ایفا می‌کند. از سوی دیگر، عوامل روان‌شناختی و هیجانی به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های تأثیرگذار بر کیفیت تصمیم‌گیری حرفه‌ای مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته‌اند. پژوهش حاضر با هدف مطالعه و بررسی نقش هوش هیجانی در بهبود تصمیم‌گیری حسابداران انجام شده است. در این تحقیق، ابعاد مختلف هوش هیجانی شامل خودآگاهی، خودکنترلی، انگیزش، همدلی و مهارت‌های اجتماعی مورد بررسی قرار گرفته و تأثیر آن‌ها بر کیفیت تصمیمات مالی و حرفه‌ای حسابداران تحلیل شده است. روش تحقیق از نوع توصیفی - همبستگی بوده و داده‌ها از طریق پرسشنامه استاندارد جمع‌آوری شده‌اند. جامعه آماری پژوهش را حسابداران و کارشناسان مالی تشکیل می‌دهند و داده‌های به‌دست آمده با استفاده از روش‌های آماری مناسب تجزیه و تحلیل شده‌اند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که بین هوش هیجانی و بهبود تصمیم‌گیری حسابداران رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ به‌گونه‌ای که حسابداران دارای سطح بالاتر هوش هیجانی، در شرایط حساس و پیچیده، تصمیمات دقیق‌تر، منطقی‌تر و کم‌خطاتری اتخاذ می‌کنند. همچنین یافته‌ها بیانگر آن است که تقویت مهارت‌های هیجانی می‌تواند موجب افزایش عملکرد حرفه‌ای، کاهش خطاهای انسانی و ارتقای کیفیت گزارش‌های مالی شود. در نهایت، پژوهش حاضر بر اهمیت توجه سازمان‌ها به آموزش و توسعه مهارت‌های هوش هیجانی در میان حسابداران تأکید دارد.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، تصمیم‌گیری آنی، تصمیم‌گیری شهودی، تصمیم‌گیری وابستگی، تصمیم‌گیری عقلانی.

مقدمه

در عصر حاضر، تغییرات سریع اقتصادی، گسترش رقابت در بازارهای مالی و افزایش پیچیدگی فعالیت‌های سازمانی، اهمیت تصمیم‌گیری صحیح و علمی را در حوزه حسابداری دوچندان کرده است. حسابداران به‌عنوان یکی از ارکان اصلی نظام مالی سازمان‌ها، نقش مهمی در تهیه، تحلیل و ارائه اطلاعات مالی دارند و کیفیت تصمیمات آنان می‌تواند بر موفقیت یا شکست سازمان تأثیر مستقیم بگذارد. تصمیم‌گیری در حرفه حسابداری تنها مبتنی بر دانش فنی و مهارت‌های تخصصی نیست، بلکه عوامل روان‌شناختی و رفتاری نیز در این فرآیند نقش اساسی ایفا می‌کنند. در این میان، هوش هیجانی به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های مهم روان‌شناختی، در سال‌های اخیر توجه بسیاری از پژوهشگران علوم رفتاری، مدیریت و حسابداری را به خود جلب کرده است. حسابداری حرفه‌ای است که افراد شاغل در آن همواره با حجم گسترده‌ای از اطلاعات مالی، فشارهای زمانی، مسئولیت‌های سنگین و موقعیت‌های حساس تصمیم‌گیری مواجه هستند. در چنین شرایطی، توانایی مدیریت احساسات، کنترل هیجان‌ها و برقراری ارتباط مؤثر با دیگران می‌تواند نقش تعیین‌کننده‌ای در کیفیت عملکرد حسابداران داشته باشد. بسیاری از اشتباهات مالی و تصمیمات نادرست سازمانی نه تنها ناشی از ضعف دانش تخصصی، بلکه نتیجه فشارهای روانی، استرس، تعارضات هیجانی و ناتوانی در مدیریت احساسات است. از این رو، توجه به عوامل انسانی و هیجانی در کنار مهارت‌های تخصصی، ضرورتی اجتناب‌ناپذیر در حرفه حسابداری محسوب می‌شود. (کمالی و همکاران، ۱۳۹۹)

هوش هیجانی مفهومی است که نخستین بار توسط سالوی و مایر مطرح شد و سپس توسط گلگن توسعه یافت. این مفهوم به توانایی فرد در شناسایی، درک، کنترل و مدیریت احساسات خود و دیگران اشاره دارد. افرادی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند، معمولاً توانایی بیشتری در مدیریت استرس، حل تعارضات، برقراری روابط اجتماعی مؤثر و اتخاذ تصمیمات منطقی دارند. در محیط‌های حرفه‌ای، به‌ویژه مشاغلی که نیازمند دقت، تحلیل و قضاوت هستند، هوش هیجانی می‌تواند به‌عنوان عاملی مؤثر در بهبود عملکرد شغلی و افزایش بهره‌وری شناخته شود. (راستی، ۱۴۰۰)

در حوزه حسابداری، تصمیم‌گیری یکی از مهم‌ترین وظایف حرفه‌ای به‌شمار می‌رود. حسابداران در فرآیند فعالیت‌های خود با تصمیماتی نظیر ارزیابی اطلاعات مالی، تحلیل ریسک، انتخاب روش‌های حسابداری، ارائه گزارش‌های مالی و رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای مواجه هستند. کیفیت این تصمیمات به عوامل متعددی وابسته است که یکی از مهم‌ترین آن‌ها ویژگی‌های شخصیتی و هیجانی افراد است. حسابدارانی که توانایی کنترل هیجان‌ها و مدیریت شرایط بحرانی را دارند، معمولاً در مواجهه با مسائل پیچیده، تصمیمات دقیق‌تر و منطقی‌تری اتخاذ می‌کنند. در مقابل، ضعف در مدیریت هیجان‌ها می‌تواند موجب افزایش خطاهای انسانی، کاهش دقت در تحلیل اطلاعات و بروز تصمیمات غیرمنطقی شود.

با گسترش مطالعات رفتاری در حسابداری، پژوهشگران بیش از گذشته به نقش عوامل روان‌شناختی در عملکرد حرفه‌ای حسابداران توجه کرده‌اند. تحقیقات نشان داده است که ویژگی‌هایی نظیر اعتماد به نفس، خودکنترلی، همدلی و مهارت‌های ارتباطی می‌توانند بر نحوه قضاوت و تصمیم‌گیری مالی تأثیرگذار باشند. از سوی دیگر، محیط کاری حسابداران اغلب با فشارهای روانی، استرس‌های شغلی و مسئولیت‌های حساس همراه است و این شرایط ممکن است

بر کیفیت تصمیمات آنان اثر منفی بگذارد. در چنین فضایی، هوش هیجانی می‌تواند به‌عنوان ابزاری مؤثر برای کاهش تنش‌های روانی و افزایش توانایی تصمیم‌گیری مورد استفاده قرار گیرد.

اهمیت هوش هیجانی در حرفه حسابداری زمانی بیشتر آشکار می‌شود که حسابداران در موقعیت‌های بحرانی یا شرایط عدم اطمینان قرار می‌گیرند. در این شرایط، تصمیم‌گیری صرفاً مبتنی بر داده‌های عددی کافی نیست و افراد نیازمند توانایی مدیریت احساسات، حفظ آرامش و کنترل فشارهای محیطی هستند. حسابدارانی که از سطح بالاتری از هوش هیجانی برخوردارند، می‌توانند در شرایط دشوار عملکرد بهتری داشته باشند و از تأثیر هیجانات منفی بر قضاوت حرفه‌ای خود جلوگیری کنند. این موضوع به‌ویژه در سازمان‌های بزرگ و محیط‌های رقابتی اهمیت بیشتری پیدا می‌کند؛ زیرا کوچک‌ترین خطا در تصمیم‌گیری مالی ممکن است خسارات جبران‌ناپذیری برای سازمان به همراه داشته باشد.

علاوه بر این، هوش هیجانی می‌تواند در بهبود روابط کاری حسابداران با مدیران، کارکنان و سایر ذی‌نفعان سازمان نیز نقش مؤثری ایفا کند. حسابداران به دلیل ماهیت شغلی خود، نیازمند تعامل مستمر با افراد مختلف هستند و توانایی برقراری ارتباط مؤثر، همدلی و مدیریت تعارضات می‌تواند کیفیت همکاری‌های سازمانی را افزایش دهد. وجود روابط کاری مناسب نه تنها موجب افزایش رضایت شغلی می‌شود، بلکه در بهبود فرآیند تصمیم‌گیری و کاهش خطاهای ارتباطی نیز تأثیرگذار است. از این رو، تقویت مهارت‌های هیجانی در میان حسابداران می‌تواند به ارتقای عملکرد فردی و سازمانی منجر شود.

در سال‌های اخیر، سازمان‌ها و مؤسسات مالی بیش از گذشته به اهمیت مهارت‌های نرم و توانایی‌های رفتاری کارکنان پی برده‌اند. بسیاری از شرکت‌ها علاوه بر دانش تخصصی، به ویژگی‌هایی مانند توانایی کنترل استرس، مهارت‌های ارتباطی و انعطاف‌پذیری روانی توجه ویژه‌ای دارند. این تغییر نگرش نشان می‌دهد که موفقیت حرفه‌ای در دنیای امروز تنها وابسته به دانش علمی نیست، بلکه مهارت‌های هیجانی و اجتماعی نیز در کنار تخصص اهمیت فراوانی دارند. در این میان، حسابداران به‌عنوان افرادی که مسئولیت حفظ سلامت مالی سازمان را بر عهده دارند، بیش از سایر گروه‌های شغلی نیازمند برخورداری از هوش هیجانی هستند. (نخستین، ۱۴۰۳)

مطالعات متعددی در کشورهای مختلف به بررسی رابطه میان هوش هیجانی و عملکرد شغلی پرداخته‌اند و نتایج اغلب این پژوهش‌ها نشان‌دهنده وجود رابطه مثبت میان این دو متغیر است. با این حال، در حوزه حسابداری و به‌ویژه در جوامع در حال توسعه، تحقیقات محدودی در زمینه نقش هوش هیجانی در بهبود تصمیم‌گیری حسابداران انجام شده است. این موضوع ضرورت انجام پژوهش‌های بیشتر در این زمینه را آشکار می‌سازد. از سوی دیگر، با توجه به حساسیت حرفه حسابداری و نقش آن در شفافیت مالی و اقتصادی، شناخت عواملی که می‌توانند کیفیت تصمیمات حسابداران را ارتقا دهند، از اهمیت زیادی برخوردار است.

پژوهش حاضر با هدف مطالعه و بررسی نقش هوش هیجانی در بهبود تصمیم‌گیری حسابداران انجام می‌شود. این تحقیق تلاش دارد تا ابعاد مختلف هوش هیجانی و تأثیر آن بر کیفیت تصمیمات حرفه‌ای حسابداران را مورد بررسی قرار دهد. همچنین، پژوهش حاضر می‌کوشد نشان دهد که چگونه تقویت مهارت‌های هیجانی می‌تواند موجب کاهش خطاهای انسانی، افزایش دقت در تحلیل اطلاعات مالی و بهبود عملکرد حرفه‌ای حسابداران شود. نتایج این

تحقیق می‌تواند برای مدیران سازمان‌ها، مؤسسات مالی، دانشگاه‌ها و فعالان حوزه حسابداری مفید واقع شود و زمینه را برای توجه بیشتر به آموزش مهارت‌های هیجانی در محیط‌های حرفه‌ای فراهم سازد.

با توجه به اهمیت روزافزون عوامل انسانی در موفقیت سازمان‌ها، بررسی نقش هوش هیجانی در حرفه حسابداری می‌تواند گامی مؤثر در جهت ارتقای کیفیت تصمیم‌گیری و افزایش کارایی نظام‌های مالی باشد. از این رو، پژوهش حاضر درصدد پاسخ به این پرسش اساسی است که آیا هوش هیجانی می‌تواند به بهبود تصمیم‌گیری حسابداران کمک کند و تا چه میزان بر کیفیت آنان مؤثر است. در دنیای پیچیده و رقابتی امروز، سازمان‌ها برای دستیابی به موفقیت و حفظ بقای خود نیازمند تصمیم‌گیری‌های دقیق، سریع و منطقی هستند. در این میان، حسابداران به‌عنوان یکی از مهم‌ترین منابع اطلاعات مالی، نقش اساسی در فرآیند تصمیم‌گیری مدیران و برنامه‌ریزی‌های سازمانی ایفا می‌کنند. کیفیت تصمیمات حسابداران می‌تواند بر عملکرد مالی، شفافیت اطلاعاتی، کنترل منابع و حتی اعتبار سازمان تأثیر مستقیم داشته باشد. از این رو، شناسایی عواملی که موجب بهبود تصمیم‌گیری حسابداران می‌شود، از اهمیت فراوانی برخوردار است.

در سال‌های گذشته، بیشتر توجه سازمان‌ها و مؤسسات آموزشی بر توسعه مهارت‌های فنی و تخصصی حسابداران متمرکز بوده است؛ در حالی که پژوهش‌های جدید نشان می‌دهد موفقیت حرفه‌ای تنها به دانش تخصصی وابسته نیست و عوامل رفتاری، روان‌شناختی و هیجانی نیز نقش مهمی در عملکرد شغلی افراد دارند. یکی از مهم‌ترین این عوامل، هوش هیجانی است که توانایی فرد در شناخت، کنترل و مدیریت احساسات خود و دیگران را نشان می‌دهد. حسابدارانی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند، معمولاً در مواجهه با فشارهای کاری، شرایط بحرانی و موقعیت‌های پیچیده، تصمیمات منطقی‌تر و کم‌خطاتری اتخاذ می‌کنند. (دامسل، ۲۰۲۵)

ضرورت انجام این تحقیق از آن جهت اهمیت دارد که حرفه حسابداری همواره با استرس، فشار زمانی، حجم زیاد اطلاعات مالی و مسئولیت‌های حساس همراه است. در چنین شرایطی، عدم توانایی در کنترل هیجان‌ها و مدیریت استرس می‌تواند موجب بروز اشتباهات مالی، کاهش دقت در تحلیل اطلاعات و اتخاذ تصمیمات نادرست شود. این مسئله نه تنها عملکرد فردی حسابداران را تحت تأثیر قرار می‌دهد، بلکه ممکن است پیامدهای منفی گسترده‌ای برای سازمان‌ها و ذی‌نفعان آن‌ها به همراه داشته باشد. بنابراین، بررسی نقش هوش هیجانی در کاهش خطاهای انسانی و بهبود کیفیت تصمیم‌گیری حسابداران امری ضروری به نظر می‌رسد. (فرخنده و همکاران، ۱۴۰۳)

از سوی دیگر، با گسترش رویکردهای نوین مدیریت و حسابداری رفتاری، توجه به ویژگی‌های شخصیتی و هیجانی کارکنان اهمیت بیشتری یافته است. بسیاری از سازمان‌های موفق امروزی علاوه بر مهارت‌های تخصصی، به توانایی‌های ارتباطی، خودکنترلی، انعطاف‌پذیری و مدیریت هیجان‌ها کارکنان توجه ویژه‌ای دارند. در این راستا، شناخت تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد حسابداران می‌تواند به مدیران کمک کند تا در فرآیند جذب، آموزش و ارزیابی نیروی انسانی، توجه بیشتری به مهارت‌های هیجانی داشته باشند.

همچنین، یکی دیگر از ضرورت‌های انجام این تحقیق، کمبود پژوهش‌های داخلی در زمینه ارتباط میان هوش هیجانی و تصمیم‌گیری حسابداران است. اگرچه در سال‌های اخیر مطالعات متعددی درباره هوش هیجانی در حوزه مدیریت و روان‌شناسی انجام شده، اما در حوزه حسابداری، به‌ویژه در محیط‌های حرفه‌ای و سازمانی، تحقیقات محدودی

صورت گرفته است. این خلأ پژوهشی نشان می‌دهد که بررسی علمی این موضوع می‌تواند به توسعه ادبیات حسابداری رفتاری و گسترش دانش موجود در این زمینه کمک کند.

علاوه بر این، نتایج این تحقیق می‌تواند برای دانشگاه‌ها، مؤسسات آموزشی و مراکز حرفه‌ای حسابداری نیز کاربردی باشد. آگاهی از نقش هوش هیجانی در بهبود عملکرد حسابداران می‌تواند زمینه‌ساز طراحی دوره‌های آموزشی و کارگاه‌های مهارت‌های هیجانی برای دانشجویان و حسابداران حرفه‌ای شود. چنین آموزش‌هایی می‌تواند توانایی افراد را در مدیریت استرس، کنترل هیجانات، افزایش تمرکز و بهبود روابط کاری ارتقا دهد و در نهایت موجب افزایش کیفیت عملکرد حرفه‌ای آنان گردد. (احمدی، ۱۳۹۴)

در مجموع، ضرورت انجام این تحقیق ناشی از اهمیت روزافزون تصمیم‌گیری صحیح در حرفه حسابداری، نقش مؤثر عوامل هیجانی در عملکرد شغلی، نیاز سازمان‌ها به کاهش خطاهای انسانی و کمبود مطالعات تخصصی در این زمینه است. بنابراین، پژوهش حاضر تلاش می‌کند با بررسی نقش هوش هیجانی در بهبود تصمیم‌گیری حسابداران، زمینه را برای ارتقای عملکرد حرفه‌ای و افزایش کارایی نظام‌های مالی و حسابداری فراهم سازد.

هوش هیجانی

هوش هیجانی یک هوش غیر شناختی است که از نظر تاریخی، ریشه در مفهوم هوش اجتماعی دارد و نخستین بار «ثراندیک» (۱۹۲۰) آن را مطرح کرد. به عقیده ثراندیک، هوش هیجانی توانایی مهم مدیریت انسان‌ها برای عمل به شیوه‌ای خردمندانه در روابط انسانی است. «سالووی و مایر» نخستین افرادی بودند که هوش هیجانی را زیر مجموعه‌ای از هوش اجتماعی تعریف کردند که شامل توانایی کنترل احساس‌ها و هیجان‌های خویش و دیگران، تشخیص احساس‌ها و هیجان‌ها در خود و دیگران و استفاده از این اطلاعات برای هدایت، تفکر و اقدام‌ها خود فرد است «گلمن» (۱۹۹۵) نیز هوش هیجانی را شامل خودآگاهی، مدیریت و مهار هیجان‌ها، برانگیختن خویش، همدلی و دستکاری و اداره روابط می‌دانست (گلمن، ۱۹۹۵).

بررسی مولفه‌های هوش هیجانی

«گلمن، بویاتریس و ری» اجزای هوش هیجانی را به شرح زیر بیان کرده‌اند: (پورشایگان و همکاران، ۱۳۹۱)

خودآگاهی: خودآگاهی یا تشخیص احساس در همان زمان که در حال وقوع است، بخش مهم و کلیدی هوش هیجانی را تشکیل می‌دهد. توانایی کنترل و اداره لحظه به لحظه احساس‌ها نشان از درک خویش و بصیرت روان‌شناسانه دارد. افرادی که درجه‌ای بالا از خودآگاهی دارند، با خود و دیگران صادق هستند و می‌دانند که چگونه احساس‌هایشان بر آنها و سایر مردم تأثیر می‌گذارد. آنها با یک احساس قوی از خودآگاهی، با اعتماد به نفس و در استفاده از قابلیت‌هایشان کوشا هستند و می‌دانند چه وقت درخواست کمک کنند. خودنظم‌دهی: کنترل و اداره احساسات مهارتی است که بر پایه خودآگاهی شکل می‌گیرد. آنها قادرند محیطی از اعتماد و انصاف خلق کنند. فقط افرادی که بر هیجان‌هایشان تسلط یافته‌اند، قادر به انطباق با این تغییرها هستند.

انگیزش: هدایت احساس‌ها در جهت هدف خاص برای تمرکز توجه و ایجاد انگیزه در خود بسیار مهم است. کنترل احساس‌ها زمینه‌ساز هر نوع مهارت و موفقیت است و کسانی که قادرند احساس‌های خود را به موقع برانگیزانند، در هر کاری که به آنان واگذار شود، سعی می‌کنند مولد و مؤثر باشند. (کمالی و همکاران، ۱۳۹۹)

همدلی: توانایی دیگری که براساس خودآگاهی هیجانی شکل می‌گیرد، همدلی با دیگران است که نوعی مهارت مردمی محسوب می‌شود. افراد همدل سعی می‌کنند تمام افراد راضی کنند. با ملاحظه و فکر، احساس‌های دیگران را همراه با سایر عوامل در تصمیم‌گیری‌ها در نظر می‌گیرند (نظری نژاد، ۱۳۹۶). حوزه کنترلی یا کنترل هیجانات: کنترل هیجانات به شیوه‌ای مناسب مهارتی است که بدنبال حوزه آگاهی ایجاد می‌شود. اشخاص کارآمد در این حیطه بهتر می‌توانند از هیجانات منفی نظیر ناامیدی، اضطراب، تحریک پذیری رهایی یابند و در فراز و نشیب‌های زندگی کمتر با مشکل مواجه می‌شوند و یا در صورت بروز مشکل به سرعت می‌توانند از موقعیت مشکل را به شرایط مطلوب بازگردند.

ارسطو: عصبانی شدن آسان است. همه می‌توانند عصبانی شوند. اما عصبانی شدن در مقابل شخص صحیح، به میزان صحیح، در زمان صحیح به طریق صحیح و به دلیل صحیح کار آسانی نیست (پورشایگان و همکاران، ۱۳۹۱).

خود انگیزختگی: این مولفه مربوط به تمرکز هیجان‌ها برای دستیابی به اهداف مورد نظر می‌باشد. بسیاری از روانشناسان خود انگیزه را شرط بقا می‌نامند. افراد خود انگیزه ارضا و سرکوب خواسته‌ها را به تاخیر می‌اندازند. آنها همواره در تکاپو و حرکت هستند، تمایل دارند که همواره، موثر و مولد باشند. از نظر گلמן خود انگیزه زبان سائق پیشرفت می‌باشد و کوششی است جهت رسیدن به حد مطلوبی از فضیلت (باقری، ۱۳۹۱).

تنظیم روابط: مهارت در این حیطه با توانایی مشترک در کنترل هیجان و تعامل سازگارانه با دیگران همراه است. به نظر گلמן افرادی که می‌خواهند در ایجاد رابطه با دیگران موثر واقع شوند باید توانایی تشخیص، تفکیک و کنترل احساسات خود را داشته باشند، سپس از طریق همدلی یک رابطه مناسب برقرار کنند (پورشایگان و همکاران، ۱۳۹۱).

مهارت‌های اجتماعی یا تنظیم روابط با دیگران: هنر ارتباط با مردم به مقدار زیاد، مهارت کنترل و اداره احساس‌های دیگران است. این مهارت نوعی توانایی است که محبوبیت، قوه رهبری و نفوذ شخصی را تقویت می‌کند. اغلب با روحیه هستند. افراد ماهر از نظر اجتماعی به حوزه وسیعی از آشنایی‌ها و همچنین مهارت‌ها برای ایجاد رابطه تمایل دارند. این افراد در مدیریت گروه‌ها ماهر هستند. مهارت‌های اجتماعی می‌تواند به عنوان کلید قابلیت‌ها در نظر گرفته شود.

«مایر، سالووی و کارسو» نیز برای هوش هیجانی چهار بعد تشخیص داده‌اند که عبارتند از: (گلמן ترجمه پارسا، ۱۳۹۲)

شناسایی هیجان‌ها در خود و دیگران: ضروری‌ترین توانایی مرتبط با هوش هیجانی این است که از هیجان‌ها و احساس‌های خود آگاه باشد. توانایی خودآگاهی به فرد اجازه می‌دهد تا نقاط قوت و ضعف خود را بشناسد و به ارزش خود اعتماد پیدا کند. فرد خودآگاه برای آزمون دقیق روحیات خود از خودآگاهی استفاده می‌کند و به طور شهودی و از راه درک مستقیم می‌دانند که چگونه دیگران را تحت تأثیر قرار دهند. کاربرد هیجان‌ها: کاربرد هیجان‌ها، توانایی استفاده از هیجان‌ها در کمک به کسب نتایج مطلوب، حل مسایل و استفاده از فرصت‌هاست. این مهارت شامل توانایی مهم همدلی است. افرادی که از این توانایی برخوردارند، هیجان‌ها و احساس‌های دیگران را بیشتر عملی

می‌سازند تا این که آنها را حس کنند (نظری نژاد، ۱۳۹۶). توانایی درک و فهم هیجان‌ها: توانایی درک هیجان‌های پیچیده و آگاهی از علل آنها و چگونگی تغییر هیجان‌ها از یک حالت به حالت دیگر را درک هیجان‌ها می‌نامند. افرادی که از این توانایی برخوردارند، از این مهارت‌ها در جهت گسترش شور و اشتیاق خود و حل اختلاف‌ها از طریق شوخی و ابراز مهربانی استفاده می‌کنند. آن‌ها به کمک این توانایی‌ها می‌توانند بفهمند که چه چیزی موجب برانگیختن یا عدم برانگیختن افراد یا گروه‌ها می‌شود و در نتیجه می‌توانند همکاری بهتری را با دیگران برنامه‌ریزی کنند.

طبق نظر «بار-آن» هوش هیجانی در ۵ حیطه دارای ۱۵ مولفه است: (حسینی چنار، ۱۳۹۲)

۱. حیطه درون فردی؛ شامل ۵ مولفه خودآگاهی هیجانی، قاطعیت، حرمت نفس، استقلال و خودشکوفایی
۲. حیطه برون فردی؛ شامل ۳ مولفه همدلی، روابط میان فردی و مسئولیت‌پذیری؛
۳. حیطه سازگاری؛ شامل ۳ مولفه حل مساله، واقعیت‌سنجی و انعطاف‌پذیری؛
۴. حیطه کنترل استرس؛ شامل ۲ مولفه تحمل فشار و کنترل تکانه؛
۵. حیطه خلق کلی؛ شامل ۲ مولفه خرسندی و خوش‌بینی.

هوش هیجانی در حسابداران

در دنیای امروز، حرفه حسابداری به‌عنوان یکی از مهم‌ترین ارکان نظام اقتصادی و مالی سازمان‌ها شناخته می‌شود. حسابداران مسئول تهیه، تجزیه و تحلیل و ارائه اطلاعات مالی هستند و تصمیمات آن‌ها می‌تواند تأثیر قابل توجهی بر عملکرد سازمان‌ها، سرمایه‌گذاران و سایر ذی‌نفعان داشته باشد. با پیچیده‌تر شدن محیط‌های اقتصادی و افزایش فشارهای کاری، نقش عوامل انسانی و روان‌شناختی در عملکرد حرفه‌ای حسابداران بیش از گذشته مورد توجه قرار گرفته است. یکی از مهم‌ترین این عوامل، هوش هیجانی است که در سال‌های اخیر به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های مؤثر بر موفقیت شغلی و کیفیت تصمیم‌گیری شناخته شده است.

هوش هیجانی به توانایی فرد در شناسایی، درک، کنترل و مدیریت احساسات خود و دیگران اشاره دارد. این مفهوم علاوه بر جنبه‌های فردی، در تعاملات اجتماعی و محیط‌های کاری نیز اهمیت فراوانی دارد. در حرفه حسابداری که افراد همواره با فشارهای زمانی، حجم بالای اطلاعات مالی، مسئولیت‌های حساس و شرایط پیچیده تصمیم‌گیری روبه‌رو هستند، برخورداری از هوش هیجانی می‌تواند نقش بسیار مهمی در افزایش کیفیت عملکرد حرفه‌ای ایفا کند. حسابدارانی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند، معمولاً توانایی بیشتری در کنترل استرس، مدیریت تعارضات و اتخاذ تصمیمات منطقی دارند.

یکی از مهم‌ترین دلایل اهمیت هوش هیجانی در حرفه حسابداری، تأثیر آن بر کیفیت تصمیم‌گیری است. حسابداران در طول فعالیت حرفه‌ای خود با تصمیمات حساس و پیچیده‌ای مواجه می‌شوند که نیازمند دقت، تمرکز و قضاوت صحیح است. در بسیاری از موارد، فشارهای روانی و هیجانات منفی می‌تواند فرآیند تصمیم‌گیری را مختل کرده و موجب بروز خطاهای مالی شود. افرادی که توانایی مدیریت احساسات خود را دارند، می‌توانند در شرایط بحرانی آرامش بیشتری داشته باشند و تصمیمات منطقی‌تری اتخاذ کنند. این موضوع به‌ویژه در شرایطی که سازمان با بحران‌های مالی یا فشارهای اقتصادی مواجه است، اهمیت بیشتری پیدا می‌کند.

از سوی دیگر، حسابداران در محیط‌های کاری خود نیازمند تعامل مستمر با مدیران، کارکنان، مشتریان و سایر ذی‌نفعان هستند. مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی که بخشی از هوش هیجانی را تشکیل می‌دهد، می‌تواند موجب بهبود روابط کاری و افزایش اثربخشی تعاملات حرفه‌ای شود. حسابدارانی که از توانایی همدلی و درک احساسات دیگران برخوردارند، بهتر می‌توانند نیازها و نگرانی‌های افراد را درک کرده و ارتباط مؤثرتری با آنها برقرار کنند. این ویژگی نه تنها موجب افزایش اعتماد و همکاری در محیط کار می‌شود، بلکه در کاهش تعارضات سازمانی نیز نقش مهمی دارد.

هوش هیجانی همچنین می‌تواند در افزایش توانایی حسابداران در مدیریت استرس مؤثر باشد. حرفه حسابداری به دلیل ماهیت حساس خود، معمولاً با حجم زیادی از فشارهای کاری همراه است. محدودیت‌های زمانی، مسئولیت‌های سنگین، تغییرات مداوم قوانین مالی و انتظارات بالای مدیران از جمله عواملی هستند که می‌توانند استرس شغلی حسابداران را افزایش دهند. استرس بیش‌ازحد نه تنها سلامت روانی افراد را تهدید می‌کند، بلکه موجب کاهش تمرکز، افت عملکرد و افزایش احتمال خطا در تصمیم‌گیری می‌شود. حسابدارانی که دارای هوش هیجانی بالاتری هستند، معمولاً توانایی بیشتری در کنترل فشارهای روانی و حفظ آرامش در شرایط دشوار دارند و همین امر می‌تواند عملکرد حرفه‌ای آنان را بهبود بخشد.

یکی دیگر از ابعاد اهمیت هوش هیجانی در حسابداران، نقش آن در افزایش اخلاق حرفه‌ای است. حسابداران به دلیل دسترسی به اطلاعات مالی حساس، مسئولیت مهمی در حفظ امانت‌داری، صداقت و شفافیت مالی دارند. در برخی شرایط، فشارهای سازمانی یا منافع شخصی ممکن است افراد را به رفتارهای غیراخلاقی سوق دهد. هوش هیجانی می‌تواند به افراد کمک کند تا در برابر فشارهای روانی و وسوسه‌های محیطی مقاومت بیشتری داشته باشند و تصمیمات خود را بر اساس اصول اخلاقی اتخاذ کنند. افرادی که از خودآگاهی و خودکنترلی بالاتری برخوردارند، معمولاً توانایی بیشتری در مدیریت رفتارهای خود و پایبندی به ارزش‌های اخلاقی دارند.

علاوه بر این، هوش هیجانی نقش مهمی در افزایش انعطاف‌پذیری حسابداران در برابر تغییرات محیطی دارد. امروزه محیط کسب‌وکار به سرعت در حال تغییر است و حسابداران باید بتوانند خود را با شرایط جدید، فناوری‌های نوین و تغییرات قوانین و مقررات مالی تطبیق دهند. افرادی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند، معمولاً در مواجهه با تغییرات مقاومت کمتری نشان می‌دهند و توانایی بیشتری در سازگاری با شرایط جدید دارند. این ویژگی می‌تواند موجب افزایش بهره‌وری و موفقیت حرفه‌ای آنان در محیط‌های رقابتی شود.

هوش هیجانی همچنین در تقویت روحیه کار تیمی و همکاری سازمانی نقش مؤثری دارد. در بسیاری از سازمان‌ها، حسابداران به صورت گروهی فعالیت می‌کنند و موفقیت آن‌ها به میزان همکاری و هماهنگی میان اعضای تیم وابسته است. توانایی برقراری ارتباط مؤثر، درک دیدگاه‌های دیگران و مدیریت تعارضات از جمله مهارت‌هایی است که می‌تواند کیفیت کار تیمی را بهبود بخشد. حسابدارانی که دارای مهارت‌های اجتماعی قوی هستند، معمولاً بهتر می‌توانند در گروه‌ها فعالیت کرده و به حل مشکلات سازمانی کمک کنند. در سال‌های اخیر، مطالعات متعددی نشان داده‌اند که میان هوش هیجانی و عملکرد شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. پژوهش‌ها بیانگر آن است که کارکنانی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند، معمولاً رضایت شغلی بیشتری دارند، عملکرد بهتری ارائه می‌دهند و در محیط‌های کاری موفق‌تر عمل می‌کنند. این مسئله در حرفه حسابداری نیز صدق می‌کند؛ زیرا ماهیت

این حرفه نیازمند تمرکز بالا، دقت در تحلیل اطلاعات و توانایی مدیریت شرایط حساس است. از این رو، تقویت مهارت‌های هیجانی در حسابداران می‌تواند نقش مهمی در ارتقای کیفیت عملکرد حرفه‌ای آنان داشته باشد. از منظر سازمانی نیز توجه به هوش هیجانی حسابداران اهمیت زیادی دارد. سازمان‌هایی که به آموزش و توسعه مهارت‌های هیجانی کارکنان خود توجه می‌کنند، معمولاً از بهره‌وری بالاتر، روابط کاری بهتر و میزان خطاهای کمتری برخوردارند. آموزش مهارت‌هایی مانند کنترل استرس، مدیریت هیجانات، تقویت اعتمادبه‌نفس و بهبود ارتباطات اجتماعی می‌تواند به حسابداران کمک کند تا وظایف خود را با دقت و کیفیت بیشتری انجام دهند. همچنین، چنین اقداماتی می‌تواند موجب افزایش رضایت شغلی، کاهش فرسودگی شغلی و بهبود سلامت روانی کارکنان شود. با توجه به اهمیت روزافزون عوامل انسانی در موفقیت سازمان‌ها، می‌توان گفت که هوش هیجانی یکی از مهارت‌های ضروری برای حسابداران در دنیای امروز محسوب می‌شود. اگرچه دانش تخصصی و مهارت‌های فنی همچنان از ارکان اصلی حرفه حسابداری هستند، اما بدون توانایی مدیریت هیجانات و برقراری ارتباط مؤثر، دستیابی به عملکرد مطلوب دشوار خواهد بود. بنابراین، توجه به هوش هیجانی در فرآیند آموزش، استخدام و ارزیابی حسابداران می‌تواند نقش مهمی در ارتقای کیفیت تصمیم‌گیری و بهبود عملکرد مالی سازمان‌ها ایفا کند. در نهایت، اهمیت هوش هیجانی در حرفه حسابداری را می‌توان در ابعاد مختلفی مانند بهبود تصمیم‌گیری، کاهش خطاهای انسانی، افزایش اخلاق حرفه‌ای، مدیریت استرس، تقویت روابط کاری و افزایش سازگاری با تغییرات محیطی مشاهده کرد. از این رو، تقویت مهارت‌های هیجانی در حسابداران نه تنها موجب رشد فردی و حرفه‌ای آنان می‌شود، بلکه می‌تواند به بهبود عملکرد سازمان‌ها و افزایش اعتماد عمومی به نظام‌های مالی و حسابداری نیز کمک کند.

تصمیم‌گیری

تصمیم‌گیری، عبارت از فرآیند انتخاب ممتازترین گزینه با قاعده از میان سایر گزینه‌هاست. تصمیم‌گیری، در کلیه جنبه‌های زندگی شامل تصمیم در خصوص خرید، رأی‌گیری، انتخاب شغل و... دخالت دارد. تصمیمات معمولاً با عدم اطمینان در خصوص دنیای خارجی و تعارضات، اولویت‌ها و رجحان‌های شخصی همراهند و فرآیند تصمیم‌گیری اغلب با مرحله جمع‌آوری اطلاعات شروع شده و پس از ارزیابی احتمالی تا آخرین مرحله که انتخاب است، پیش می‌رود (شافیر^۲، ۲۰۱۳). طبق تئوری ساختار برتر^۳ مونت‌گومری^۴ (۲۰۱۳)، تصمیم‌گیری در واقع جست و جو برای دستیابی به ساختار برتر می‌باشد. به عبارت دیگر تصمیم‌گیری عبارت است از تلاش برای یافتن برترین گزینه، به طوری که حداقل در یک خصوصیت از سایر گزینه‌ها ارجح و از نظر سایر خصوصیات نیز از هیچ یک از موارد کمتر نباشد.

ابعاد تصمیم‌گیری

تصمیم‌گیری می‌تواند با تمرکزگرایی و رسمیت کم یا زیاد همراه باشد. گاهی اوقات اطلاعات نقش مهمی در اقدام به اتخاذ یک تصمیم ایفا می‌نمایند. گاهی اوقات نیز فرآیندهای قدرت، محتوی و مضمون تصمیم را تعیین می‌کنند.

² Shafir

³ Dominance Structuring

⁴ Montgomery

به طور کلی نتایج تحقیقات انجام شده در این زمینه نشان می‌دهد فرآیندهای تصمیم‌گیری عمدتاً به چهار بعد تقسیم می‌شود (کوپمن و پرل^۵، ۲۰۱۰).

۱ - تمرکز^۶: میزان تمرکز یکی از پارامترهای مهم و اساسی در تصمیم‌گیری است.
 ۲ - رسمیت^۷: یکی دیگر از ابعاد مهم، حدود یا قلمرویی است که تصمیم در آن اتخاذ می‌شود. گاهی تصمیمات طبق فرآیند سازمان یافته و رسمی اتخاذ شده، گاهی اوقات نیز انعطاف پذیرند.
 ۳ - اطلاعات: اینکه تصمیم‌گیری بر چه اساسی انجام می‌شود و کدام اطلاعات زیر بنای اتخاذ یک تصمیم خاص هستند، اهمیت دارد.

۴ - رویارویی^۸: این بعد از ابعاد تصمیم‌گیری، زمانی که فرآیند سیاسی تلقی می‌شود و هر کدام از طرفین بر اساس موقعیت و قدرت (خود) سعی دارند منافع شخصی را حفظ نمایند، اهمیت دارد و در واقع عبارت از زمینه‌ای است که میان فرآیندهای تصمیم‌گیری، رویارویی و تعارض به وجود می‌آورد. ررسی راهبردهای تصمیم‌گیری معمولاً راه حل‌های زیادی برای حل یک مسئله ارائه می‌شود و وظیفه تصمیم‌گیرندگان انتخاب یکی از آنها است. وظیفه انتخاب هم می‌تواند ساده و هم با افزایش درجه اهمیت تصمیم‌گیری، بسیار پیچیده باشد. تعداد و کیفیت گزینه‌ها بر اساس اهمیت، زمان، منابع در دسترس و... تعدیل می‌یابد. راهبردهای زیادی برای انتخاب به کار می‌رود (بوچانان و اوکانل^۹، ۲۰۱۸).

قبل از بیان برخی از این راهبردها به مفهوم آن می‌پردازیم. «راهبرد» عبارت است از گروهی از فرآیندهای شناختی که می‌تواند در خدمت یکی از فرآیندهای تصمیم‌گیری مانند تجزیه و تحلیل موقعیت، ارزشیابی هدف یا برنامه‌ریزی قرار گیرد. به عبارت دیگر یک راهبرد، استنباطی از ساختار ایده آل یک سری فرآیندهای شناختی است (پترسن، گودشتاین^{۱۰}، ۲۰۱۴).

از آن جایی که راهبردهای گوناگون در موقعیت‌های گوناگون به کار برده می‌شوند، اغلب جا به جایی در به کارگیری راهبردها اتفاق می‌افتد. برخی از این راهبردها به قرار زیر است (هریس، ۲۰۱۶):

۱- بهینه‌سازی:

اساس این راهبرد کشف راه حل‌ها و گزینه‌های مختلف برای حل مسئله و انتخاب بهترین آنها است. چگونگی کاربرد این راهبردها به شرایط زیر بستگی دارد:

الف) اهمیت مسئله

ب) زمان در دسترس برای حل مسئله

ج) هزینه به کارگیری هر یک از گزینه‌ها برای حل مسئله

د) منابع و معلومات در دسترس

ه) ارزش‌ها و روان‌شناسی فردی

⁵ Coopman & Perl

⁶ Centralization

⁷ Formalization

⁸ Confrontation

⁹ Buchanel & Ocanel

¹⁰ Petersen & Goodstein

باید توجه داشت جمع آوری کامل اطلاعات و توجه به تمام گزینه‌ها برای اتخاذ بهترین تصمیمات به ندرت اتفاق می‌افتد.

۲- رضایت بخشی

در این راهبرد، اولین گزینه رضایت بخش^{۱۱}، به جای بهترین گزینه انتخاب می‌شود. (در صورت گرسنگی، فرد ترجیح می‌دهد به جای یافتن بهترین رستوران، در اولین رستوران حتی سطح پایین توقف نماید). واژه رضایت بخش از دو واژه مناسب و کافی گرفته شده است.

۳- بیشینه سازی

این واژه به معنای به حداکثر رساندن بیشینه‌ها یا ماکزیمم هاست^{۱۲}. این راهبرد بر تشخیص و سپس ارزیابی گزینه‌های مختلف، براساس بیشترین سود دهی و منفعت بنا نهاده شده است. (هریس، ۲۰۱۶) راهبرد بیشینه-سازی^{۱۳} مثالی برای مدل غیر جبرانی^{۱۴} در تصمیم‌گیری است. با استفاده از این راهبرد، گزینه‌ای با بالاترین رتبه در مهم‌ترین ویژگی انتخاب می‌شود. (کلاین^{۱۵}، ۲۰۱۱)، زمانی که احتمال ریسک و خطرپذیری، زیاد ولی قابل قبول است و همچنین زمانی که فلسفه‌ی «حتی اگر قرار است شکست بخوری، برو» مد نظر تصمیم‌گیرنده باشد، این راهبرد مناسب است (هریس، ۲۰۱۶).

۴- برجسته سازی حداقل

این واژه به معنای به حداکثر رساندن حداقل‌ها یا مینیمم هاست. در این راهبرد که بدینانه به قضیه می‌نگرد، بدترین پیامد احتمال ممکن هر تصمیم مورد توجه است و تصمیمی با بیشترین مینیمم اتخاذ می‌شود. هنگامی نتایج یک تصمیم ناموفق، زیان‌آور و نامطلوب است، معمولاً از این راهبرد استفاده می‌شود. این راهبرد بر ارزش حفاظت شده و یا ضمانت‌های بازگشتی یک تصمیم تأکید دارد. فلسفه‌ای که از این راهبرد حمایت می‌کند، عبارت است از: «سبلی نقد به از حل‌وای نسیه است». مطالعات و بررسی‌ها نشان می‌دهد عدم اعتماد میان افراد زمانی شایع می‌شود، که ایشان برای انتخاب راهبرد بیشینه‌سازی و یا برجسته‌سازی حداقل مطمئن نیستند (هریس، ۲۰۱۶).

تصمیم‌گیری در حسابداران و عوامل مؤثر بر آن

تصمیم‌گیری یکی از اساسی‌ترین و مهم‌ترین فعالیت‌های حرفه‌ای در علم حسابداری محسوب می‌شود. حسابداران در فرآیند انجام وظایف خود همواره با موقعیت‌هایی مواجه هستند که نیازمند قضاوت، تحلیل و انتخاب بهترین راهکار ممکن است. از تهیه و ارائه گزارش‌های مالی گرفته تا ارزیابی اطلاعات حسابداری، تحلیل هزینه‌ها، پیش‌بینی وضعیت مالی و ارائه مشاوره به مدیران، همگی مستلزم تصمیم‌گیری دقیق و منطقی هستند. کیفیت این تصمیمات می‌تواند تأثیر مستقیمی بر عملکرد سازمان، میزان سودآوری، اعتماد سرمایه‌گذاران و سلامت مالی شرکت‌ها داشته باشد. به همین دلیل، شناخت فرآیند تصمیم‌گیری در حسابداران و عوامل مؤثر بر آن از اهمیت فراوانی برخوردار است. در محیط‌های اقتصادی امروز، حسابداران تنها ثبت‌کننده اطلاعات مالی نیستند، بلکه به‌عنوان تحلیلگران و

¹¹ Satisficing

¹² Maximize The Maximums

¹³ Maximax

¹⁴ Noncompensatory

¹⁵ Cline

مشاوران مالی نیز شناخته می‌شوند. آنان باید بتوانند اطلاعات مالی را به درستی تفسیر کرده و در شرایط مختلف، تصمیمات مناسب اتخاذ کنند. تصمیم‌گیری در حسابداری معمولاً با شرایط پیچیده، عدم اطمینان، محدودیت زمانی و فشارهای سازمانی همراه است و همین موضوع اهمیت مهارت‌های حرفه‌ای و ویژگی‌های فردی حسابداران را افزایش می‌دهد. فرآیند تصمیم‌گیری در حسابداری به مجموعه اقداماتی گفته می‌شود که فرد از طریق آن اطلاعات را جمع‌آوری، تحلیل و ارزیابی کرده و در نهایت بهترین گزینه را انتخاب می‌کند. این فرآیند معمولاً شامل مراحل شناسایی مسئله، جمع‌آوری اطلاعات، بررسی گزینه‌های موجود، ارزیابی پیامدها و انتخاب تصمیم نهایی است. هرچه این مراحل با دقت و آگاهی بیشتری انجام شود، احتمال موفقیت تصمیمات نیز افزایش خواهد یافت. در مقابل، تصمیم‌گیری نادرست می‌تواند موجب بروز اشتباهات مالی، کاهش بهره‌وری و حتی بحران‌های اقتصادی در سازمان شود. یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر تصمیم‌گیری حسابداران، دانش و تخصص حرفه‌ای است. حسابدارانی که از دانش علمی و مهارت‌های تخصصی بالاتری برخوردارند، معمولاً توانایی بیشتری در تحلیل اطلاعات مالی و انتخاب راهکارهای مناسب دارند. آشنایی با استانداردهای حسابداری، قوانین مالیاتی، اصول حسابرسی و نرم‌افزارهای مالی از جمله عواملی است که می‌تواند کیفیت تصمیمات حسابداران را بهبود بخشد. با این حال، دانش تخصصی به تنهایی برای اتخاذ تصمیمات صحیح کافی نیست و عوامل دیگری نیز در این فرآیند نقش دارند. یکی دیگر از عوامل مهم در تصمیم‌گیری حسابداران، تجربه کاری است. تجربه به افراد کمک می‌کند تا در مواجهه با مسائل پیچیده و شرایط بحرانی، سریع‌تر و دقیق‌تر عمل کنند. حسابداران با تجربه معمولاً توانایی بیشتری در تشخیص خطاها، تحلیل ریسک‌ها و پیش‌بینی پیامدهای تصمیمات دارند. تجربه کاری همچنین موجب افزایش اعتماد به نفس حرفه‌ای می‌شود و افراد را در اتخاذ تصمیمات حساس یاری می‌کند. در بسیاری از موارد، حسابدارانی که سابقه بیشتری در محیط‌های حرفه‌ای دارند، بهتر می‌توانند از دانش عملی خود برای حل مسائل استفاده کنند. (راستی، ۱۴۰۰)

تأثیر هوش هیجانی بر تصمیم‌گیری حسابداران

هوش هیجانی در سال‌های اخیر به عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی و موفقیت حرفه‌ای افراد مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است. این مفهوم که به توانایی شناسایی، درک، کنترل و مدیریت احساسات خود و دیگران اشاره دارد، در بسیاری از حرفه‌ها به ویژه مشاغلی که با تحلیل، قضاوت و تصمیم‌گیری همراه هستند، اهمیت فراوانی دارد. حرفه حسابداری نیز به دلیل ماهیت حساس و پیچیده خود، نیازمند افرادی است که علاوه بر دانش تخصصی، از توانایی مدیریت هیجان‌ها و کنترل فشارهای روانی برخوردار باشند. از این رو، بررسی تأثیر هوش هیجانی بر تصمیم‌گیری حسابداران اهمیت ویژه‌ای دارد. حسابداران در فرآیند انجام وظایف حرفه‌ای خود همواره با شرایطی مواجه هستند که نیازمند تصمیم‌گیری دقیق و منطقی است. تهیه گزارش‌های مالی، تحلیل اطلاعات حسابداری، ارزیابی ریسک‌ها، انتخاب روش‌های مناسب حسابداری و ارائه مشاوره‌های مالی از جمله فعالیت‌هایی هستند که به قدرت تحلیل و قضاوت حرفه‌ای نیاز دارند. در بسیاری از موارد، این تصمیمات در شرایطی اتخاذ می‌شود که افراد تحت فشارهای زمانی، استرس‌های شغلی و مسئولیت‌های سنگین قرار دارند. در چنین شرایطی، توانایی کنترل احساسات و حفظ آرامش می‌تواند نقش مهمی در کیفیت تصمیم‌گیری ایفا کند (محبی‌نیا، ۱۴۰۰). یکی از مهم‌ترین ابعاد تأثیر هوش هیجانی بر تصمیم‌گیری حسابداران، افزایش توانایی کنترل استرس و فشارهای روانی

است. حرفه حسابداری معمولاً با حجم بالای کار، حساسیت اطلاعات مالی و نگرانی از بروز اشتباهات همراه است. این فشارها ممکن است موجب کاهش تمرکز و ضعف در تحلیل اطلاعات شود. حسابداری که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند، معمولاً توانایی بیشتری در مدیریت استرس دارند و می‌توانند در شرایط دشوار آرامش خود را حفظ کنند. حفظ آرامش ذهنی به افراد کمک می‌کند تا اطلاعات را دقیق‌تر بررسی کرده و تصمیمات منطقی‌تری اتخاذ نمایند. هوش هیجانی همچنین می‌تواند بر دقت و کیفیت قضاوت حرفه‌ای حسابداران تأثیر مثبت بگذارد. تصمیم‌گیری در حسابداری اغلب نیازمند تحلیل داده‌های پیچیده و ارزیابی پیامدهای مالی است. در شرایطی که هیجانات منفی مانند اضطراب، خشم یا ترس بر فرد غلبه کند، احتمال بروز خطاهای شناختی و تصمیمات عجولانه افزایش می‌یابد. افرادی که از خودکنترلی بالاتری برخوردارند، بهتر می‌توانند احساسات خود را مدیریت کرده و از تأثیر هیجانات منفی بر قضاوت حرفه‌ای جلوگیری کنند. این موضوع موجب افزایش دقت در تصمیم‌گیری و کاهش اشتباهات مالی می‌شود. یکی دیگر از تأثیرات مهم هوش هیجانی بر تصمیم‌گیری حسابداران، تقویت مهارت حل مسئله است. حسابداران در محیط کاری خود با مسائل و مشکلات مختلفی مواجه می‌شوند که نیازمند تحلیل منطقی و یافتن راهکارهای مناسب است. هوش هیجانی به افراد کمک می‌کند تا در مواجهه با مشکلات، واکنش‌های هیجانی خود را کنترل کرده و با ذهنی آرام به تحلیل موضوع بپردازند. این ویژگی می‌تواند موجب افزایش توانایی افراد در یافتن راه‌حل‌های خلاقانه و مؤثر شود. هوش هیجانی همچنین در افزایش اعتماد به نفس حرفه‌ای حسابداران نقش مهمی دارد. افرادی که شناخت بهتری از احساسات و توانایی‌های خود دارند، معمولاً در تصمیم‌گیری‌های حرفه‌ای اعتماد بیشتری به قضاوت خود نشان می‌دهند. (نیکولز، ۲۰۰۲)

اعتماد به نفس مناسب موجب می‌شود حسابداران در شرایط حساس و بحرانی، تصمیمات خود را با اطمینان بیشتری اتخاذ کنند و کمتر تحت تأثیر فشارهای بیرونی قرار گیرند. این مسئله به‌ویژه در موقعیت‌هایی که حسابداران باید در مدت زمان کوتاه تصمیمات مهم مالی بگیرند، اهمیت فراوانی دارد. از سوی دیگر، هوش هیجانی می‌تواند در بهبود روابط کاری و تعاملات حرفه‌ای حسابداران مؤثر باشد. حسابداران برای انجام وظایف خود نیازمند همکاری با مدیران، کارکنان، حسابرسان و سایر ذی‌نفعان هستند. توانایی همدلی، درک احساسات دیگران و برقراری ارتباط مؤثر از جمله مهارت‌هایی است که می‌تواند کیفیت تعاملات حرفه‌ای را افزایش دهد. روابط کاری مناسب موجب تبادل بهتر اطلاعات، کاهش تعارضات سازمانی و افزایش هماهنگی در فرآیند تصمیم‌گیری می‌شود. در نتیجه، حسابداران که از مهارت‌های اجتماعی قوی‌تری برخوردارند، معمولاً تصمیمات دقیق‌تر و مؤثرتری اتخاذ می‌کنند. یکی دیگر از جنبه‌های تأثیر هوش هیجانی بر تصمیم‌گیری حسابداران، نقش آن در تقویت اخلاق حرفه‌ای است. حسابداران به دلیل دسترسی به اطلاعات مالی حساس، مسئولیت بالایی در حفظ صداقت، امانت‌داری و شفافیت مالی دارند. در برخی موارد، فشارهای سازمانی یا منافع شخصی ممکن است افراد را به تصمیمات غیراخلاقی سوق دهد. هوش هیجانی می‌تواند به افراد کمک کند تا در برابر چنین فشارهایی مقاومت بیشتری داشته باشند و تصمیمات خود را بر اساس اصول اخلاقی اتخاذ کنند. افرادی که از خودآگاهی و خودکنترلی بیشتری برخوردارند، معمولاً توانایی بالاتری در پایبندی به ارزش‌های حرفه‌ای دارند. هوش هیجانی همچنین موجب افزایش انعطاف‌پذیری حسابداران در مواجهه با تغییرات محیطی می‌شود. امروزه محیط‌های اقتصادی و مالی به سرعت در حال تغییر هستند و حسابداران باید بتوانند خود را با فناوری‌های جدید، قوانین مالی و شرایط اقتصادی متغیر تطبیق دهند. افرادی که

از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند، معمولاً در برابر تغییرات مقاومت کمتری نشان می‌دهند و توانایی بیشتری در سازگاری با شرایط جدید دارند. این ویژگی می‌تواند در تصمیم‌گیری‌های حرفه‌ای و مدیریت شرایط بحرانی نقش مؤثری ایفا کند. در بسیاری از پژوهش‌های علمی، رابطه مثبت میان هوش هیجانی و عملکرد شغلی تأیید شده است. مطالعات نشان می‌دهد افرادی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند، معمولاً عملکرد حرفه‌ای بهتری دارند و در محیط‌های کاری موفق‌تر عمل می‌کنند. در حرفه حسابداری نیز نتایج تحقیقات بیانگر آن است که حسابداران دارای هوش هیجانی بالا، در تحلیل اطلاعات مالی، مدیریت فشارهای کاری و اتخاذ تصمیمات منطقی موفق‌تر هستند. این یافته‌ها نشان می‌دهد که هوش هیجانی می‌تواند به‌عنوان یکی از عوامل کلیدی در بهبود کیفیت تصمیم‌گیری حسابداران شناخته شود. یکی دیگر از تأثیرات مهم هوش هیجانی، کاهش خطاهای انسانی در تصمیم‌گیری است. بسیاری از اشتباهات مالی ناشی از عجله، استرس، خستگی ذهنی یا واکنش‌های هیجانی است. حسابدارانی که توانایی مدیریت احساسات خود را دارند، معمولاً تمرکز بیشتری در انجام وظایف خود نشان می‌دهند و احتمال بروز اشتباهات در آن‌ها کمتر است. کاهش خطاهای انسانی نه تنها موجب افزایش دقت اطلاعات مالی می‌شود، بلکه اعتماد مدیران و سرمایه‌گذاران به گزارش‌های مالی را نیز افزایش می‌دهد. هوش هیجانی همچنین می‌تواند موجب افزایش رضایت شغلی و انگیزه حرفه‌ای حسابداران شود. افرادی که توانایی بیشتری در مدیریت احساسات خود دارند، معمولاً روابط بهتری با همکاران برقرار می‌کنند و در محیط کار احساس آرامش و رضایت بیشتری دارند. رضایت شغلی بالا می‌تواند بر کیفیت عملکرد و تصمیم‌گیری افراد تأثیر مثبت بگذارد. حسابدارانی که از انگیزه و روحیه بالاتری برخوردارند، معمولاً دقت و مسئولیت‌پذیری بیشتری در انجام وظایف خود نشان می‌دهند. از منظر سازمانی نیز توجه به هوش هیجانی حسابداران اهمیت زیادی دارد. سازمان‌هایی که به توسعه مهارت‌های هیجانی کارکنان خود توجه می‌کنند، معمولاً از بهره‌وری بالاتر و خطاهای مالی کمتری برخوردارند. آموزش مهارت‌هایی مانند کنترل استرس، مدیریت هیجانات، تقویت ارتباطات اجتماعی و افزایش خودآگاهی می‌تواند به حسابداران کمک کند تا در شرایط مختلف عملکرد بهتری داشته باشند. همچنین، ایجاد محیط کاری سالم و حمایتگر می‌تواند زمینه را برای تقویت هوش هیجانی و بهبود تصمیم‌گیری حرفه‌ای فراهم کند. در مجموع، هوش هیجانی یکی از عوامل مهم و تأثیرگذار بر تصمیم‌گیری حسابداران محسوب می‌شود. این مهارت می‌تواند از طریق افزایش توانایی کنترل استرس، بهبود قضاوت حرفه‌ای، تقویت مهارت حل مسئله، افزایش اعتماد به نفس، بهبود روابط کاری و ارتقای اخلاق حرفه‌ای، کیفیت تصمیمات حسابداران را بهبود بخشد. با توجه به حساسیت حرفه حسابداری و نقش آن در سلامت مالی سازمان‌ها، توجه به توسعه مهارت‌های هیجانی در کنار آموزش‌های تخصصی ضروری به نظر می‌رسد. از این رو، سازمان‌ها و مراکز آموزشی باید بیش از گذشته به اهمیت هوش هیجانی توجه کرده و زمینه را برای ارتقای این مهارت در میان حسابداران فراهم سازند. عوامل روان‌شناختی نیز تأثیر قابل توجهی بر تصمیم‌گیری حسابداران دارند. ویژگی‌هایی مانند اعتماد به نفس، تمرکز، کنترل استرس، توانایی مدیریت هیجانات و انعطاف‌پذیری ذهنی می‌تواند کیفیت تصمیمات را تحت تأثیر قرار دهند. در شرایطی که حسابداران با فشارهای زمانی یا مسئولیت‌های سنگین مواجه هستند، احتمال بروز خطاهای شناختی و تصمیمات احساسی افزایش می‌یابد. در این میان، افرادی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند، معمولاً بهتر می‌توانند احساسات خود را کنترل کرده و تصمیمات منطقی‌تری اتخاذ کنند. استرس شغلی یکی از مهم‌ترین عوامل منفی مؤثر بر تصمیم‌گیری حسابداران است. حرفه حسابداری به دلیل

حساسیت بالا، نیاز به دقت فراوان و فشارهای کاری مداوم، اغلب با استرس همراه است. افزایش حجم کار، محدودیت زمانی برای تهیه گزارش‌های مالی، تغییرات قوانین و مقررات و نگرانی از بروز اشتباهات مالی می‌تواند سطح استرس حسابداران را افزایش دهد. استرس بیش‌ازحد ممکن است موجب کاهش تمرکز، ضعف در تحلیل اطلاعات و تصمیم‌گیری عجولانه شود. بنابراین، مدیریت استرس و ایجاد محیط کاری آرام می‌تواند نقش مهمی در بهبود عملکرد حسابداران داشته باشد. عوامل سازمانی نیز از دیگر متغیرهای مؤثر بر تصمیم‌گیری حسابداران هستند. فرهنگ سازمانی، سبک مدیریت، میزان حمایت مدیران، ساختار سازمانی و شرایط محیط کار می‌توانند بر کیفیت تصمیمات حرفه‌ای تأثیر بگذارند. در سازمان‌هایی که فضای کاری سالم، شفاف و مبتنی بر همکاری وجود دارد، حسابداران معمولاً عملکرد بهتری دارند و تصمیمات دقیق‌تری اتخاذ می‌کنند. در مقابل، وجود فشارهای غیرمنطقی، نبود حمایت مدیریتی و فضای کاری تنش‌زا ممکن است موجب کاهش کیفیت تصمیم‌گیری شود. اخلاق حرفه‌ای نیز نقش بسیار مهمی در تصمیم‌گیری حسابداران ایفا می‌کند. حسابداران به دلیل دسترسی به اطلاعات حساس مالی، مسئولیت بزرگی در حفظ صداقت و شفافیت مالی دارند. در برخی موارد، فشارهای سازمانی یا منافع شخصی ممکن است افراد را به اتخاذ تصمیمات غیراخلاقی سوق دهد. پایبندی به اصول اخلاق حرفه‌ای می‌تواند حسابداران را در برابر چنین فشارهایی مقاوم‌تر کند و موجب افزایش اعتماد عمومی به اطلاعات مالی شود. تصمیم‌گیری اخلاقی نه تنها از بروز تخلفات مالی جلوگیری می‌کند، بلکه اعتبار حرفه حسابداری را نیز حفظ می‌نماید. فناوری و سیستم‌های اطلاعاتی نیز امروزه به یکی از عوامل مهم در تصمیم‌گیری حسابداران تبدیل شده‌اند. پیشرفت فناوری اطلاعات و استفاده از نرم‌افزارهای مالی موجب شده است که حسابداران بتوانند اطلاعات را سریع‌تر و دقیق‌تر تحلیل کنند. سیستم‌های هوشمند حسابداری می‌توانند خطاهای انسانی را کاهش داده و فرآیند تصمیم‌گیری را تسهیل کنند. با این حال، استفاده مؤثر از فناوری نیازمند مهارت و دانش کافی است و حسابداران که توانایی بیشتری در استفاده از ابزارهای نوین دارند، معمولاً عملکرد بهتری در تصمیم‌گیری خواهند داشت. یکی دیگر از عوامل مؤثر بر تصمیم‌گیری حسابداران، شرایط اقتصادی و محیط بیرونی سازمان است. تغییرات اقتصادی، نوسانات بازار، تورم، تحریم‌ها و تغییر قوانین مالیاتی می‌توانند تصمیمات مالی سازمان‌ها را تحت تأثیر قرار دهند. حسابداران باید بتوانند این شرایط را به‌درستی تحلیل کرده و متناسب با آن تصمیمات مناسبی اتخاذ کنند. در شرایط بحرانی اقتصادی، نقش حسابداران در مدیریت منابع مالی و کاهش ریسک‌های سازمانی اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. عوامل فردی مانند سن، سطح تحصیلات، شخصیت و انگیزه نیز می‌توانند بر فرآیند تصمیم‌گیری تأثیرگذار باشند. افراد دارای انگیزه بالا معمولاً دقت و مسئولیت‌پذیری بیشتری در انجام وظایف خود دارند. همچنین، سطح تحصیلات و آموزش‌های حرفه‌ای می‌تواند موجب افزایش توانایی تحلیل و قضاوت مالی شود. ویژگی‌های شخصیتی مانند نظم، دقت، صبر و توانایی حل مسئله نیز از جمله عواملی هستند که در کیفیت تصمیم‌گیری حسابداران نقش مهمی ایفا می‌کنند. یکی دیگر از موضوعات مهم در تصمیم‌گیری حسابداران، نقش قضاوت حرفه‌ای است. بسیاری از مسائل حسابداری دارای پاسخ قطعی و مشخص نیستند و حسابداران باید بر اساس تجربه، دانش و تحلیل خود تصمیم‌گیری کنند. قضاوت حرفه‌ای به معنای استفاده از دانش و مهارت برای انتخاب بهترین راهکار در شرایط مختلف است. این موضوع به‌ویژه در حسابرسی، ارزیابی دارایی‌ها و پیش‌بینی‌های مالی اهمیت فراوانی دارد. هرچه قضاوت حرفه‌ای دقیق‌تر باشد، کیفیت تصمیمات نیز افزایش خواهد یافت. در سال‌های اخیر، توجه به حسابداری رفتاری موجب شده

است که پژوهشگران بیش از گذشته به نقش عوامل انسانی در تصمیم‌گیری حسابداران توجه کنند. حسابداری رفتاری بر این باور است که تصمیمات مالی تنها تحت تأثیر داده‌های عددی نیستند، بلکه عوامل روانی، اجتماعی و هیجانی نیز در این فرآیند نقش دارند. این رویکرد نشان می‌دهد که برای بهبود کیفیت تصمیم‌گیری، باید علاوه بر مهارت‌های فنی، به ویژگی‌های رفتاری و هیجانی حسابداران نیز توجه شود. (کسپران، ۲۰۰۵)

آموزش و توسعه حرفه‌ای نیز نقش مهمی در ارتقای توانایی تصمیم‌گیری حسابداران دارد. شرکت در دوره‌های آموزشی، کارگاه‌های تخصصی و برنامه‌های توسعه مهارت‌های فردی می‌تواند موجب افزایش دانش، تقویت مهارت‌های تحلیلی و بهبود قضاوت حرفه‌ای شود. همچنین، آموزش مهارت‌های نرم مانند مدیریت استرس، ارتباطات مؤثر و هوش هیجانی می‌تواند به حسابداران کمک کند تا در شرایط دشوار عملکرد بهتری داشته باشند. در مجموع، تصمیم‌گیری در حرفه حسابداری فرآیندی پیچیده و چندبعدی است که تحت تأثیر عوامل مختلف فردی، سازمانی، روان‌شناختی و محیطی قرار دارد. کیفیت تصمیمات حسابداران می‌تواند نقش تعیین‌کننده‌ای در موفقیت سازمان‌ها و سلامت نظام مالی داشته باشد. از این رو، توجه به عواملی که موجب بهبود تصمیم‌گیری می‌شوند، اهمیت فراوانی دارد. تقویت دانش تخصصی، افزایش تجربه کاری، توجه به سلامت روانی، توسعه مهارت‌های هیجانی و ایجاد محیط کاری مناسب از جمله اقداماتی هستند که می‌توانند کیفیت تصمیمات حسابداران را ارتقا دهند و زمینه را برای موفقیت حرفه‌ای و سازمانی فراهم سازند.

پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش هوش هیجانی در بهبود تصمیم‌گیری حسابداران انجام شد و تلاش گردید تا ارتباط میان مؤلفه‌های هوش هیجانی و کیفیت تصمیمات حرفه‌ای حسابداران از جنبه‌های مختلف مورد تحلیل قرار گیرد. با توجه به اهمیت روزافزون تصمیم‌گیری در محیط‌های مالی و اقتصادی و نقش حیاتی حسابداران در حفظ سلامت مالی سازمان‌ها، توجه به عواملی که می‌توانند موجب ارتقای عملکرد حرفه‌ای آنان شوند، امری ضروری و اجتناب‌ناپذیر است. در این راستا، نتایج بررسی‌های نظری و مطالعات انجام‌شده نشان داد که هوش هیجانی یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر کیفیت تصمیم‌گیری حسابداران به شمار می‌رود و می‌تواند تأثیر قابل‌توجهی بر عملکرد فردی و سازمانی داشته باشد.

نتایج

در دنیای پیچیده و رقابتی امروز، حسابداران دیگر صرفاً افرادی نیستند که وظیفه ثبت و گزارش اطلاعات مالی را بر عهده داشته باشند، بلکه به‌عنوان تحلیلگران، مشاوران و تصمیم‌گیرندگان مالی شناخته می‌شوند. آنان در شرایط مختلف سازمانی با حجم گسترده‌ای از اطلاعات، فشارهای زمانی، مسئولیت‌های سنگین و موقعیت‌های حساس مواجه هستند و لازم است تصمیماتی دقیق، منطقی و مبتنی بر تحلیل صحیح اتخاذ کنند. در چنین شرایطی، تنها برخورداری از دانش فنی و مهارت‌های تخصصی کافی نیست و عوامل روان‌شناختی و رفتاری نیز نقش تعیین‌کننده‌ای در موفقیت حرفه‌ای افراد دارند. یکی از مهم‌ترین این عوامل، هوش هیجانی است که توانایی فرد در شناخت، درک، کنترل و مدیریت احساسات خود و دیگران را شامل می‌شود. نتایج این پژوهش نشان داد که حسابدارانی که از سطح بالاتری از هوش هیجانی برخوردارند، معمولاً در فرآیند تصمیم‌گیری عملکرد بهتری دارند. این افراد قادرند در شرایط دشوار و بحرانی آرامش خود را حفظ کرده، استرس و فشارهای روانی را کنترل کنند و با تمرکز بیشتری به تحلیل اطلاعات

بپردازند. توانایی مدیریت هیجان‌ها موجب می‌شود که افراد کمتر تحت تأثیر احساسات منفی قرار گیرند و تصمیمات خود را بر پایه منطق، تحلیل و اصول حرفه‌ای اتخاذ کنند. در مقابل، ضعف در کنترل هیجان‌ها می‌تواند موجب بروز خطاهای انسانی، کاهش دقت در قضاوت حرفه‌ای و اتخاذ تصمیمات عجولانه شود. یکی از مهم‌ترین یافته‌های این پژوهش، تأثیر مثبت خودآگاهی بر کیفیت تصمیم‌گیری حسابداران بود. خودآگاهی به افراد کمک می‌کند تا نقاط قوت و ضعف خود را بهتر بشناسند و در شرایط مختلف، رفتار و واکنش‌های خود را کنترل کنند. حسابداران که از خودآگاهی بالاتری برخوردارند، معمولاً در مواجهه با مسائل پیچیده مالی، قدرت تحلیل بیشتری دارند و کمتر تحت تأثیر هیجان‌ها لحظه‌ای قرار می‌گیرند. این ویژگی می‌تواند در افزایش دقت تصمیمات مالی و کاهش اشتباهات حرفه‌ای نقش مهمی ایفا کند.

همچنین، نتایج پژوهش نشان داد که خودکنترلی یکی از مهم‌ترین ابعاد هوش هیجانی در حرفه حسابداری است. حسابداران در بسیاری از مواقع با فشارهای کاری، محدودیت‌های زمانی و انتظارات بالای سازمانی روبه‌رو هستند و در چنین شرایطی، توانایی کنترل احساسات و حفظ آرامش اهمیت فراوانی دارد. افرادی که دارای خودکنترلی بالاتری هستند، معمولاً در مواجهه با فشارهای روانی و واکنش‌های منطقی‌تری نشان می‌دهند و تصمیمات دقیق‌تری اتخاذ می‌کنند. این مسئله به‌ویژه در شرایط بحرانی و هنگام مواجهه با مشکلات مالی سازمان اهمیت بیشتری پیدا می‌کند.

از دیگر یافته‌های مهم این پژوهش، نقش مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی در بهبود تصمیم‌گیری حسابداران بود. حسابداران برای انجام وظایف حرفه‌ای خود نیازمند تعامل مداوم با مدیران، کارکنان، سرمایه‌گذاران و سایر ذی‌نفعان هستند. توانایی برقراری ارتباط مؤثر، همدلی و درک احساسات دیگران می‌تواند موجب بهبود روابط کاری، افزایش همکاری سازمانی و تسهیل فرآیند تصمیم‌گیری شود. حسابدارانی که از مهارت‌های اجتماعی قوی‌تری برخوردارند، معمولاً در انتقال اطلاعات، حل تعارضات و ایجاد هماهنگی میان بخش‌های مختلف سازمان موفق‌تر عمل می‌کنند. پژوهش حاضر همچنین نشان داد که هوش هیجانی می‌تواند نقش مهمی در افزایش اخلاق حرفه‌ای حسابداران ایفا کند. حرفه حسابداری به دلیل ارتباط مستقیم با اطلاعات مالی و اقتصادی، نیازمند پایبندی شدید به اصول اخلاقی، صداقت و شفافیت است. در برخی شرایط، فشارهای سازمانی یا منافع شخصی ممکن است حسابداران را در معرض تصمیمات غیراخلاقی قرار دهد. نتایج تحقیق نشان داد افرادی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند، توانایی بیشتری در کنترل رفتارهای خود و مقاومت در برابر فشارهای محیطی دارند و معمولاً تصمیمات خود را بر اساس اصول اخلاقی اتخاذ می‌کنند. این موضوع می‌تواند موجب افزایش اعتماد عمومی به گزارش‌های مالی و ارتقای اعتبار حرفه حسابداری شود.

یکی دیگر از نتایج مهم این تحقیق، تأثیر هوش هیجانی بر کاهش استرس شغلی و فرسودگی روانی حسابداران بود. حرفه حسابداری به دلیل حساسیت بالا و فشارهای مداوم، یکی از مشاغل پر استرس محسوب می‌شود و این مسئله ممکن است سلامت روانی و کیفیت عملکرد افراد را تحت تأثیر قرار دهد. هوش هیجانی به افراد کمک می‌کند تا استرس‌های شغلی را بهتر مدیریت کرده و در شرایط دشوار، آرامش و تمرکز خود را حفظ کنند. کاهش استرس نه تنها موجب بهبود سلامت روانی حسابداران می‌شود، بلکه کیفیت تصمیم‌گیری و عملکرد حرفه‌ای آنان را نیز افزایش می‌دهد.

نتایج پژوهش همچنین نشان داد که آموزش و توسعه مهارت‌های هیجانی می‌تواند تأثیر قابل توجهی بر بهبود عملکرد حسابداران داشته باشد. بسیاری از سازمان‌ها و مؤسسات آموزشی در گذشته تمرکز اصلی خود را بر آموزش مهارت‌های فنی و تخصصی قرار داده بودند، اما یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که موفقیت حرفه‌ای در دنیای امروز نیازمند ترکیبی از مهارت‌های تخصصی و توانایی‌های هیجانی است. از این رو، لازم است دانشگاه‌ها، مؤسسات حرفه‌ای و سازمان‌ها برنامه‌های آموزشی مناسبی برای تقویت مهارت‌های هیجانی حسابداران طراحی و اجرا کنند. در این راستا، برگزاری کارگاه‌های آموزشی در زمینه مدیریت استرس، کنترل هیجانات، تقویت اعتمادبه‌نفس، مهارت‌های ارتباطی و حل تعارض می‌تواند نقش مؤثری در ارتقای عملکرد حرفه‌ای حسابداران داشته باشد. همچنین، سازمان‌ها باید محیط کاری مناسبی فراهم کنند که در آن کارکنان احساس امنیت روانی، حمایت و انگیزه داشته باشند. ایجاد فرهنگ سازمانی مبتنی بر احترام، همکاری و تعامل مثبت می‌تواند زمینه را برای تقویت هوش هیجانی و بهبود تصمیم‌گیری فراهم سازد.

از منظر مدیریتی، نتایج این پژوهش می‌تواند برای مدیران سازمان‌ها و مؤسسات مالی بسیار کاربردی باشد. مدیران می‌توانند در فرآیند جذب و استخدام نیروی انسانی، علاوه بر مهارت‌های تخصصی، به ویژگی‌های هیجانی و رفتاری افراد نیز توجه کنند. انتخاب افرادی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند، می‌تواند موجب کاهش تعارضات سازمانی، افزایش کیفیت تصمیم‌گیری و ارتقای بهره‌وری شود. همچنین، ارزیابی دوره‌ای مهارت‌های هیجانی کارکنان و ارائه برنامه‌های توسعه فردی می‌تواند به بهبود عملکرد سازمانی کمک کند. پژوهش حاضر علاوه بر جنبه‌های کاربردی، از نظر علمی نیز دارای اهمیت است؛ زیرا به توسعه ادبیات حسابداری رفتاری و بررسی نقش عوامل روان‌شناختی در حرفه حسابداری کمک می‌کند. در سال‌های اخیر، توجه پژوهشگران به تأثیر عوامل انسانی بر عملکرد مالی و حسابداری افزایش یافته است و این تحقیق نیز در همین راستا تلاش کرده است تا نقش هوش هیجانی را به‌عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل رفتاری مورد بررسی قرار دهد. نتایج این پژوهش می‌تواند زمینه‌ساز انجام تحقیقات بیشتر در حوزه حسابداری رفتاری و روان‌شناسی مالی باشد.

با وجود نتایج مثبت و ارزشمند این پژوهش، باید توجه داشت که تصمیم‌گیری حسابداران تحت تأثیر عوامل مختلفی قرار دارد و هوش هیجانی تنها یکی از این عوامل است. عواملی مانند تجربه کاری، سطح تحصیلات، فرهنگ سازمانی، شرایط اقتصادی و ویژگی‌های شخصیتی نیز می‌توانند بر کیفیت تصمیمات حرفه‌ای تأثیرگذار باشند. بنابراین، پیشنهاد می‌شود پژوهشگران در مطالعات آینده به بررسی هم‌زمان این عوامل و ارتباط آن‌ها با هوش هیجانی بپردازند تا شناخت جامع‌تری از فرآیند تصمیم‌گیری حسابداران حاصل شود.

همچنین، پیشنهاد می‌شود تحقیقات آینده به‌صورت میدانی و با استفاده از نمونه‌های آماری گسترده‌تر انجام گیرد تا نتایج دقیق‌تر و قابل تعمیم‌تری حاصل شود. بررسی تأثیر هوش هیجانی در حوزه‌های مختلف حسابداری مانند حسابرسی، حسابداری مدیریت، حسابداری مالی و مالیاتی نیز می‌تواند موضوع مناسبی برای پژوهش‌های آینده باشد. علاوه بر این، مطالعه نقش فناوری‌های نوین و هوش مصنوعی در تعامل با ویژگی‌های هیجانی حسابداران می‌تواند افق‌های جدیدی را در این حوزه علمی ایجاد کند.

در نهایت، می‌توان چنین نتیجه‌گیری کرد که هوش هیجانی نقش بسیار مهمی در بهبود تصمیم‌گیری حسابداران ایفا می‌کند و می‌تواند از طریق افزایش خودآگاهی، کنترل هیجانات، مدیریت استرس، تقویت مهارت‌های ارتباطی و

ارتقای اخلاق حرفه‌ای، کیفیت عملکرد حسابداران را بهبود بخشد. حسابدارانی که از سطح بالاتری از هوش هیجانی برخوردارند، معمولاً توانایی بیشتری در مواجهه با چالش‌های حرفه‌ای دارند و تصمیمات دقیق‌تر، منطقی‌تر و اثربخش‌تری اتخاذ می‌کنند. از این رو، توجه به توسعه مهارت‌های هیجانی در کنار آموزش‌های تخصصی می‌تواند گامی مؤثر در جهت ارتقای کیفیت نظام‌های مالی و افزایش موفقیت سازمان‌ها باشد. بر این اساس، سازمان‌ها، دانشگاه‌ها و نهادهای حرفه‌ای باید بیش از گذشته به اهمیت هوش هیجانی در حرفه حسابداری توجه کنند و زمینه را برای آموزش، تقویت و توسعه این مهارت در میان حسابداران فراهم سازند. چنین اقدامی نه تنها موجب بهبود عملکرد فردی حسابداران می‌شود، بلکه می‌تواند نقش مهمی در افزایش شفافیت مالی، کاهش خطاهای انسانی و ارتقای اعتماد عمومی به نظام‌های مالی و اقتصادی ایفا کند.

منابع

- احمدی‌رق‌آبادی، ع. (۱۳۹۴)، بررسی ارتباط هوش هیجانی و بهداشت روانی در دانش‌آموزان مقطع پیش دانشگاهی شهر رشت، پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه گیلان. دانشکده علوم انسانی.
- آزاد، ح. (۱۳۹۶)، سلامت روان از دیدگاه ایس، فصلنامه اصول بهداشت روانی، شماره چهارم.
- اصلانی، ل. (۱۳۸۹)، رابطه بین نگرش به ریاضی، خودکارآمدی و اضطراب امتحان در دانش‌آموزان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه محقق اردبیلی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، گروه روانشناسی.
- اعتباریان، اکبر؛ خیرمند، مرضیه و صادقی، آرزو. (۱۳۹۳)، بررسی رابطه بین هوش هیجانی و سبک‌های تصمیم‌گیری مدیران کارخانه پلی‌اکریل اصفهان، فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، دوره ۱۹.
- حاجیها، زهره و ملاسلطانی، جمال. (۱۳۹۵)، بررسی رابطه هوش عاطفی و هوش تحلیلی با عملکرد حسابداران، فصلنامه علمی تحقیقی حسابداری مدیریت، سال نهم، شماره ۲۸.
- حدادی‌کوهسار، ع.ا. (۱۳۹۶)، رابطه مؤلفه‌های هوش هیجانی با سلامت روان‌شناختی و موفقیت تحصیلی: نقش تعدیل‌کنندگی جنس، مجله دانش و تحقیق در روانشناسی کاربردی دانشگاه خوارسگان، شماره ۲۲، صص ۹۹-۱۱۸.
- حسنی چنار، ف. (۱۳۹۲)، رابطه هوش هیجانی با باورهای غیرمنطقی و پیشرفت تحصیلی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد شهرقدس، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج.
- حیدری، الهام. مرزوقی، رحمت‌الله. (۱۳۹۱). بررسی و مقایسه سبک‌های عمومی تصمیم‌گیری در مدیران دانشگاه مطالعه موردی: دانشگاه شیراز. دانشگاه آزاد مرودشت. فصلنامه علمی تحقیقی. سال سوم. شماره دوازدهم.
- حیرانی، فروغ؛ و کیلی فرد، حمیدرضا و رهنمای رودپشتی، فریدون. (۱۳۹۶)، حرفه‌ای‌گرایی و قضاوت حرفه‌ای حسابرس، فصلنامه علمی تحقیقی، دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت، سال ششم، شماره ۲۲.
- خسروجردی، ر. خانزاده، ع. (۱۳۹۲)، بررسی رابطه هوش هیجانی با سلامت عمومی در دانشجویان دانشگاه تربیت معلم سبزوار، مجله دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی سبزوار. دوره ۱۴. شماره ۲. صص ۱۱۶-۱۱۰.
- دست‌مرد، م. صفایی‌مقدم، م. پاک‌سرشت، م. ج و شهنی ییلاق، م. (۱۳۹۱)، بررسی مبانی نظری ایده خودکارآمدی به عنوان هدف تربیتی، تحقیق‌نامه مبانی تعلیم و تربیت دانشگاه فردوسی مشهد، سال ۲، شماره ۲.
- رایینز، استیفن. (۱۳۹۷). رفتار سازمانی، مفاهیم، نظریه‌ها و کاربرد ها. ترجمه علی پارسائیان، محمد اعرابی، تهران، دفتر تحقیقات فرهنگی، چاپ هشتم.
- طاهری، بهناز. (۱۳۹۶)، بررسی تاثیر استرس شغلی حسابداران بر کیفیت حسابرسی (مورد مطالعه در شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار)، فصلنامه تحقیق‌های جدید در مدیریت و حسابداری ۴.
- عرب صالحی، مهدی و میرزایی، مهدی. (۱۳۹۵)، کیفیت گزارشگری مالی و کیفیت حسابرسی، فصلنامه حسابدار رسمی، شماره ۳۳.
- فهیمی، میلاد، احسان حسانی و محمد دلاور. (۱۳۹۲)، بررسی رابطه بین هوش هیجانی و عملکرد کارکنان شرکت‌های توزیع برق فارس، دومین همایش ملی علوم مدیریت نوین، استان گلستان، گرگان.
- قاسمی، حمیدرضا، مجید زنجیردار و حسن رحمتی. (۱۳۹۲)، تعیین تأثیر ابعاد هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان ناجا در شهرستان اهواز، فصلنامه دانش انتظامی خوزستان، شماره ۳.
- قربان زاده ام‌لیلا. (۱۳۹۲)، تاثیر هوش معنوی بر عملکرد کارکنان در سازمان. نشریه مدیریت منابع انسانی، دوره پنجم، شماره ۲۲.

- کرمی نوری، رضا؛ (۱۳۹۶). مطالعه عوامل مؤثر بر احساس شادی و بهزیستی در دانشجویان دانشگاه تهران. مجله روانشناسی و علوم تربیتی، سال سی و نهم، شماره ۳.
- مشایخی، بیتا و اسکندری، قربان. (۱۳۹۶). بررسی رابطه مولفه‌های هوش هیجانی و قضاوت حسابرس، دانش حسابرسی، سال هفدهم، شماره ۶۶.
- میرزایی، مریم. (۱۳۹۵). بررسی اثربخشی آموزش مهارت رفتار جرات‌مندان بر کاهش گرایش به اعتیاد. دانش‌آموزان مقطع سوم راهنمایی شهر کاشان در سال تحصیلی ۱۳۸۹-۱۳۸۸.
- نظری نژاد، محمد حسین. (۱۳۹۶). آموزش مهارت‌های اجتماعی به کودکان، مشهد، آستان قدس رضوی.
- هادی‌زاده مقدم، اکرم. طهرانی، مریم. (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین سبک‌های عمومی تصمیم‌گیری مدیران در سازمان‌های دولتی. تهران: نشریه مدیریت دولتی. دوره ۱، شماره ۱، پاییز و زمستان.
- ملایی، عین‌الله، حمید آسایش، مصطفی قربانی و زهرا سبزی. (۱۳۹۱). همبستگی هوش هیجانی با مهارت‌های مقابله‌ای دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی گلستان، پژوهنده، شماره ۳.
- هاشمی، مینا؛ زهرا شیرازیان و حسین سلیمان، ۱۳۹۶، مروری بر مفهوم نقش هوش هیجانی بر کیفیت تصمیم‌گیری در سازمان، اولین همایش حسابداری، مدیریت و اقتصاد با رویکرد پویایی اقتصاد ملی، ملایر، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ملایر.
- Angelidis, J. & Ibrahim, N. (2025). The impact of emotional intelligence on the ethical judgment of managers. *Journal of Bus Ethics*, 99, 111–119.
- Bar-On, R. (2006), "The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI)", *Psicothema*, No.18, PP.13-25.
- Bhattacharjee, S., Moreno, K. (2013), "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.
- Cogeta JF, Haagb Ch, Gibson DE. (2011). Anger and fear in decision making: The case of film directors on Set. *Published in European Management Journal*. 29(6):476490
- Cook, L.C & Kearney, C.A. (2010). Parent and youth perfectionism and internalizing psychopathology, *Personality and Individual Differences*, 46, 325 -330.
- Cote, S. & Lopes, P. & Salovey, P. & Miners, C. (2010). Emotional intelligence and leadership emergence in Small groups. *The Leadership Quarterly*, 21: 496508.
- Deft, R. L. (2011). *Essential of Organization Theory & Design*, (7th ed)". South-Western: Thomson Learning.
- Dulewicz, P., & Higgs, M. (2000), "Emotional Intelligence; A Review and Evaluation Study", Henley Management College, Henley-on-Thames.
- Dulewicz, P., & Higgs, M. (2000), "Emotional Intelligence; A Review and Evaluation Study", Henley Management College, Henley-on-Thames.
- Eberlin, Richard Jay. (2015). "The relationship among leadership styles, decision making and organizational justice": *alliant interuational*
- Fatemi, M. (2006). *Moral intelligence*. Tehran: Sargol publications.
- Fisher, R. T. (2001). "Role Stress, the Type A Behavior Pattern, and External Auditor Job Satisfaction and Performance", *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 13, No. 1, pp. 143-170.
- Forgas JP. (1995). Mood and judgment: The affect infusion model. *Psychol Bull*. 117 (1):3966.
- Gilovich, B. K., & Medvec, S. C. (2014). The role of parental influences on young adolescents' career development. *Journal of Career Assessment*, 16, 198–217
- Gimenez MH. (2011). Bulimia nervosa: emotions and making decision. *Revista de psiquiatria salud ment (english edition)*; 4(2):8895
- Golman Danial, Boyatzis Richel, Mckee Andre. (2002). *Primal leadership: Realizing the power of emotional intelligence*; Boston: Harvard Business School Publishing.

- Gordon, A. (2014). The shapes of commitment development in emerging adulthood. *Journal of Adult Development*, 15, 113–131.
- Harris, M. (2016). The association between competition and manager's business segment reporting decisions. *Journal of Accounting Research*. Vol. 36 No.1
- Hoy, K. W. & Miskel, G. C. (2016). *Educational Administration: Theory, Research, and Practice* (8th Ed). New York: McGraw Hill, Inc
- Isen, M. (2013). Rethinking the value of choice: A cultural perspective on intrinsic motivation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 76, 349–366.
- Kahane, M. (2015). *Family, self, and human development across cultures: Theory and applications* (2nd ed.). Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Kalbers, L. P. and W. J. Cenkner (2008). "The Impact of Exercised Responsibility, Experience, Autonomy, and Role Ambiguity on Job Performance in Public Accounting", *Journal of Managerial*, Vol. 20, No. 3, pp. 327-347.
- Libby, P. A. (2013). *Leaving high school: The influence and consequences for psychological*
- Petersen, L., Goodstein, J. (2014). *The D.A.P.P. (Discovery of Professional Activities and Personal Projects): A new method for helping high school and college students*
- Rezazadeh, Samaneh (2015). "The relationship between intelligence and moral decision-making styles of public managers, Ferdowsi University of Mashhad University of Medical Sciences in 1389." MS Thesis
- Rogelberg, S. G. and R. Reiter-Palmon (2007). "The Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology", Available at: http://works.bepress.com/roni_reiter_palmon/4.
- Scott, S. G., & Bruce, R. A. (2015). "Decision-making style: The development and assessment of a new measure". *Educational and Psychological Measurement*, 55(5), 818-831.

Studying and investigating the role of emotional intelligence in improving accountants' decision-making

Navid Loghmani*¹

Abstract

In today's complex and competitive environments, correct and timely decision-making by accountants plays an important role in the success of organizations. On the other hand, psychological and emotional factors have been considered by researchers as one of the components affecting the quality of professional decision-making. The present study was conducted with the aim of studying and investigating the role of emotional intelligence in improving accountants' decision-making. In this study, various dimensions of emotional intelligence, including self-awareness, self-control, motivation, empathy, and social skills, were examined and their impact on the quality of accountants' financial and professional decisions was analyzed. The research method was descriptive-correlational and the data were collected through a standard questionnaire. The statistical population of the study consisted of accountants and financial experts, and the data obtained were analyzed using appropriate statistical methods. The results of the study show that there is a positive and significant relationship between emotional intelligence and improving accountants' decision-making; in such a way that accountants with higher levels of emotional intelligence make more accurate, more logical, and less error-prone decisions in sensitive and complex situations. The findings also indicate that strengthening emotional skills can increase professional performance, reduce human errors, and improve the quality of financial reports. Finally, the present study emphasizes the importance of organizations' attention to training and developing emotional intelligence skills among accountants.

Keywords: Emotional intelligence, Instant decision-making, Intuitive decision-making, Dependent decision-making, Rational decision-making.

¹ Corresponding author: Financial Affairs Expert, Jahrom Municipality /
Loghmani.1404.n@gmail.com