

## دور الذكاء العاطفي في تعزيز الاداء الوظيفي لمراقبي الحسابات وتخفيض مسؤوليتهم : بحث تطبيقي في عينة من مكاتب التدقيق في العراق

نجلاء سادة حسون الربيعي\*<sup>a</sup> ، نجاة حميد صخر<sup>b</sup>  
جامعة النهريين / كلية اقتصاديات الاعمال

### معلومات المقالة

#### الملخص

هدف البحث تقديم مدخل نظري لكل من الذكاء العاطفي والاداء الوظيفي لمراقبي الحسابات، من خلال استعراض دور الذكاء العاطفي في تعزيز الاداء الوظيفي لمراقبي الحسابات وتخفيض مسؤوليتهم ، فتمثلت مشكلة البحث في التساؤلات التالية :

١ . هل يعتمد مراقبي الحسابات في العراق الذكاء العاطفي عند أداء مهامهم؟  
٢ . ما هي طبيعة الواجبات والالتزامات التي ينبغي على مراقبي الحسابات مراعاتها في ظل الذكاء العاطفي؟ والتي تم الاجابة عليها من خلال الاستبانة الموجهة الى عينة من مكاتب التدقيق العاملة في العراق، اذ تكونت العينة من (٥٠) مكتب مراقب حسابات ، وتم استرداد (٤٨) استبانة فقط ، ولتحقيق اهداف البحث قامت الباحثتان بأعداد استبانة شملت ثلاثة محاور شملت على (٤٥) فقرة و تم تحليلها باستخدام برنامج الاحصائي (SPSS). وتوصلت الباحثتان الى عدد من النتائج ابرزها :

١ . هنالك اعتقاد راسخ لدى مراقبي الحسابات في العراق بان الذكاء العاطفي له دور كبير في تنمية السمات الذاتية والمهنية لمراقب الحسابات.  
٢ . هنالك اعتقاد راسخ لدى مراقبي الحسابات في العراق بان الذكاء العاطفي له دور كبير في تعزيز كفاءة اجراءات التدقيق وفعاليتها.  
٣ . توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الذكاء العاطفي والسمات الذاتية والمهنية لمراقبي الحسابات حيث بينت اجابات عينة البحث الى اتفاق واضح على وجود علاقة بين الذكاء العاطفي والسمات الخاصة بمراقبي الحسابات .

وفي ضوء ذلك تم تقديم عدد من التوصيات اهمها :  
١ . قيام مجلس مهنة مراقبة وتدقيق الحسابات والجمعية العراقية للمحاسبين القانونيين بعقد ندوات لمراقبي الحسابات بشأن أثر الذكاء العاطفي في كفاءة الموظفين في الشركات تحت التدقيق.  
٢ . تشجيع مكاتب التدقيق على الانفاق على تنمية الذكاء العاطفي للمدققين في المكتب.  
٣ . إدراج امتلاك المتقدمين لممارسة مجلس مهنة التدقيق لمهارات الذكاء العاطفي كأحد السمات الذاتية والمهنية للمتقدمين.  
وتم اعتماد المنهج الاستقرائي في الجانب النظري و المنهج الوصفي التحليلي في الجانب العملي لتحقيق البحث.

#### تاريخ البحث

الاستلام: ٢٠٢١/٦/٢٠  
تاريخ التعديل: ٢٠٢١/٦/٢٩  
قبول النشر: ٢٠٢١/٦/٢٩  
متوفر على الأنترنت: ٢٠٢١/٩/١٩

#### الكلمات المفتاحية:

الذكاء العاطفي  
الاداء الوظيفي  
مراقب الحسابات  
مسؤولية مراقب الحسابات  
مكاتب التدقيق

The role of emotional intelligence in enhancing the job performance of auditors and reducing their responsibility An applied research in a sample of audit offices in Iraq

Najlaa sada .H.Al-rubai\*<sup>a</sup> ، Najat H. saqr<sup>b</sup>  
Al-Nahreen University / College of Business Economics.

#### Abstract

The aim of the research is to provide a theoretical introduction to each of the emotional intelligence and the job performance of account auditors, by reviewing the role of emotional intelligence in enhancing the job performance of account auditors and reducing their responsibility, so the research problem triggers the following:

\*  
Corresponding author : E-mail addresses : najlaasada1979@gmail.com.

1. There is a firm belief among account auditors in Iraq that emotional intelligence has a great role in developing the personal and professional features of the auditor.
2. There is a firm belief among account auditors in Iraq that emotional intelligence has a major role in enhancing the efficiency and effectiveness of audit procedures.
3. There is a statistically significant relationship between emotional intelligence and the personal and professional characteristics of account auditors, as the answers of the research sample showed a clear agreement on the existence of a relationship between emotional intelligence and the characteristics of the account auditors.

In light of this, a number of recommendations are presented, the most important of which are:

1. The Board of Auditing and Auditing Profession and the Iraqi Association of Certified Public Accountants held seminars for account auditors on the impact of emotional intelligence on the efficiency of employees in companies under audit.
2. Encouraging audit firms to spend on developing the emotional intelligence of auditors in the office.
3. Include applicants to practice the audit profession council's emotional intelligence skills as one of the applicants' personal and professional characteristics.

The inductive approach was adopted in the theoretical side and the descriptive analytical approach in the practical side to achieve the research.

Key words: emotional intelligence ,job performance, external auditor, responsibility of the auditor ,audit office.

## المقدمة

٢. ما هي طبيعة الواجبات والالتزامات التي ينبغي على مراقبي الحسابات مراعاتها في ظل الذكاء العاطفي؟

### أهداف البحث

١. يسعى البحث الى تحقيق الاهداف الآتية:  
١. تقديم مدخل نظري في الذكاء العاطفي.
٢. استعراض دور الذكاء العاطفي في تعزيز واجبات والتزامات مراقبي الحسابات.
٣. مدى اعتماد الذكاء العاطفي لدى مراقبي الحسابات العاملين في العراق.

### أهمية البحث

تأتي أهمية البحث من أهمية اعتماد الذكاء العاطفي في عملية التدقيق في البيئة العراقية بعد أن تمت دراسته في العديد من البيئات المحلية والدولية لما له من آثار ايجابية على مختلف الأطراف ذات العلاقة بعملية التدقيق (إدارات، ومستخدمين، مراقبي حسابات).

### فروض البحث

يتناول البحث الفرضية الآتية:

"إن اعتماد الذكاء العاطفي من مراقبي الحسابات يساهم في تعزيز واجبات مراقبي الحسابات و التزاماتهم لتحقيق الاداء الافضل".

يعد مفهوم الذكاء العاطفي من المفاهيم التي لها دور مهم في تحقيق الكفاءة والفاعلية للأفراد والمنظمات والمجتمعات المختلفة، وان نجاح وسعادة الفرد لا تتوقف على ذكائه العقلي فقط، بل على مهاراته وصفاته المعروفة باسم الذكاء العاطفي، اذ يعد الذكاء العاطفي من الامور التي تفتقدها مواقع العمل عموماً، فلو اتصفت به بيئة العمل، فإنه سيساعده على الصاق عناصر النجاح ببعضها البعض مما يحقق فهم لشخصية الفرد ورفع لمستواه الانتاجي و العملي وتنمية قدراته الابداعية والتعليمية، وأن الذكاء العاطفي هو الأكثر ارتباطاً بقدرة الافراد على النجاح في العمل، فكلما زادت صعوبة العمل الذي يؤديه الفرد زادت أهمية الذكاء العاطفي للنجاح فيه، كما ان الاعتماد على فرق العمل هو نتيجة حتمية لتعدد العمل الذي أدى لسيادة نمط العمل الجماعي نتيجة حاجة الاعمال إلى مهارات وقدرات تتجاوز إمكانيات الفرد الواحد، مما يعطي لفرق العمل الأهمية القصوى لمواجهة أعباء ومتطلبات العمل والاستفادة من المهارات والقدرات العقلية والعاطفية لدى أعضاء الفريق. اذ ان الأشخاص الذين يمتلكون نسبة مرتفعة من الذكاء العاطفي يمتلكون اداء افضل من الأشخاص الذين يتسمون بنسبة متدنية من الذكاء العاطفي.

### مشكلة البحث

يمكن استعراض مشكلة البحث من خلال التساؤلات الآتية:  
١. هل يعتمد مراقبي الحسابات في العراق الذكاء العاطفي عند أداء مهامهم؟

## الحدود المكانية والزمانية

1. الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية للبحث بمكاتب التدقيق العاملة في بغداد.
2. الحدود الزمانية: تتمثل الحدود الزمانية للبحث بالمدة ٢٠٢٠.

## أساليب جمع البيانات

1. الرسائل الجامعية الموجودة في المكتبات الجامعية.
2. الكتب والدوريات العربية والأجنبية المنشورة على الشبكة المعلومات الدولية.
3. آراء الخبراء والمختصين بموضوع البحث اكايمييين ومهنيين

## أسلوب العلمي

سيتم اعتماد المنهج الإستقرائي في تناول مشكلات البحث وإثبات فرضياته في الجانب النظري لتحقيق أهداف البحث، كما سيتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في الجانب العملي.

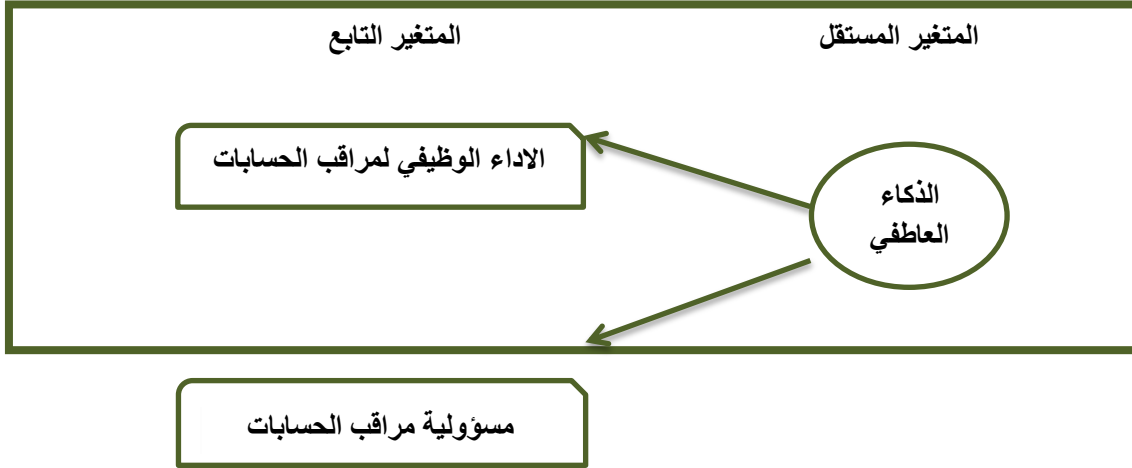
## مجتمع البحث وعينته

يتمثل مجتمع البحث في مكاتب التدقيق العاملة في بغداد وسيتم أخذ مجموعة من المكاتب عينة للبحث استناداً الى الاساليب الاحصائية المعتمدة.

## أنموذج البحث

يمثل الذكاء العاطفي المستخدم في عملية التدقيق المتغير المستقل، في حين يتمثل المتغير التابع بكل من (الاداء الوظيفي لمراقب الحسابات و مسؤولية مراقب الحسابات).

شكل (١) إنموذج البحث



٢٠١٨ : ٥) . و كما عرف ايضاً " أنه مجموعة مقدرات تتضمن الرقابة الذاتية والمثابرة والحماسة والإصرار والقدرة على تحفيز الذات وإدراك الانفعالات وإدارتها" (نعمان، ٢٠١٧: ٣٤) . وعرف بأنه " التحكم بالعواطف الشخصية ومشاعر الآخرين، للتمييز بينها واستخدام هذه المعلومات لتوجيه تفكير الفرد وافعاله، وهو الذكاء التقليدي الذي يركز على المهارات والمقدرات في المجال العاطفي- بما في ذلك الوعي الذاتي ووعي العواطف في الآخرين والتعاطف" (Freed, 77:2016) . وعرف بأنه " مجموعة مهارات تشتمل على ادارة المشاعر وتوظيفها وفهمها وادراكها وتحقيق النضج العاطفي من خلال مقدرة الفرد على التعاطف والتكيف لبناء علاقات جيدة مع الآخرين " (نعمة، ٢٠١٦: ١٤-١٥). وعرف ايضاً " بأنه إدراك الفرد لمشاعره الخاصة، والقدرة على محاوره هذه المشاعر، والقدرة على السيطرة عليها من أجل تسهيل التفكير، والقدرة على التعرف على مشاعر الآخرين، ومن ثم القدرة على

## الاطار النظري

### • الذكاء العاطفي

#### أولاً: مفهوم وتعريف الذكاء العاطفي

ان مفهوم الذكاء العاطفي يعتبر من المفاهيم الحديثة نسبياً مقارنة بأنواع الذكاء الاخرى التي تم تدقيقها وتمحيصها من قبل الباحثين والمهتمين، وقد جاء هذا المفهوم مكمل للنظرية التقليدية للذكاء من خلال تركيز المفهوم على الخصائص العاطفية والشخصية والوجدانية والاجتماعية للسلوك الذكي للفرد (احمد، ٢٠١١: ٤٨٢) . وقد عرف الذكاء العاطفي بعدة تعريفات ابرزها " بأنه القدرة على تعلم قدرات تسهل معرفة الذات وتقييمها جيداً أو التصرف تصرفات مسؤولة متنوعة، او انه وجود قوة في العلاقات مع القدرة على العمل الجيد مع الآخرين، بالإضافة الى الانتاجية تحت ضغط العمل اليومي والحياتي" (ابو رحمة،

- ٤ . كلمات العواطف لاتصف العاطفة فقط بل تتعداها لمعرفة درجة العاطفة وقوتها اذ يجب ان يكون التعبير دقيق ومترن وبدون مبالغة .
- ٥ . الهدف من التعليم العاطفي هو امتلاك القدرة على المعرفة الدقيقة لعواطف الانسان والتعبير عنها بشكل ملائم .
- ٦ . ان الذكاء العاطفي يمثل قاعدة تجعل الانسان اكثر كفاءة (مبييض، ٢٠٠٣: ٢٢) .

رغم صعوبة تحديد وقياس الذكاء العاطفي الا انه لا يمكن انكار قوة تأثيره (لنسيوني، ٢٠١٠: ٢٠) . وترى الباحثتان ان الذكاء العاطفي لدى مراقب الحسابات من شأنه ان يساعد في تنمية الذكاء الاكاديمي و في بناء شخصية الفرد بجعلها أكثر متعة ونجاحا في أيام حياته، فالذكاء العاطفي يحدد الكفاءة ويقيم النجاح لدى الافراد، وان وجود علاقة وثيقة بين الذكاء العاطفي والذكاء الاكاديمي المتحقق بالاساس من التحصيل الدراسي في تحقيق التوازن في حياة مراقب الحسابات خصوصاً .

#### ثالثاً: ابعاد الذكاء العاطفي

يتمتلك الذكاء العاطفي خمسة ابعاد هي (جمال، ٢٠١٥: ٧٠-٧١) :

- ١ . **الوعي بالذات:** يقصد به الثقة بالنفس وحسن إدارتها فنحن في حاجة دائمة لمعرفة مواطن القوة والضعف لدينا بشكل موضوعي، ونتخذ من هذه المعرفة أساساً لتحديد قدراتنا، كما إننا بحاجة ألي ان نتعلم منذ الصغر كيفية التعرف على مشاعرنا وتسميها التسمية الصحيحة فلا نخلط بين الفلق والغضب والاكتئاب والشعور بالوحدة والشعور بالجوع... الخ فهذا الوعي الموضوعي بالذات يجعلنا أكثر كفاءة في إدارتها ويجعل قراراتنا أقرب للصواب .
- ٢ . **التعاطي مع الجوانب العاطفية بشكل عام:** نحن نحتاج أن نعرف كيف نعالج و نتناول المشاعر التي تؤذيها وتزعجنا وتلك التي تسعدنا وهذا المران المستمر في المعرفة والمعالجة والتناول يزيدنا خبرة يوماً بعد يوم في إدارة جهازنا الوجداني لنستفيد من مميزاته الهائلة ونتجنب مخاطره الضارة .
- ٣ . **الدافعية:** إن وجود دوافع قوية تحثنا على التقدم والسعي نحو أهدافنا، ويعتبر الأمل مكون أساسي في الدافعية أن يكون لدينا هدف وأن نعرف خطواتنا خطوة بخطوة نحو تحقيقه، وأن يكون لدينا المثابرة والحماس لاستمرار السعي .
- ٤ . **التعاطف العقلي (التفهم):** ويعني قراءة مشاعر الآخرين من صوتهم أو تعبيرات وجههم ونظراتهم وليس بالضرورة مما يقولون. إن معرفة مشاعر الغير قدرة إنسانية أساسية .
- ٥ . **المهارات الاجتماعية:** كلما كان الانسان مزودا بمهارات اجتماعية مناسبة وكافية كلما كانت قدرته على التعامل مع الازمات والمواقف أفضل، أما أولئك الذين يفتقرون للمهارات

إدارة مشاعر الآخرين " (Woolsey, 2016) : وعرف بأنه "مقدرة الفرد على ادراك مشاعره ومشاعر الآخرين وتوجيه سلوكه وانفعالاته من خلال استخدامه لهذه المعلومات" (المحارمة، ٢٠١٥: ٣٩) . وعرف بأنه " قدرة الفرد على تعرف مشاعره الخاصة، ومشاعر الآخرين، وعلى تحفيز ذاته وإدارة مشاعره وعلاقاته مع الآخرين" (Ryan، 2014:4) . وتعرف الباحثتان الذكاء العاطفي بأنه القدرة على تكوين علاقة إيجابية للفرد مع نفسه من جهة ومع الآخرين من جهة اخرى عن طريق اكتسابه قدرة لادارة عواطفه الذاتية والوعي بها والقدرة على ضبطها، مع ملاحظة عواطف الآخرين ومعرفة كيفية التعاطف والتواصل معهم بكفاءة لتحقيق نتائج ايجابية .

#### ثانياً: أهمية الذكاء العاطفي

يلعب الذكاء العاطفي دوراً مهماً في تحديد وتقييم الكفاءة والنجاح للأفراد اذ يسهم في حل الكثير من الاحداث في البيئات المتنوعة، كما يمنح درجة من الاتساق بين المبادئ والقيم الاجتماعية والعواطف، مما يشعر الافراد بالراحة النفسية والسكينة، والقدرة على تحفيز الذات وخلق وتطوير علاقات اجتماعية متينة (الرشيدى، ٢٠١٥: ٦)، هناك العديد من الطرق المؤدية للنجاح في الحياة، ولعل المهارات الفنية التي يمتلكها الافراد تعد أهم هذه الطرق في ظل مجتمعاتنا القائمة على المعرفة. ويؤكد "جولمان" على أن إدراك الفرد لمهاراته وقدراته أمر في غاية الاهمية لتحقيق النجاح في الحياة (جولمان، ٢٠١٧: ٢١)، اذ يرفع الذكاء العاطفي من اداء الموظفين بشكل عام والذي يمكن ملاحظته من خلال التزامهم بالمواعيد، وكفاءتهم في انجاز المهام الموكلة لهم، والدقة في انجازاتهم، والعمل بروح الفريق (Dhani, 2017: ٨)، اذ يساهم في حل الكثير من المواقف والاحداث في بيئات متنوعة. إضافة إلى ذلك، يمنح الذكاء العاطفي درجة من الاتساق بين المبادئ والقيم الاجتماعية والعواطف، وهو الامر الذي يمنح الافراد شعوراً بالراحة النفسية و السكينة، والقدرة على تحفيز الذات وخلق وتطوير علاقات اجتماعية متينة (الرشيدى، ٢٠١٥: ١١) .

#### ■ تبرز أهمية الذكاء العاطفي من خلال النقاط الآتية:

- ١ . صلة المشاعر والشخصية والاستعداد الاخلاقي الفطري، اذ هناك ادلة كافية على ان المواقف الاخلاقية تنبع من المقدرة العاطفية (جروان: ٢٠١٢، ١٢) .
- ٢ . الشعور والاحاسيس تعتمد كأساس عند اتخاذ القرارات العقلية، فيستخدم المنطق عند توفر خيارات متعددة للإنسان فالعواطف لها علاقة بالمحاكاة العقلية كالعقل المفكر .
- ٣ . ان اصحاب المهارات العاطفية المتطورة اكثر رضاً وقناعة عن ذواتهم (عدس، ١٩٩٧: ٧٧) .

٤. يتنبأ بمهارات الأداء الاجرائية، لان جزء من هذه المهارات يتكون من ادارة الذات، ومهارات التواصل الاجتماعي، والتي ترتبط بشكل كبير بالذكاء العاطفي.

#### • مدخل في مراقب الحسابات ومسؤولياته

##### أولاً: مفهوم وتعريف مراقب الحسابات

يطلق على الشخص الذي يقوم بعملية التدقيق وتقديم تقرير يبيد فيه رايه حول القوائم المالية للمشروع لفظ (مدقق) Auditor ومن التسميات المرادفة لفظ "مراجع" و"مراقب الحسابات" و "فاحص الحسابات" و "محاسب قانوني" وغيرها من التسميات (عبدالله، ٢٠٠٤: ١٥١). ويعرف مراقب الحسابات بأنه " ذلك الشخص الذي يعهد اليه بواسطة جماعة شركاء القيام باعمال الرقابة لتدقيق وفحص حسابات الشركة وميزانيتها وحساب الارباح والخسائر فيها واعمال مجلس الادارة ومدى احترام احكام القانون في كل ذلك بشكل يحقق مصالح الشركة والشركاء والمصلحة العامة ويقوم مراقب الحسابات بمهامه القانونية والعقدية لمدة زمنية معينة ينص عليها عند تعيينه مقابل اتعاب -أجر- تقدره الهيئة العامة" (جاسم، ٢٠١٣: ٤٠). ويعرف ايضاً "بأنه ذلك الشخص المؤهل والمستقل والمجاز لانجاز تدقيق البيانات المالية وتقديم تقريره حولها إلى الجهة أو الجهات التي عينته" (التميمي، ٢٠٠٦: ٢٥). وعرف مراقبي الحسابات بأنهم "أشخاص تتوفر فيهم صفات تاهيلية علمية وتدريبية وسمات أخلاقية محددة تسمح لهم بتسجيل أسمائهم في سجل مراقبي الحسابات لأداء الخدمات المتعارف عليها في مهنة المحاسبة والتدقيق، وان مراقبي الحسابات يمارسون خدماتهم خلال مكاتبيهم ويتمتعون باستقلالية مهنية ووظيفة كاملة" (شركس، ١٩٨٧: ٣٥). و تعرف بأنها "هي فحص ناقد يسمح بالتأكد من أن المعلومات التي تنتجها المؤسسة صحيحة وواقعية، فالمراجعة تتضمن كل عمليات الفحص التي يقوم بيا مهني كفي خارجي (محافظ حسابات) ومستقل بهدف ابداء الإدلاء برأي فني محايد عن مدى اعتمادية وسلامة وشفافية القوائم المالية وأساس الميزانية، وجدول حسابات النتائج" (سواد: ٢٠٠٩، ١). وعرف ايضاً بأنه " كل شخص يمارس بصفة عادية بأسمه الخاص وتحت مسؤوليته مهنة الشهادة بصحة وانتظام حسابات وقوائم المؤسسة المتعلقة بالجرد حسابات لاستغلال الاجمالية، حسابات النتيجة والميزانية والوثائق السنوية للمنظمة" (Belaiboud، ١٥: ١٩٨٢)، في حين عرفه نظام ممارسة مهنة مراقبة وتدقيق الحسابات رقم (٣) لسنة ١٩٩٩ بالاتي "يمارس مهنة مراقبة وتدقيق الحسابات كل شخص طبيعي أو معنوي مجاز بممارسة هذه المهنة بموجب هذا النظام" ( نظام ممارسة مهنة مراقبة وتدقيق الحسابات رقم (٣) لسنة ١٩٩٩، المادة رقم -١- )

الاجتماعية فإنهم يعانون و يتخبطون من اضطرابات سوء التوافق.

وترى الباحثان ان هناك ابعاد اخرى الذكاء العاطفي وتتمثل في (العواطف الاخلاقية، مهارات التفكير، حل المشكلات، النجاح العملي الاكاديمي، العواطف، معالجة الجوانب الانفعالية، التواصل الاجتماعي -الفنون الاجتماعية-، طبيعة وظروف العمل، الاجر، العلاقة بالملاء، العلاقة بالطلبة، الاشراف، الترقية والتطوير و فرص التقدم في العمل).

#### رابعاً: مهارات الذكاء العاطفي

لجعل الفرد أكثر فاعلية لا بد أن يمتلك خمس مهارات إضافية تتمثل في (ابوعمشة، ٢٠١٣: ٥٨):

١. القدرة على تحمل المسؤولية .
٢. ايجاد خيارات متنوعة ومرنة لمواجهة المواقف المختلفة .
٣. تقبل وجهات نظر الاخرين وتكوين علاقات اجتماعية.
٤. العمل بفاعلية لايجاد أفضل الخيارات الممكنة لكل حالة وخاصة تلك القرارات ذات التأثير .
٥. الاصرار على خلق عزيمة ذاتية واحترام الذات والاحساس بالفاعلية الشخصية.

#### خامساً: خصائص وسمات الافراد ذوي الذكاء العاطفي

ان الافراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع يتميزون بمجموعة من الخصائص والسمات وهي (الحراصي، ٢٠١٩: ٧):

١. المرونة العاطفية.
٢. التحرر من المشاعر السلبية.
٣. يستطيعون تحديد مشاعرهم والتعرف عليها حتى وان كانت متعددة ومتزامنة مع احداث اخرى.
٤. القدرة على التعبير عن مشاعرهم دون خوف.
٥. لديهم احساس كبير بالمسؤولية الاجتماعية.
٦. يتمتعون بالقدرة على التركيز والتفكير.
٧. يتميزون بدافعيتهم الداخلية.
٨. القدرة على حل المشكلات بهدوء.

#### سادساً: اثر الذكاء العاطفي على الحياة المهنية

لخص أثر الذكاء العاطفي على الحياة المهنية بالنقاط التالية (Law، ٢٠٠٨: ٥٨):

١. يعتمد أداء الفرد لمهامه على تفاعله مع الاخرين بنجاح (زملاء، مشرفين، مرؤوسين، زبائن) وعلى تواصله وعلاقاته الحسنة معهم.
٢. يساعد الافراد في إدارة انفعالاتهم الذاتية، وخلق بيئة ايجابية، وبالتالي تقليل سلوكياتهم العكسية والمجابهة كالعنف في محيط العمل.
٣. يعتبر أداة للتنبؤ بالدافعية، فالافراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع قادرون تنظيم انفعالاتهم واستخدامها لتحسين أدائهم، والحفاظ على تركيزهم ومستوى الدافعية لديهم.

- ٤ . يجب عليه إن يوصل النتائج بدقة وأمانة دون تحريف كما يجب عليه إن لايجاري أو يجامل احد فيما يبيديه من آراء وان يكون ناصحاً.
- ٥ . أن يكون سيد نفسه لا سلطان لغيره على ضميره ، وان يضع مصلحة عملة فوق مصلحته من حيث الأولوية .
- ٦ . أن يكون صبوراً لان اكبر جانب من عمله ذو طبيعة روتينية كثيرا ما تدعو للملل . وعيله أن يمنح عمله من روحه و وجدانه ما يكسب ذلك العمل الحيوية التي تقلل الملل والسأم .
- ٧ . أن يكون متمكناً من لغته قادراً على التعبير بها تحدثاً وكتابة بكل وضوح واقتدار .
- ٨ . القدرة على تقبل النقد .
- ٩ . شكاك ومن الصعب استغفاله .

#### ❖ السمات المهنية لمراقب الحسابات

تعد مهارات الذكاء العاطفي أحد الأسس للعمل بفعالية وكفاءة مع الآخرين، إذ يساعد الذكاء العاطفي في التفكير بشكل مبدع من خلال رؤية المشكلات من نواحي مختلفة، وامتلاك عدد من الأفكار المبدعة والجديدة وتوليد أفكار وحلول جديدة للمشكلات. إذ يساعد الذكاء العاطفي مراقبي الحسابات والمدققين على العمل مع الآخرين من خلال التأثير بالناس، والثقة بالآخرين والتعاطف (ابوعفش، ٢٧: ٢٠١١)، تعد الاستقلالية المفهوم الأكثر أهمية والمتجسد في حاجة المستفيدين مع جملة الصفات الأدبية والأخلاقية والمهنية التي يجب توفرها في مراقب الحسابات وكما مبين ادناه (السامرائي، ٢٠٠٦: ٢٠٢-٢٠٤):

أ. **الاستقلالية** : يقصد باستقلالية المراجع حسب معيار الاستقلالية والحياد الصادر عن معهد المراجعين الداخليين الأمريكي "أن تكون إدارة المراجعة في وضع تنظيمي عالي والموضوعية في أداء تقارير المراجعة" (وظفة، ٢٠٠٩: ٢٢) ، إذ إن الاستقلال في التدقيق عبارة عن "وجود وجهة نظر غير متحيزة خلال أداء اختبارات التدقيق وتقييم النتائج، وإصدار التقارير" (ارينز، ٢٠٠٢: ١١٨) .

ب. **النزاهة** : وترتبط النزاهة ارتباطاً وثيقاً بالاستقلالية حيث تعرف بأنها "استقلالية مراقب الحسابات عن إجراء القضايا المتمثلة بإبداء الرأي"، والنزاهة من الواجبات المهنية لمراقب الحسابات ولكنها في الأساس التزام أخلاقي يتجسد من خلال (التصرف وهو نبع سلوك مراقب الحسابات، والوعي وهو القدرة على الإدراك) (السامرائي، ٢٠٠٦: ٢٠٦).

ج. **الموضوعية** : وتعني "عدم التحيز في كل الأمور التي تخص المهام الفنية التي يمارسها مراقب الحسابات" (شركس، ١٩٨٧: ١٢٩)، كما تتجلى الموضوعية وتهتم بإن يكون مراقب الحسابات (نزاهة، ذكاء، صادقاً، ومتجرداً من أي مصلحة شخصية وبعيداً عن أي تأثير خارجي) (عثمان، ١٩٩٩: ٥٠).

وتعرف " بأنها عملية منظمة ومنهجية لجمع وتقييم الادلة والقرائن بشكل موضوعي والتي تتعلق بمزاعم عن أحداث وأنشطة اقتصادية وذلك لتحديد مدى التوافق والتطابق بين هذه المزاعم وبين المعايير المقررة وتوصيل النتائج إلى الاطراف المعنية" (الصح، ٢٠٠٧: ١٧) ، يتضح من هذا التعريف أنها عملية تتم وفق خطة وبرنامج معد مسبقاً وليست عمالاً عشوائياً ومرتبلاً خصائصها هي(الشريقي، ٢٠١٣: ١١) :

- ✓ المراجعة عملية منظمة تنفذ من خلال وضع برنامج يحدد الخطوات التي تتبع لتنفيذ المهمة .
- ✓ الحصول على أدلة الاثبات وتقييمها بشكل موضوعي (ويعتبر ذلك جوهر عملية المراجعة).
- ✓ معايير متعارف عليها (هي مجموعة القواعد التي تستخدم كأداة للتقييم وصدار الحكم).
- ✓ إيصال النتائج إلى الاطراف المعنية (إعداد تقرير مكتوب يتضمن نتائج الفحص).

#### ثانياً: سمات مراقب الحسابات

السلوك الذكي عاطفياً يساعد المديرين (عموماً) ومراقبي الحسابات (خصوصاً) في التخطيط بشكل أفضل من خلال عدة طرق منها تغيير الخطط لتلبي حاجاتهم الحالية، والتكيف مع المواقف واللجوء إلى الخطط المتعاقبة وتغييرها عند الفشل، والمديرون الاذكياء عاطفياً لديهم القدرة على فهم انفعالاتهم وانفعالات الآخرين كي تساعدهم على تحفيز الموظفين وأنفسهم، وعلى مساعدة الأفراد على الاستمرار في العمل (ابوعفش، ٢٠١١: ٢٧)، إذا كانت المبادئ والقواعد القانونية عرضة للتغير (في حين إن المبادئ والقواعد الأخلاقية ثابتة لا تتغير) لذا لا بد من التعرف على السمات المتعلقة بأخلاقيات مراقب الحسابات وتنقسم إلى :

#### ❖ السمات الشخصية لمراقب الحسابات

يجب على مراقب الحسابات إن يتصف بصفات شخصية وأخلاقية تؤهله للقيام بواجبه على أفضل وجه. واهم هذه الصفات (عبدالله، ٢٠٠٤: ١٥٦) :

- ١ . إن يكون أميناً ونزيهاً ويعطي العمل حقه الوافي وإن يعمل بضمير حي ويبدل أقصى طاقة عملية وفنية .
- ٢ . إن يكون متمكناً من علم المحاسبة وتدقيق الحسابات فضلاً عن الاطلاع على جميع فروع العلوم الأخرى كالـ(العلوم الاجتماعية والإنسانية والمحاسبية المختلفة والتحليل المالي) والقوانين والأنظمة المستخدمة في البلد مثل (قوانين الضريبة ، قانون الشركات ، قانون العمل ،قانون الضمان الاجتماعي الخ).
- ٣ . بما إن مراقب الحسابات موضع ثقة عملاءه، وبحكم اطلاعه على دقائق أسرارهم المالية لذلك تقضي التقاليد المهنية إن يحافظ مراقب الحسابات على هذه الأسرار والا يقوم بإفشائها ويجب عليه إن يكون دائماً كتموماً وموضع ثقة الآخرين .

٧. **تثبيت اسماء وتواقيع الاشخاص التابعين:** له الذين قاموا بمراقبة وتدقيق الحسابات على اوراق عمل المكتب.

#### رابعاً: مسؤولية مراقب الحسابات

نظراً لأهمية المهمة التي يقوم بها مراقب الحسابات فإنه يعتبر مسؤولاً عن أي خطأ أو إهمال يقع منه في أداء مهمته، وهذه المسؤولية قد تكون مدنية، وقد تكون جزائية، وقد تكون تأديبية بحسب الأحوال، لذا سنتناول مسؤولية مراقب الحسابات في الفقرات الآتية:

##### ١. المسؤولية المدنية

يسأل مراقب الحسابات مدنياً تجاه الجهة الخاضعة للتدقيق والغير عن الأخطاء التي تقع منه في مراقبة وتدقيق الحسابات، وتحدد مسؤوليته المدنية تجاه الجهة الخاضعة للتدقيق بالاستناد إلى المركز القانوني الذي يشغله (البسام، ١٩٦٧: ٢١٨)، كما نص قانون الشركات العراقي "يسأل مراقب الحسابات عن صحة البيانات الواردة في تقريره بوصفه وكلياً عن الشركة في مراقبة وتدقيق حساباتها" ((قانون الشركات رقم (٢١) لسنة ١٩٩٧ المادة -١٣٧-)).

يكون مراقب الحسابات مسؤولاً أمام طرفين هما "أمام الشركة او الهيئة التي وضعت ثقته فيها انطلاقاً من أمضاء العقد الى البدء في مهمته، و أمام الغير مثل المساهمين الشركاء وكل من يضرر من الاخطاء التي يرتكبها مراقب الحسابات" (٥١١: ٢٠٠٥، Societe).

##### ٢. المسؤولية التقصيرية الجزائية

يسأل مراقب الحسابات جزائياً إذا كانت الأخطاء التي ارتكبها تمت أثناء أداء مهمته التدقيقية والرقابية تشكل جرائم يعاقب عليها القانون، فنص قانون ضريبة الدخل على الاتي "يتعرض مراقب الحسابات لعقوبة الحبس مدة لا تزيد على سنة واحدة إذا ثبت أمام المحاكم المختصة، أنه قدم بيانات أو معلومات كاذبة أو ضمنها في تقرير أو حساب بشأن الضريبة أو أخفى معلومات كان ملزماً ببيانها قاصداً بذلك الحصول على خفض أو سماح من مقدار الضريبة التي تفرض على المكلف، أو إذا قدم تقريراً أو بياناً كاذباً أو ناقصاً مما يجب تقديمه على وفق قانون ضريبة الدخل أو ساعد أو حرض أو اشترك في ذلك" ( قانون ضريبة الدخل رقم (١١٣) لسنة ١٩٨٢ المادة -٥٧-)، و"قد يتعرض مراقب الحسابات لعقوبة الحبس مدة لا تقل عن ثلاثة أشهر ولا تزيد على سنتين إذا ثبت أمام المحكمة المختصة، أنه استعمل الغش أو الاحتيال للتخلص من أداء الضريبة المفروضة على المكلف أو التي تفرض بموجب هذا القانون كلها أو بعضها" (قانون ضريبة الدخل رقم (١١٣) لسنة ١٩٨٢ المادة -٥٨-). وكذلك يتعرض مراقب الحسابات إلى العقوبات المقررة بموجب نصوص قانون العقوبات والتي نصت على "يتعرض لعقوبة الحبس مدة لا تزيد

د. السرية : وتعني بان "لا يبوح مراقب الحسابات بالمعلومات التي تتوفر لديه إلى أي جهة دون إقرار خاص بهذا الشأن ألا في الحالات التي تتطلبها مقتضيات القانون أو متطلبات الإفصاح" (غطاس، ١٩٩٨: ٣٠).

٥. **الكفاءة والعناية المهنية :** يقصد بالكفاءة المهنية للمدقق الحسابات المعرفة الكافية والمتخصصة في مجالات المحاسبة والتدقيق، والمهارة في تطبيق تلك المعرفة في الحالات والمجالات والظروف المختلفة، وكذلك السلوك الذي يكتسبه المدقق من التعليم والتدريب الكافي (Jarvis: ٧، ١٩٨٣). وتعتمد الكفاءة المهنية على ثلاث مقومات تتكامل فيما بينها وهي (صبيحي، ١٩٩٨: ٣):

✓ حصول العضو على مؤهل جامعي متخصص في مجال المهنة للدخول فيها.

✓ قضاء فترة من التدريب والمران العملي كشرط لمزاولة المهنة.

✓ التدريب والتعليم المهني المستمر طول فترة المزاولة.

وترى الباحثان وجوب تمتع مراقبي الحسابات بالمعرفة التامة بالمعايير المحاسبية الرقابية والاسس المحاسبية، والامام والالتزام بقواعد واداب وسلوك المهنة، وان يكون على قدر جيد من الخبرة المهنية والعلمية، وان يطلع على كل ما هو جديد بمجال العمل الرقابي، وان يكون موضوعياً ومحايدياً في ابداء رأيه، و ان يكون على دراية بالقوانين واللوائح المنظمة للعمل.

#### ثالثاً: واجبات مراقب الحسابات

تتعدد واجبات مراقب الحسابات بحسب التشريعات والقوانين السائدة المنظمة لعمل مراقب الحسابات وكما موضح ادناه (بهي، ٢٠١٦: بلا):

١. **تدقيق القيود والسجلات المحاسبية:** يجب على مراقب الحسابات ان يدقق سجلات الوحدة الاقتصادية الخاضعة للتدقيق للتحقق من صحة تسجيلها في السجلات والتأكد من ان الحسابات الختامية تظهر المركز المالي ونتيجة نشاط الوحدة بعدالة.

٢. **اعداد وتقديم التقارير:** الواجب الرئيس لمراقب الحسابات هو فحص حسابات السنة المالية المكلف بتدقيقها لغرض تقديم تقرير للجهة محل التدقيق وغيرهم من اصحاب المصلحة.

٣. **التحقق من تطبيق المعايير والانظمة المحاسبية:** على مراقب الحسابات ان يتحقق بأن الشركة قد طبقت المبادئ المحاسبية المتعارف عليها وبشكل ثابت .

٤. **عدم الجمع بين اعمال تنظيم الحسابات ومراقبة تلك الحسابات:** من قبل مراقب الحسابات او شركائه او مساعديه.

٥. **الالتزام بقواعد السلوك المهني ومعايير الاداء:** التي يعتمدها المجلس في تنظيم المهنة.

٦. **الالتزام بالمعايير الرقابية:** الصادرة عن (مجلس المعايير المحاسبية والرقابية في جمهورية العراق).

ممارسة مهنة مراقبة وتدقيق الحسابات رقم (٣) لسنة ١٩٩٩ المادة -١٤- الفقرة -ح-).

#### خامساً: تعيين مراقب الحسابات وانتهاء مهمته

الزم المشرع العراقي الشركات الخاصة بوجوب تعيين مراقب الحسابات وتحديد أجوره قبل الهيئة العامة (قانون الشركات العراقي رقم (٢١) لسنة/١٩٩٧ (المعدل) " المادة رقم-سادسا-١٠٢-)، وقد تعرض امر تعيين مراقب الحسابات من قبل الهيئة العامة للانتقاد تأسيساً على ان المراقب سيفقد حياده وهو يدلي برأيه حول حسابات الشركة لانه معين من قبل هيئتها العامة، وهذه الهيئة التي يسيطر عليها اصحاب الحصص الكبيرة هي التي تختار الادارة وهي مسؤولة عن اخفاقات الشركة وعن انحرافات المالية، ولكن لا يوجد حلاً لهذه المعضلة فهي عالمية لانه من غير المتصور ان يفرض على الهيئة العامة مراقب حسابات غير مرغوب فيه. لذا تظل التوعية وتطبيق معايير مزاوله مهنة المحاسبة هي المعمول عليها في نزاهة مراقب الحسابات (كوماني، ٢٠٠٦: ٢٥٦).

#### • الذكاء العاطفي ومهنة مراقبي الحسابات

##### أولاً: دور الذكاء العاطفي في تحقيق فاعلية بيئة العمل

ان المشاعر والعواطف تشمل افكار ومشاعر وتغيير مستويات التحكم في السلوكيات والافكار، تقييم الخبرات والتعبيرات النفسية، يمكن النظر الى العاطفية كصفة شخصية او حالة عقلية او كلاهما، فالحالة العاطفية للفرد تتأثر بصفاته الشخصية او تصرفاته العاطفية، كما تتأثر ايضاً بالتفاعلات المتغيرة مع البيئة الاجتماعية والمادية المحيطة بها، عادة ما يتطلب العمل اليومي في منظمات الاعمال تفاعلات اجتماعية بين الموظفين انفسهم وبين الموظفين ومدراءهم مما يتطلب من المدراء ضرورة التعامل وادارة عواطفهم ومشاعرهم نحو تلك التفاعلات، حيث تدرك المشاعر على انها نقطة مركزية لخبرات الافراد في اماكن العمل، كما انهم من اهم العوامل التي تساعد على التنبؤ بالاداء (Rajah, 2011: 1107)

ان القدرة على ان تكون مدركاً لذاتك ومتقبلاً لها وأن تكون واعياً بمشاعر الاخرين اي ان تفهم نفسك وتفهم الاخرين مما يساعدك في التعبير عن الانفعالات بطرق صحيحة ويساعدك على ادارة انفعالاتك بطريقة ايجابية ان تكون راضياً على وظيفتك. لذلك تبحث كبرى الشركات واصحاب العمل على تبني برامج لتنمية قدرات الذكاء العاطفي لدى موظفيها، حيث تشير التقارير الى جدوى هذه البرامج بصورة كبيرة (Bar-on, 2003:363). ان العواطف تمثل جزءاً من العمليات المنطقية التي تحفز الافراد للتصرف واتخاذ سلوكيات معينة، لذلك فإنه يمكن للمديرين الذين يرغبون في رؤية سلوك ما مشاهد من قبل

على سنة وبغرامة لا تزيد على مائة دينار أو بإحدى هاتين العقوبتين إذا دون في تقريره بيانات غير صحيحة أو أغفل تدوين بيانات صحيحة وكان من شأن ذلك إيهام السلطات العامة وإيقاعها في الغلط" (قانون العقوبات رقم (١١١) لسنة ١٩٦٩ المادة -٢٩٦-)، كما ان تقرير مراقب الحسابات يتم ارفاقه مع نسخة الحسابات الختامية المصادق عليها من قبله " تقرير مراقب الحسابات يرفق مع الحسابات الختامية للشركة وترسل نسخة منها إلى مسجل الشركات" (قانون الشركات رقم (٢١) لسنة ١٩٩٧ المادة -١٢٧- الفقرة رقم -١-)، كما "يتعرض لعقوبة الحبس مدة لا تزيد على سنتين وبغرامة لا تزيد على مائتي دينار أو بإحدى هاتين العقوبتين، إذا علم بحكم مهنته بسر فقام بإفشائه في غير الأحوال المصرح بها قانوناً أو استعمله لمنفعته أو لمنفعة شخص آخر" (قانون العقوبات رقم (١١١) لسنة ١٩٦٩ المادة -٤٣٧-).

#### ٣. المسؤولية التقصيرية التأديبية

نص نظام ممارسة المهنة على "يسأل مراقب الحسابات تأديبياً إذا أخل بالتزاماته المهنية التي تضمنتها القوانين المنظمة لمزاولة مهنة مراقبة وتدقيق الحسابات" (نظام ممارسة مهنة مراقبة وتدقيق الحسابات رقم (٣) لسنة ١٩٩٩ المادة -١٣-)، اذ يتم محاسبته تجاه مسؤوليته التقصيرية اذ "يحال إلى لجنة انضباط تتولى النظر في المخالفات المنسوبة إليه" (نظام ممارسة مهنة مراقبة وتدقيق الحسابات رقم (٣) لسنة ١٩٩٩ المادة -٦- الفقرة -ب-)، ونص ايضا "تتعقد هذه اللجنة بدعوة من رئيسها للنظر في المخالفة المحالة إليها" (نظام ممارسة مهنة مراقبة وتدقيق الحسابات رقم (٣) لسنة ١٩٩٩ المادة -١٤- الفقرة -ب- ) ، و"تستدعي مراقب الحسابات الذي أسندت إليه المخالفة للحضور أمامها للتحقيق في صحة المعلومات الواردة إليها، وفي حالة امتناعه عن الحضور دون عذر مشروع فلها أن تصدر العقوبة التأديبية بعد أن تتحقق من صحة المعلومات الواردة إليها حول المخالفة" (نظام ممارسة مهنة مراقبة وتدقيق الحسابات رقم (٣) لسنة ١٩٩٩ المادة -١٤- الفقرة -ج-)، و"لجنة الانضباط في سبيل ذلك أن تتصل بدوائر الدولة والقطاع المختلط والتعاوني والخاص للإطلاع على المستندات والسجلات والمعلومات التي تتعلق بالقضية المعروضة عليها" (نظام ممارسة مهنة مراقبة وتدقيق الحسابات رقم (٣) لسنة ١٩٩٩ المادة -١٤- الفقرة -ه-)، و"تصدر لجنة الانضباط قراراتها بالأغلبية وتخضع هذه القرارات لمصادقة مجلس مهنة مراقبة وتدقيق الحسابات ويكون قرار المجلس بشأن العقوبة التأديبية باتاً" (نظام ممارسة مهنة مراقبة وتدقيق الحسابات رقم (٣) لسنة ١٩٩٩ المادة -١٤- الفقرتان -و-، -ز-)، و"لجنة الانضباط فرض أحد العقوبات الآتية (الإنذار، الحرمان من ممارسة المهنة لمدة لا تقل عن مائة وثمانين يوماً ولا تزيد على ثلاث سنوات، إلغاء إجازة ممارسة المهنة وترقيين اسم المخالف من سجل مراقبي الحسابات) (نظام



رايه دون الخضوع لأي من التأثيرات التي تضعف الحكم المهني وتتيح للفرد التصرف بالنزاهة وممارسة الموضوعية (عبدالمنعم، ٢٠٠٠: ٢٠٦)، وان الذكاء العاطفي يساعد على استرخاء الدماغ والرفع من عمليات استيعاب المعلومات المستقبلية، وبالتالي تحقيق انجازات افضل (٢٨٢-٢٧٠: ٢٠١٥، Altındag). ان النجاح المهني الذي يحققه الفرد الذكي عاطفياً، يعتمد على مقدرة هذا الفرد في تنظيم انفعالاته، وتفكيره من ناحية، وبين تفكير وانفعالات الآخرين الذي يتعامل معهم من ناحية اخرى، بحيث يجعل تلك العلاقة مستمرة وفعالة للوصول الى النجاح في المجالات المختلفة من الحياة (المخزومي: ٦٠، ٢٠٠٥). يعتبر الذكاء العاطفي مفتاح نجاح الحياة المهنية (الحكمي، ٢٠٠٤: ١٥٠)، يلعب الذكاء العاطفي دوراً كبيراً في ميدان العمل، اذ يجعل الفرد واعياً باستجاباته الانفعالية وانفعالات الآخرين بشكل يضمن له النجاح والتفوق الوظيفي والنجاح في علاقاته المهنية (١٦٧-١٦٠: ٢٠٠٤، Salovey).

هناك أعمال تتطلب الكثير من الذكاء العاطفي كالأعمال التي تتطلب التعاطف والاتصال بالناس وفهم الآخرين وتتضمن العمل ضمن الفريق، فاذا كان الفرد لا يملك مستوى عالي من الذكاء العاطفي فإن تلك الأعمال صعبة، وتكون أقل رضا لدى هذا الفرد (147: 2002, Caruso).

يتواصل الأفراد والجماعات مع بعضهم البعض داخل المنظمة ضمن منظومة من العلاقات الرسمية وغير الرسمية، فالعلاقات تتأثر بمستوى الذكاء العاطفي الذي يتمتع به الفرد أو المجموعة وهذا ينعكس ذلك على فعالية المنظمة بشكل عام (بظاظو، ٥٢: ٢٠١٠).

ان السر في مقدرة الذكاء العاطفي على تحقيق النجاح المهني للفرد يعود الى مساعدته في وضع الاوليات المهنية والشخصية والاجتماعية في الحياة، كما يحدد اغلبية السلوكيات المهنية اليومية المفضلة لتحقيق النجاح المهني، فالذكاء العاطفي يساعد الافراد على التوافق المهني والتكيف مع بيئة العمل (موسى، ٢٠١٧: ٥٩). تعدّ مهارات الذكاء العاطفي أحد الأسس للعمل بفعالية وكفاءة مع الآخرين، إذ يُساعد الذكاء العاطفي في التفكير بشكلٍ مبدعٍ من خلال رؤية المشكلات من رؤى عديدة، وامتلاك العديد من الأفكار المبدعة والجديدة وتوليد أفكار وحلول جديدة للمشكلات. بالإضافة إلى أن الذكاء العاطفي يُساعد الأفراد على العمل مع الآخرين من خلال التأثير بالناس، أو بناءً على الاتفاق، والثقة بالآخرين والتعاطف (أبو عفش، ٢٠١١: ١٧).

وحيث أن تشكيل فرق العمل أصبح من أهم المطالب التي تواجه القيادة الفعالة وأصبحت العلاقة بين أعضاء الفريق الواحد من أهم التحديات، لذا يجب أن يتوافر لدى المدير العديد من المهارات الخاصة وتتمثل في:

١. التواصل مع الموظفين والإصغاء لمطالبهم واهتماماتهم.

الموظفين، ان يقدروا كيفيات التعبير عن مشاعرهم وان يقودوا تحقيق الاهداف من خلال الذكاء العاطفي. فعندما تكون المواقف او الاحداث صعبة يحتاج الافراد للمزيد من الثقة في مدرائهم، كما ان الافراد لايشعرون بالثقة اذا ما عبر المدراء عن عواطف الخوف او القلق او عواطف اخرى متعلقة بضعف الثقة الذاتية. وحتى في المواقف الايجابية يحتاج المدراء لان يعبروا عن الحماس والرفع من دوافع الافراد لتحقيق استخدام كامل لقدراتهم (٧٦: ٢٠١٣، Ulvydiene). ان الذكاء العاطفي يساعد على بناء علاقات تبادلية بين المدير - باعتباره قائداً - وبين الموظفين، عادة ما يفضل الموظفين العمل مع الرؤساء الذين يتمتعون بدرجة عالية من الذكاء العاطفي، ويعبرون عن مشاعر عميقة للاحداث. من جانب اخر، فان الزبائن عادة ما يتأثرون بالذكاء العاطفي للموظفين، فهم عادة ما يستجيبون بشكل جيد للموظفين الذين لديهم مستوى مرتفع من الذكاء العاطفي (٢٩١-٣٠٠: ٢٠١٥، Zehir). يتعرض الافراد في المنظمات الى مجموعة من الاحداث العاطفية مثل (حوادث العمل، زبائن غير مهنيين، الصراعات بين الموظفين، تأخير في تسوية الطلبات الخ ..) كل هذه الاحداث يمكن ان تزيد من مستوى ضغط العمل، فتحت هذه الظروف المحبطة قد يستخدم المديرون الذكاء العاطفي وبعض التكتيكات التنظيمية لتمكنهم من السيطرة على عواطفهم اتجاه تلك الاحداث، كما ان المديرين يمكن ان يستخدموا اساليب الذكاء العاطفي لكي تساعدهم في التعبير على عواطفهم الصحيحة للافراد الذين يخصهم ذلك الحادث (Humphrey, 2012: 740). ان الذكاء العاطفي في العقد الاخير يمثل العنصر الاكثر تأثيراً في مجال الاعمال وان الشركات على مستوى العالم بدأت تنظر بعين الذكاء العاطفي لانقضاء موظفيها وترقيتهم وتنمية مهاراتهم (جولمان، ٢٠١٩: ١٦-١٧)، فالمدبر الذكي عاطفياً يتخذ افضل قرار وذلك من خلال (استخدام العواطف لتحسين الامور، رؤية الاشياء بوضوح عند الافراط في الشعور، اتخاذ القرار الجيد والراسخ حتى عند الشعور بالغضب، يحقق التوازن بين الافكار والمشاعر، لايدع العواطف القوية تعمي التفكير) (Agarwal, & Chaudhary, 2013: 28-30).

وتجد الباحثان ان الذكاء العاطفي يلعب دورا بارزا في تعزيز فاعلية واجبات والتزامات مراقبي الحسابات مما يساعدهم في بلوغ أرقى مستويات الاداء الوظيفي داخل وخارج مكتب مراقبي الحسابات، كما أن الذكاء العاطفي يمنح مراقبي الحسابات مزيداً من المرونة والقابلية للتغيرات التي تحدث في بيئة العمل المحيطة.

**ثانياً: دور الذكاء العاطفي في تحقيق فاعلية مهنة مراقب الحسابات**

وجب استقلال مراقب الحسابات فعلياً وظاهرياً عند ممارسة المهنة (التميمي، ٢٠٠٦: ١٢٣) وتمتعه بحالة ذهنية تسمح بتقديم

٧. **أنتاج الفرد** يساعد الذكاء العاطفي الافراد على التفكير بوضوح، وهو ما يساهم في التخلص من الوقت الناتج عن التفكير بمشاعر الغضب والقلق .

٨. **رضا الاخرين** يعتني الافراد ذوي الذكاء العاطفي بأنفسهم، وهو ما يمكنهم من تقديم العناية المخصصة للاخرين.

وترى الباحثتان ان جوانب الذكاء العاطفي التي وجد لها علاقة كبيرة بالنجاح في الاعمال هي قدرة الانسان على التعامل مع المشاعر والعواطف والقدرة على التكيف مع الشدة والتوترات.

### ثالثاً: دور الذكاء العاطفي في تحسين الاداء الوظيفي لمراقبي الحسابات

زاد الاهتمام بمفهوم الذكاء العاطفي خلال العقد الاخير حيث نجد أن هناك علاقة قوية بين الذكاء العاطفي وتأثيرها على مراقبي الحسابات والمحاسبين والمدققين، فالذكاء العاطفي يعمل على دراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يساهم في رفع أداء المنظمة ويحقق إشباع لحاجات ورغبات العاملين، فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين ساهم ذلك في جعل الأفراد مستغرقين بشكل كامل في وظائفهم بما يؤدي إلى الحصول على أداء أفضل. فمفهوم الذكاء العاطفي ظهر ليوكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي وليخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفاً من الاستغناء عنهم أو تخفيضاً لمعدلات أجورهم، بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين (العابد، ٢٠٠٦: ١). يرفع الذكاء العاطفي من أداء الموظفين بشكل عام والذي يمكن ملاحظته في التزامهم بالمواعيد، وكفاءتهم في إنجاز المهام الموكولة لهم، والدقة في إنجازاتهم، والعمل بروح الفريق (Dhani، 2017: ١). أن الأداء عبارة عن سلوكيات ونتائج معاً (بظاظو، ٢٠١٠: ٤٨)، فالذكاء العاطفي عامل مؤثر في علاقات الانسان المختلفة سواء كانت علاقته بنفسه أو علاقته بغيره، كعلاقات الصداقة أو علاقات العمل أو غيرها. كما أن تعلم مهارات الذكاء العاطفي يجعل الفرد منا أكثر قدرة على تفهم نفسه أولاً وعلى التعاطف والتعامل وتقبل مختلف الشخصيات بجميلها وقبحها ثانياً (مبارك، ٢٠١٧: ١٦).

اذ أن الذكاء العاطفي يساعد القائد في بلوغ أرقى مستويات الأداء الوظيفي في كافة أوجه العمل داخل المنظمة، كما ان الذكاء العاطفي يعطي للقائد بمزيد من المرونة والقبالية التعامل مع التغييرات التي تحدث داخل البيئة المحيطة به (ابو الخير، ٢٠١٨: ٢٠٠). ففي مجال العمل فان الذكاء العاطفي يجعل الفرد قادراً على التعامل والتكيف مع الاخر المختلف (سالم، ٢٠١٢: ٣٧٩)، اذ يرتبط الذكاء العاطفي بالأداء على النحو الاتي Law, (2007:58) :

٢. إدارة واحتواء الصراعات التي تنشأ بين الموظفين والتي تنتج عن أشياء عديدة من بينها الاختلاف في وجهات النظر وعدم الاتفاق على رؤية موحدة للمنظمة.

٣. تحفيز الموظفين وتشجيعهم على المشاركة في فعاليات الإدارة التنظيمية للمنظمة.

٤. ادارة التغيرات التي تحدث في المجتمع.

وهذا ما يؤكد تمتع المديرين بمهارات الذكاء العاطفي حتى يستطيعوا مواجهة تلك التحديات والقدرة على صنع القرار الفعال العاطفي الذي يركز اساساً على بناء الثقة بالنفس للمدير، وعلى كيفية التحكم في مشاعره واحساسه بالترابط والتكامل مع الموظفين، وقدرته على التواصل والاتصال والتأثير عليهم، وحدث التغيير المطلوب في المؤسسة وقدرته على قبول التغيير واستيعابه (ابوعفش، ٢٠١١: ٦٨) .

أصبح معدل الذكاء العاطفي في المنظمات هو أحد المطالب الجديدة للأفراد فصاحب الذكاء العقلي قد يحصل على الوظيفة أما صاحب الذكاء العاطفي فإنه من يمتلك الفرصة للارتقاء والتقدم، وهذا يعني بأن الذكاء العاطفي هو أحد مفاتيح النجاح (نعمان، ٢٠١٧: بلا) أن الذكاء العاطفي يؤدي بعض الأدوار الهامة في القيادة والتطور المهني وفي الحياة العملية، فهو أحد العناصر الهامة للتنبؤ في مكان العمل اذ تتطلب بعض الاعمال ذكاءً عاطفياً عالياً كالأعمال التي تتطلب التعاطف والاتصال بالناس وفهم الاخرين، وتتضمن العمل ضمن فريق، فأن كان الفرد لايمتلك مستوى عال من الذكاء العاطفي فان تلك الاعمال صعبة، واقل رصاً لهذا الفرد (ابوعفش، ٢٠١١: ٢٧). كما يساهم الذكاء العاطفي في تعزيز المتطلبات الاساسية لنجاح الافراد في المنظمات، ويؤثر بشكل إيجابي على الافراد في المنظمات في النقاط الاتية (الطائي، ٢٠١٠: ١٠) :

١. **تطوير القادة** يشكل الذكاء العاطفي نسبة عالية في تطوير الاداء.
٢. **نجاح العمل** يعد الذكاء العاطفي عامل مهم من محددات الاداء العالي.
٣. **التعامل مع الاخرين** يطور الذكاء العاطفي مهارات الافراد المختلفة من قبيل التعامل مع اقرانهم، وكذلك مع الزبائن.
٤. **إدارة الوقت** يمنح الذكاء العاطفي الافراد القدرة على اختيار القرارات المناسبة، ويجنبهم إهدار الوقت في التخمين والمحاولات الفاشلة.
٥. **تخفيض الاجهاد** يسهل الذكاء العاطفي على الافراد من التعامل مع مشاعر الخوف والقلق، والتي تنتج عن الضغوط.
٦. **الابداع والاختراع** يطور الذكاء العاطفي القدرات الابداعية، وطرق التفكير، ويرفع من مستوى الابداع.

١. الاداء الفردي للمهام يعتمد على التفاعل الناجح مع الاخرين سواء كانوا (زملاء، مشرفين، مرؤوسين، زبائن)، فالذكاء العاطفي المعتمد على القدرات سوف يحسن قدرات التواصل والتفاعل الاجتماعي بالعلاقات الحسنة، وهكذا يمكن التنبؤ بالاداء.
٢. المدى الذي يتمتع به الفرد من السلوك المعاكس او المجابه كالعنف في محيط العمل ينشأ من افتقار الفرد الى الضبط العاطفي او التحكم بانفعالاته، وعليه فان الذكاء ينبغي ان يساعد الافراد في ادارة انفعالاتهم الذاتية وخلق بيئة ايجابية وبالتالي تقليل السلوكيات المجابهة او العكسية.
٣. الذكاء العاطفي اداة مناسبة للتنبؤ بالدافعية لان الافراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع، قادرين على تنظيم عواطفهم وانفعالاتهم واستخدامها لتحسين ادائهم.
٤. الذكاء العاطفي يتنبأ بمهارات الاداء الاجرائية لان جزء من هذه المهارات يتكون من ادارة الذات ومهارات التواصل الاجتماعي والتي ترتبط بشكل كبير بالذكاء العاطفي.
٥. يرتبط الذكاء العاطفي بشكل وثيق بالدافعية والتحفيز، حيث يحافظ الافراد على نظرة تفاؤلية يستطيعون تجاوز الاثر السلبي للانهيار والاحباط والاجهاد.

■ يظهر التأثير الايجابي للذكاء العاطفي في فاعلية اداء المنظمة من خلال الاتي (بظاظو، ٢٠١٠: ١٩):

### الاطار العملي

اعتمد البحث في جانبه التطبيقي على الاستبانة التي تم تصميمها لغرض جمع البيانات الاولية من عينة البحث والتي تم عرضها على مجموعة من المختصين الاكاديميين (المحاسبين القانونيين) لتحكيمها. وتم توزيعها على مكاتب مراقبي الحسابات (يمثل مجتمع البحث) والبالغ عددهم (٥٠) مكتب مراقب حسابات وزعت على افراد عينة البحث، اعتمد البحث العينة المستردة والبالغة (٤٨) استبانة، اي ما نسبته (٩٦%) من اجمالي الاستبانات الموزعة، وكما مبين في الجدول رقم (١) ادناه:

جدول (١) توزيع افراد عينة البحث حسب متغيرات العمر والجنس

المتغير الفئة	الجنس		العمر (سنة)		
	ذكر	انثى	اقل من ٣٥	٣٥-٤٤	٤٤-٥٥ فأكثر
العدد	٤١	٧	١	٢٩	٨
النسبة المئوية %	٨٥	١٥	٢	٦٠	١٧

١. يظهر الجدول رقم (١) ما يلي:
٢. متغير العمر يبين ان الفئة المستهدفة تمتلك خبرة في العمل ممتازة على المستوى العام اذ بلغت الفئة (اقل من ٣٥ سنة) (١) وبنسبة مئوية (٢%)، وفئة (٣٥-٤٤ سنة) (١٠) وبنسبة مئوية (٢١%)، وفئة (٤٤-٥٥ سنة) (٢٩) وبنسبة مئوية (٦٠%)، وفئة (٥٥ سنة فأكثر) (٨) وبنسبة مئوية (١٧%).

جدول (٢) توزيع افراد عينة البحث حسب متغيرات المؤهل العلمي، التخصص العلمي

المتغير الفئة	المؤهل العلمي					التخصص العلمي
	دكتوراه أو مايعادلها	ماجستير أو مايعادلها	بكالوريوس	محاسبة	أدارة الأعمال	
العدد	٢٩	١٦	٣	٣٩	٢	قانون
النسبة المئوية %	٦٠	٣٤	٦	٨٢	٤	الاقتصاد

يظهر الجدول رقم (٢) ما يلي:

١. متغير المؤهل العلمي بلغت فئة الدكتوراه وما يعادلها (٢٩) . متغير التخصص العلمي بلغت فئة المحاسبة (٣٩) وبنسبة وبنسبة مئوية (٦٠%) ، وفئة الماجستير وما يعادلها (١٦) وبنسبة مئوية (٣٤%) ، وفئة البكالوريوس (٣) وبنسبة مئوية (٦%) ، الامر الذي يدل على امتلاك افراد عينة البحث على مستوى عالي من المعرفة والتأهيل العلمي الذي يمكنهم من اداء الاعمال الموكلة اليهم .

متغير التخصص العلمي بلغت فئة المحاسبة (٣٩) وبنسبة مئوية (٨٢%) ، وفئة ادارة الاعمال (٢) وبنسبة مئوية (٤%) ، وفئة الاقتصاد (٣) وبنسبة مئوية (٦%) ، وفئة القانون (٤) وبنسبة مئوية (٨%) ، الامر الذي يدل على امتلاك افراد عينة البحث لتخصصات من صلب عملهم مما يمكنهم من اداء اعمالهم بكفاءة عالية .

جدول (٣) توزيع افراد عينة البحث حسب متغير عدد سنوات العمل كمراقب حسابات

المتغير	عدد سنوات العمل كمراقب حسابات (سنة)			
الفئة	اقل من ١٥	١٥-١٩	٢٠-٢٥	اكثر من ٢٥
العدد	٥	٩	٢٩	٥
النسبة المئوية %	١٠	٢٠	٦٠	١٠

على سلم قياس ليكرات (Likret) الخماسي من (لا اوافق بشدة- الى- اوافق بشدة) وادناه اجراء لبعض الاختبارات التي بتوجب القيام بها للتأكد من دقة وصحة البيانات التي تم الحصول عليها ، اذ تم التأكد من الثبات البنائي لأداة القياس الخاصة بالبحث الحالية من خلال استخدام اختبار الفا كرونباخ وقد تم احتساب معامل الثبات للأداة بأستخدام ارتباط الفا كرونباخ الموضح في الجدول رقم (٤) والذي يظهر ان قيمة الثبات بطريقة كرونباخ الفا للمقاييس الثلاثة اعلاه بلغت (١) وهي تمثل اعلى قيمة لتدل عن درجة ثبات عالية لاغراض تطبيق البحث وبذلك نجد ان قيمة معامل ارتباط الفا كرونباخ مقبولة احصائياً .

**يظهر الجدول رقم (٣) متغير عدد سنوات الخدمة كمراقب حسابات (متغير الخبرة الوظيفية) بلغت الفئة (اقل من ١٥ سنة) (٥) وبنسبة مئوية (١٠%) ، وفئة (١٥-١٩ سنة) (٩) وبنسبة مئوية (٢٠%) ، وفئة (٢٥-٢٠ سنة) (٢٩) وبنسبة مئوية (٦٠%) ، وفئة (اكثر من ٢٥ سنة) (٥) وبنسبة مئوية (١٠%) ، يدل على امتلاك افراد عينة البحث لمهارات عالية تمكنهم من اداء اعمالهم بكفاءة عالية .**

#### أولاً. اختبار الثبات البنائي لأداة قياس البحث (Cronbach s Alpha)

تمثل استبانة الاستبيان (Questionnaire) الاداة الاساسية لجمع بيانات البحث التي تخص متغيراتها الرئيسية، هذه الاداة تعتمد

جدول (٤) Reliability Statistics

المقياس	عدد الفقرات	معامل كرونباخ الفا
الاول- الذكاء العاطفي	١٥	1.000
الثاني - اجراءات التدقيق	١٥	1.000
الثالث- السمات الذاتية والمهنية لمراقب الحسابات	١٥	1.000

وجميعها بدرجات مرتفعة، اذ كانت ابرزها الفقرة رقم (٣) اعلاه ثم يليها الفقرة رقم (١) وهكذا، وكما يظهر من الجدول رقم (٥).

#### ثانياً: الاحصاءات الوصفية لمتغير البحث واختبار فرضية البحث

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الذكاء العاطفي فالمتوسط تراوح بين (٩٢,٤-٩٦,٣)

جدول (٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الذكاء العاطفي ككل

ت	اسئلة الاستبانة	Mean	Std. Deviation	الرتبة	الدرجة
١	إن وجود مقومات للذكاء العاطفي تسهم في تحسين بيئة العمل وتطوير اساليب العمل التدقيق.	4.77	.515	٢	مرتفعة
٢	إن تنمية الذكاء العاطفي في مكاتب التدقيق يسهم في تقويم إداء المساعدين بشكل موضوعي.	4.73	.536	٣	مرتفعة
٣	يمنح الذكاء العاطفي درجة عالية من الإتساق بين المبادئ المهنية والقيم الانسانية والاجتماعية لمهنة التدقيق.	4.92	.279	١	مرتفعة

الدرجة	الرتبة	Std. Deviation	Mean	اسئلة الاستبانة	ت
مرتفعة	٨	.616	4.56	ان إمتلاك مكاتب التدقيق مهارات مرتفعة من الذكاء العاطفي يسهم في تخفيض الجرائم التي يمكن يرتكبها ويعاقب عليها القانون.	٤
مرتفعة	٥	.606	4.63	ان أمتلاك مكاتب التدقيق مهارات مرتفعة من الذكاء العاطفي تسهم في تخفيض مخالفاتها التي قد تنتج عن اخلالها بالتزاماتها المهنية عند مزاوله مهنة مراقبة وتدقيق الحسابات	٥
مرتفعة	١٢	.461	4.15	إن وجود مهارات متقدمة للذكاء العاطفي في مكتب التدقيق يسهم مواكبة التطورات الحاصلة في مهنة التدقيق وقطاع الاعمال.	٦
مرتفعة	١٣	.404	4.08	يهتم مكتب التدقيق بأختيار مراقبي الحسابات ذوي الذكاء العاطفي المرتفع لانهم مفتاح النجاح وليهم فرص عالية للارتقاء والتقدم.	٧
مرتفعة	١٤	.410	4.04	ان تنمية الذكاء العاطفي للمدققين الشركاء والرئيسيين يسهم في تعزيز مهنة التدقيق وتطوير أداء مكاتب التدقيق.	٨
مرتفعة	٤	.595	4.67	إن تنمية الذكاء العاطفي يسهم في تحقيق الاستفادة الفضلى للوقت المتاح وتجنب الهدر فيه.	٩
مرتفعة	١٥	1.320	3.96	الانفاق على تنمية الذكاء العاطفي يسهم في تنمية راس المال البشري لمكاتب التدقيق.	١٠
مرتفعة	١٠	.684	4.50	إن تنمية الذكاء العاطفي يخلق نمطاً مستقراً من العلاقات العامة الإيجابية للعاملين في مكتب التدقيق.	١١
مرتفعة	١١	.761	4.38	إن اعتماد التعليم المستمر لتنمية الذكاء العاطفي يسهم في تسوية حالات التفاوت المهني بين العاملين في مكتب التدقيق.	١٢
مرتفعة	٦	.679	4.58	إن تنمية الذكاء العاطفي يسهم في تعزيز البعد الاخلاقي لما هو صح أو خطأ (ما يجب فعله وما لأ يجب فعله مهنياً وقانونياً).	١٣
مرتفعة	٧	.647	4.58	ان تنمية الذكاء العاطفي لمراقب الحسابات يسهم في التعامل الأيجابي مع المتغيرات لتي تحدث في بيئة الأعمال.	١٤
مرتفعة	٩	.681	4.56	ان تعيين مراقب الحسابات من قبل الهيئة العامة سيدعم حياده واستقلالينه والتي تمثل أحد المظاهر الاساسية للذكاء العاطفي	١٥

للتدرج الخماسي (ليكرات) وهي (٣)، وبالتالي أن تمتع مراقب الحسابات بالذكاء العاطفي يمكنه من التفكير بشكل مبدع من خلال رؤية المشكلات من نواحي مختلفة وتقديم حلول ابداعية مما يدعم نظرية البحث.

### ثالثاً: نتائج تطبيق اختبار (One-Sample Test) لفحص مقياس الذكاء العاطفي

يظهر من الجدول رقم (٦) ان قيمة (t) بلغت (١٠٥,٧٧٧) وهي قيمة ذات احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) حيث تم مقارنة الوسط الحسابي للمقياس ككل (4.47) بالوسط الفرضي

المحور الاول	Mean	Std. Deviation	قيمة (t)	درجات الحرية	الدلالة الاحصائية
الذكاء العاطفي	4.47	0.613	١٠٥,٧٧٧	٥٩	٠,٠٠٠

وجميعها بدرجات مرتفعة، اذ كانت ابرزها الفقرة رقم (٨) اعلاه ثم يليها الفقرة رقم (١٢) وهكذا، وكما يظهر من الجدول رقم (٧).

### رابعاً: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس اجراءات التدقيق

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس اجراءات التدقيق فالمتوسط تراوح بين (٤,٧٧-٤,١٥)

جدول (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس اجراءات التدقيق ككل

الدرجة	الرتبة	Std. Deviation	Mean	اسئلة الاستبانة	ت
مرتفعة	١٤	.582	4.21	ان اتساع مهارات الذكاء العاطفي يسهم في تحقيق فاعلية الرقابة الذاتية للمدققين افراداً	١

الدرجة	الرتبة	Std. Deviation	Mean	اسئلة الاستبانة	ت
				ولمكاتب التدقيق مجتمعة.	
مرتفعة	٨	.601	4.65	إن إمتلاك مراقب الحسابات مهارات الذكاء العاطفي يساعد في إستخدام المنطق والمحاكاة العقلية عند تبنيه للأحكام الشخصية .	٢
مرتفعة	٤	.536	4.73	أن امتلاك مراقب الحسابات لمهارات الذكاء العاطفي يسهم في تعزيز قدرته على تحمل المسؤولية.	٣
مرتفعة	٩	.565	4.65	ان امتلاك مراقب الحسابات لمهارات الذكاء العاطفي يسهم في الاحساس بالفاعلية وتقوية عزيمته الذاتية.	٤
مرتفعة	١٥	1.414	4.15	تسهم مهارات الذكاء العاطفي في التخطيط بشكل أفضل لعملية التدقيق وتلبية متطلبات المرونة اللازمة.	٥
مرتفعة	١١	.652	4.50	تسهم مهارات الذكاء العاطفي في المحافظة على اسرار العملاء وعدم افشائها.	٦
مرتفعة	٧	.519	4.67	تسهم مهارات الذكاء العاطفي في تطوير مهارات مراقب الحسابات ذات العلاقة بحفلي المحاسبة والتدقيق وحقول المعرفة المساندة.	٧
مرتفعة	١	.472	4.77	تسهم مهارات الذكاء العاطفي في دعم استقلالية مراقب الحسابات دون مواقف متعاكسة ومتشنجة.	٨
مرتفعة	١٢	.719	4.31	تسهم مهارات الذكاء العاطفي في تطوير صفة الشك المهنة لدى مراقب الحسابات وتقبله للنقد والنقد الذاتي.	٩
مرتفعة	١٣	.544	4.29	يساعد الذكاء العاطفي في التفكير بشكل مبدع من خلال رؤية المشكلات من نواحي مختلفة وتقديم حلول ابداعية.	١٠
مرتفعة	٣	.526	4.75	ان امتلاك مكاتب التدقيق مهارات مرتفعة من الذكاء العاطفي يسهم في تخفيض المسؤولية المدنية عن صحة البيانات الواردة في تقريره بوصفه وكيلاً عن الشركة في مراقبة وتدقيق حساباتها	١١
مرتفعة	٢	.472	4.77	تتبنى مكاتب التدقيق برامج لتنمية قدرات الذكاء العاطفي لتحقيق جودة التدقيق لديها.	١٢
مرتفعة	١٠	.565	4.65	إن امتلاك مهارات ذكاء عاطفي مرتفعة يسهم في تحقيق الاستخدام الافضل لقدرات مراقبي الحسابات العاملين في مكاتب التدقيق.	١٣
مرتفعة	٦	.512	4.69	ان امتلاك مهارات الذكاء العاطفي يساهم في تحقيق الاستقلال الفعلي والظاهري لمراقب الحسابات لتحقيق النزاهة المطلوبة.	١٤
مرتفعة	٥	.504	4.71	ان الذكاء العاطفي يساعد مكاتب التدقيق على بلوغ ارفع مستويات الاداء المهني.	١٥

للتدرج الخماسي (ليكرات) وهي (٣) ، وبالتالي أن تمتع مراقب الحسابات بمهارات الذكاء العاطفي تعمل على دعم استقلاليته وحياديته دون مروره بمواقف متعاكسة ومتشنجة مما يدعم نظرية البحث.

**خامساً: نتائج تطبيق اختبار (One-Sample Test) لفحص مقياس اجراءات التدقيق**  
يظهر من الجدول رقم (٨) ان قيمة (t) بلغت (١١١,١٠٦) وهي قيمة ذات احصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) حيث تم مقارنة الوسط الحسابي للمقياس ككل (4.57) بالوسط الفرضي

جدول (٨) نتائج تطبيق اختبار (One-Sample Test) لفحص مقياس اجراءات التدقيق ككل

المحور الثاني	Mean	Std. Deviation	قيمة (t)	درجات الحرية	الدلالة الاحصائية
اجراءات التدقيق	4.57	0.612	١٠٦,١١١	٥٩	٠,٠٠٠

تم حساب، المتوسطات الحسابية والانحرافات، المعيارية لمقياس السمات، الذاتية والمهنية لمراقب الحسابات، فالمتوسط تراوح، بين

**سادساً: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس السمات الذاتية والمهنية لمراقب الحسابات**

(٣,٥٤-٤,٧٥) وجميعها، بدرجات مرتفعة، إذ كانت أبرزها يظهر من الجدول رقم (٩).  
الفقرة رقم (١٣) اعلاه، ثم يليها الفقرة رقم (٦) وهكذا، وكما

جدول (٩) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس السمات الذاتية والمهنية لمراقب الحسابات ككل

الدرجة	الرتبة	Std. Deviation	Mean	اسئلة الاستبانة	ت
مرتفعة	٨	.494	4.27	إن امتلاك مكاتب التدقيق مستوى مرتفع من الذكاء العاطفي يساهم في التأثير الايجابي لمقومات النزاهة والشفافية للوحدات الاقتصادية.	١
مرتفعة	٤	.559	4.67	يسهم الذكاء العاطفي لمراقب الحسابات في تطوير اداء المحاسبين والمدققين الداخليين.	٢
مرتفعة	٥	.559	4.67	يساهم الذكاء العاطفي لمراقبي الحسابات في إنجاز المهام الموكلة لهم بدقة ضمن التوقيتات المحددة.	٣
مرتفعة	٩	.515	4.23	يساهم الذكاء العاطفي لمراقبي الحسابات في تنفيذ الواجبات الموكلة اليهم بروح الفريق دون تقاطعات.	٤
مرتفعة	٦	.559	4.67	إن تنمية الذكاء العاطفي لمراقب الحسابات يساهم في حل الكثير من المشاكل والمواقف في الشركات محل التدقيق.	٥
مرتفعة	٢	.582	4.71	ان امتلاك مراقب الحسابات لمهارات الذكاء العاطفي يساهم في ألتعامل الايجابي مع تقبل وجهات نظر الاخرين المخالفة.	٦
مرتفعة	٧	.512	4.31	ان امتلاك مراقب الحسابات لمهارات الذكاء العاطفي يساهم في اختيار افضل الخيارات الممكنة لمواجهة المواقف المختلفة.	٧
مرتفعة	١٢	.444	4.13	تسهم مهارات الذكاء العاطفي في ايصال نتائج التدقيق بدقة وامانة ودون تحريف.	٨
مرتفعة	١٠	.504	4.21	تراعي توفر مهارات الذكاء العاطفي لدى المتقدمين للحصول على اجازة مهنة مراقبة وتدقيق الحسابات.	٩
مرتفعة	١١	.532	4.19	ان مهارات الذكاء العاطفي المرتفعة تساهم في تخفيض الأجهاد وضغوطات العمل وتجاوز مشاعر الخوف والقلق الناتجة من اعمال التدقيق	١٠
مرتفعة	١٤	1.407	3.98	ان الذكاء العاطفي لمراقبي الحسابات يساهم تحقيق التفاعل الناجح مع الاخرين (الزملاء، المرؤوسين ، المشرفين ، الزبائن).	١١
مرتفعة	٣	.589	4.69	ان الذكاء العاطفي يساعد مراقب الحسابات، في ايجاد بيئة عمل ايجابية ذات، سلوكيات عكسية منخفضة.	١٢
مرتفعة	١	.526	4.75	ان المدققين ذوي الذكاء العاطفي المرتفع، قادرين على تنظيم عواطفهم واستخدامها لتحسين اداء مهامهم.	١٣
مرتفعة	١٣	1.435	4.06	إن الذكاء العاطفي لمراقبي الحسابات يساهم في تحقيق تواصل فاعل مع الموظفين والاصغاء لمطالبهم واهتماماتهم.	١٤
مرتفعة	١٥	1.202	3.54	ان الذكاء العاطفي لمراقب الحسابات يساهم في تحفيز الموظفين على المشاركة في فعاليات الادارة التنظيمية للمنظمة.	١٥

### سابعاً: نتائج تطبيق اختبار (One-Sample Test)

لفحص، مقياس السمات، الذاتية و، المهنية لمراقب، الحسابات

جدول (١٠) نتائج تطبيق اختبار (One-Sample Test) لفحص مقياس السمات الذاتية والمهنية لمراقب الحسابات ككل

المحور، الثالث	Mean	Std. Deviation	قيمة (t)	درجات، الحرية	الدلالة، الاحصائية
السمات، الذاتية والمهنية، لمراقب	4.34	0.694	١٠٤,٩٩٩	٥٩	٠,٠٠٠

المحور، الثالث	Mean	Std. Deviation	قيمة (t) درجات، الحرية الدلالة، الاحصائية
الحسابات			
يظهر من الجدول رقم، (٩) ان قيمة (t) بلغت، (١٠٤,٩٩٩) وهي قيمة ذات، احصائية عند مستوى، الدلالة ( $a \leq 0,05$ ) حيث، تم مقارنة الوسط الحسابي للمقياس ككل (4.34) بالوسط، الفرضي للتدرج الخماسي (ليكرات) ، وهي (٣) ، وبالتالي يمكن القول ان الذكاء العاطفي يعزز من السمات الذاتية والمهنية لمراقب الحسابات من خلال ايجاد الحلول الابداعية.			٢. إدراج مهارات الذكاء العاطفي وتطبيقاته كجزء من برامج التدقيق المعتمدة في مكاتب التدقيق لتحقيق التفاعل الناجح بين أعضاء فريق التدقيق. ٣. تشجيع مكاتب التدقيق على الانفاق على تنمية الذكاء العاطفي للمدققين في المكتب. ٤. إدراج امتلاك المتقدمين لممارسة مجلس مهنة التدقيق لمهارات الذكاء العاطفي كأحد السمات الذاتية والمهنية للمتقدمين. ٥. قيام مجلس مهنة مراقبة وتدقيق الحسابات والجمعية العراقية للمحاسبين القانونيين بعقد دورات متخصصة في أثر الذكاء العاطفي في مهام التدقيق. ٦. توسيع تطبيقات الذكاء العاطفي في كافة مراحل التدقيق لتحقيق جودة التدقيق وتقليل المسؤولية التي يواجهها.
<b>الاستنتاجات</b>			<b>المصادر</b>
١. إن مهارات الذكاء العاطفي لمراقبي الحسابات في العراق لا تسهم بشكل كاف في تحفيز الموظفين للمشاركة في إدارة المنظمة. ٢. إن مهارات الذكاء العاطفي لمراقبي الحسابات في العراق تسهم بشكل ايجابي في التعامل الناجح مع الزملاء والمرؤوسين والزبائن. ٣. هنالك اعتقاد جيد بأن الانفاق على تنمية الذكاء العاطفي يسهم في تنمية رأس البشري لمكاتب التدقيق. ٤. هنالك اعتقاد راسخ لدى مراقبي الحسابات في العراق بان الذكاء العاطفي له دور كبير في تنمية السمات الذاتية والمهنية لمراقب الحسابات. ٥. هنالك اعتقاد راسخ لدى مراقبي الحسابات في العراق بان الذكاء العاطفي له دور كبير في تعزيز كفاءة اجراءات التدقيق وفعاليتها. ٦. ان للذكاء العاطفي دور كبير في تقليل مسؤولية مراقب الحسابات القانونية والمدنية. ٧. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الذكاء العاطفي والسمات الذاتية والمهنية لمراقبي الحسابات حيث بينت اجابات عينة البحث الى اتفاق واضح على وجود علاقة بين الذكاء العاطفي والسمات الخاصة بمراقبي الحسابات . ٨. وجوب اعتماد أبعاد ومهارات الذكاء العاطفي عند التخطيط لعملية التدقيق وتنفيذها من قبل مراقبي الحسابات لدورها في تحقيق جودة التدقيق.	١. قانون الشركات العراقي رقم (٢١) لسنة/١٩٩٧ (المعدل) . نظام ممارسة مهنة مراقبة وتدقيق الحسابات رقم (٣) لسنة ١٩٩٩ . قانون ضريبة الدخل رقم (١١٣) لسنة ١٩٨٢ . ١. قواعد السلوك المهني. ارينز، لفين ولوربك، جيمس. (٢٠٠٢). " المراجعة مدخل متكامل " ،السعودية: دار المريخ للنشر. البسام، أحمد إبراهيم. (١٩٦٧). "الشركات التجارية في القانون العراقي"، الطبعة الثانية، مطبعة العاني، بغداد. التميمي، هادي. (٢٠٠٦). " مدخل إلى التدقيق من الناحية النظرية والعلمية"، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن: دار وائل للنشر. جروان، فتحى عبدالرحمن. (٢٠١٢). "الذكاء العاطفي والتعلم الاجتماعي العاطفي"، الطبعة الاولى، عمان: دار الفكر. جمال عرفات . (٢٠١٥). " تنمية وقياس الذكاء العاطفي عند الاطفال"، الطبعة الاولى، أمجد للنشر والتوزيع. جولمان، دانيال. (٢٠١٧). " الذكاء العاطفي٢". الرياض: مكتبة جرير. جولمان، دانيال. (٢٠٠٩). " ذكاء المشاعر"، الطبعة الاولى ، دار مصر للنشر والتوزيع. سواد، زاهرة عاطف. (٢٠٠٩). "مراجعة حسابات التدقيق"، الطبعة الاولى، عمان: دار الراية.		
<b>الاستنتاجات والتوصيات</b>			
١. قيام مجلس مهنة مراقبة وتدقيق الحسابات والجمعية العراقية للمحاسبين القانونيين بعقد ندوات لمراقبي الحسابات بشأن أثر الذكاء العاطفي في كفاءة الموظفين في الشركات تحت التدقيق.			



- شركس ، محمد وجدي .(١٩٨٧) . " الإطار والأساسيات في المراجعة " ، الطبعة الاولى.
- الشريفي، عمر. (٢٠١٣). "التنظيم المهني للمراجعة"، أطروحة دكتوراه، علوم اقتصادية، جامعة سطيف، الجزائر.
- الصحن، عبد الفتاح محمد ، وآخرون. (٢٠٠٧). "أسس المراجعة الخارجية"، مصر: المكتب الجامعي الحديث.
- الطائي، يوسف حجيم، والعطوي، عامر حسين. (٢٠١٠) . "الذكاء الشعوري في المنظمات-محل متكامل" ، الطبعة الاولى ، عمان: مؤسسة الرواق.
- عبد الله ، خالد أمين . (٢٠٠٤). " علم تدقيق الحسابات – الناحية النظرية " ، دار وائل للنشر .
- عثمان ، عبد الرزاق محمد . (١٩٩٩) . " أصول التدقيق والرقابة الداخلية " ، الموصل : دار الكتب للنشر.
- عدس، محمد عبدالرحيم. (١٩٩٧). "دورة العاطفة في حياة الانسان" الطبعة الاولى ، عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- لنسيوني، باتريك، وبرادبييري، ترافيس، وجريفز، جين. (٢٠١٠) . " الكتاب السريع للذكاء العاطفي"، الطبعة الاولى، الرياض: مكتبة حريز.
- مبيض، مأمون.(٢٠٠٣). " الذكاء العاطفي والصحة العاطفية" ، بلفاست، المملكة المتحدة: المكتبة الاسلامي.
- ابوعفش، ايناس شحنة. (٢٠١١) . " أثر الذكاء العاطفي على مقدرة مدراء مكتب الأونروا بغزة على اتخاذ القرار وحل المشكلات"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- أبوعمشة، ابراهيم. (٢٠١٣). "الذكاء العاطف والذكاء الوجدان وعلاقتهما بالشعور بالسعادة لدى طلبة الجامعة في محافظة غزة"، رسالة ماجستير) منشورة، جامعة الازهر ، غزة، فلسطين.
- احمد، عبد الرحمان. (٢٠١١). " الذكاء الوجداني وعلاقته بالأمن النفسي لدى عينة من طالبات كلية التربية بجامعة الملك عبد العزيز"، دراسات عربية في التربية وعلم النفس (ASEP) .
- بظاظو، عزمي محمد.(٢٠١٠) . "أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا"، الجامعة الإسلامية - غزة كلية التجارة الدراسات العليا.
- بهيبة، أحمد يعرب عبد الكريم. (٢٠١٦). "دور المدقق الخارجي في الرقابة البيئية للشركات النفطية بحث تطبيقي في شركة نفط الشمال / شركة عامة" ،المعهد العالي للدراسات المالية والمحاسبية -جامعة بغداد
- السامرائي، عصام عبد الرحمن. (٢٠٠٦). " تقويم تقارير مراقبي الحسابات في العراق وفق معايير التدقيق الدولية والمحلية والقوانين ذات العلاقة " دكتوراه محاسبة، المعهد العالي ، جامعة بغداد .
- المبارك، الياس، باديس، نور الهدى. (٢٠١٧). "الذكاء العاطفي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى اساتذة التربية البدنية والرياضية"،رسالة ماجستير ادارة الاعمال،جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي.
- موسى، سوزان حسين عمر. (٢٠١٧). "دور برنامج القيادة من اجل المستقبل في رفع كفايات الذكاء العاطفي"، رسالة ماجستير، كلية التربية.
- نعمان ، نسرين عبدالله علي. (٢٠١٧) . " اثر المهارة السياسية في القرار الاستراتيجي -الذكاء العاطفي" رسالة ماجستير ادارة الاعمال ، كلية الاعمال – جامعة الشرق الاوسط، عمان – الاردن.
- نعمة الله، عاطف كامل عطا الله .(٢٠١٦). " تأثير الذكاء العاطفي على دعم القرار الجماعي" ، دراسة تطبيقية على شركات اتصالات المحمول، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة.
- وظفة، حسام سعيد . (٢٠٠٩). " دور المراجعة الداخلية في تحسين كفاءة وفاعلية الاستثمارات المالية " ، غزة، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة
- ابو الخير و ابو شعيرة .(٢٠١٨) . " مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته بتحسين اداء مديري المدارس في المرحلة الاساسية" ، المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية ، المجلد (٣) ، العدد ٢ .
- ابو رحمة، ابراهيم احمد. (٢٠١٨) . "الذكاء العاطفي وعلاقته بالقيادة التحويلية"مجلة جامعة فلسطين للابحاث والدراسات- المجلد رقم(٧) عدد رقم(٤).
- جاسم، امير حسن. (٢٠١٣). " دور مراقب الحسابات في شركات المساهمة"،مجلة جامعة تكريت للعلوم القانونية والسياسية، المجلد رقم (٥)، العدد (١٧) .
- الحرصي، سيف بن درويش، ابراهيم، ميكائيل. (٢٠١٩). " ابعاد الذكاء العاطفي وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لمادة الدراسات الاجتماعية" المجلة العربية للعلوم ونشر الابحاث.
- الحكمي، ابراهيم الحسن. (٢٠٠٤). " اثر التخصص الدراسي و وجهة الضبط على الذكاء الشخصي لطلاب جامعة ام القرى" ، مجلة ام القرى، المجلد (١٦) عدد رقم (١).

- intelligences and leadership" Mahwah, NJ, Lawrence Erlbaum Associates, Inc, Publishers.
- Dhani, P., Sehwat, A., & Sharma, T. (2017). Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance: A Study in Indian Context. *Indian Journal of Science and Technology*, 8(1).
- Freed, C.A. (2016)"The role of emotional intelligence in community college leadership", *DAI-A*, 77/11 (E).
- G. Ripert et R. Roblot «op. cit.
- Humphrey, R. H. (2012)," How do leaders use emotional labor?". *Journal of Organizational Behaviour*. 33.
- Jarvis, p. (1983) ,"Professional Education", London Groom Helm.
- Law, K. S., Wong, C. S., Huang, G. H., & Li, X. (2008). "The effects of emotional intelligence on job performance and life satisfaction" for the research and development scientists in China. *Asia Pacific Journal of Management*, 25(1), ٥٨
- Law. K. S. et al, (2007), "The effects of emotional intelligence on job performance and life satisfaction for the research and development scientists in China", Springer Science.
- parker (eds.)"Emotional and social intelligence. insights from the emotional quotient inventory", in: R. Bar- on and. San Francisco: A Wiley Company،(٣٦٣).
- Rajah, R., Song, Z., Arvey, R. D. (2011). "Emotionality and leadership: Taking stock of the past decade of research". *The Leadership Quarterly*, 22(6).
- Ryan. Ryan, b. (2014)." effect of emotional intelligence, organizational climate and job satisfaction of employees performance in batam city service procedures". *PROFESSIONAL*, 4(4)
- Salovey, P. M. (2004)"emotional intelligence: Theory,Findings and Implication.*Psychological Inquiry* (١٦٧-١٦٠).
- Societe national de la comptabilité, guide d'audit et de commissariat aux comptes, op,cit, ٢005 .
- الرشيدي، فاطمة سحاب. (٢٠١٥). "مستوى الذكاء العاطفي لدى طلبة الرحلة الثانوية"، *المجلة العربية لتطوير التفوق*، - ISSN: 6187-2309(11).
- سالم ،طالب عبدالله، و احمد، سافرة سعدون .(٢٠١٢). "الذكاء العاطفي وعلاقته بالخجل لدى طلبة جامعة بغداد"، *مجلة البحوث التربوية والنفسية*، العدد (٣٤).
- صبيحي، محمد حسني. (١٩٩٨). " فجوة التوقعات في مهنة المراجعة واساليب تضيقها"، *المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية*، كلية التجارة-جامعة حلوان، العدد٣-٤.
- عبد المنعم، صفوت عمر. (٢٠٠٠). " معايير وإرشادات المراجعة" ، القاهرة، جامعة عين شمس ، كلية التجارة . (مؤتمر).
- غطاس ، رينيه . (١٩٩٨). " كيف تأسست معايير التدقيق وماهي ولماذا " ضمن محاضرات المؤتمر العلمي الدولي الثالث ،مجلة المدقق العدد (٣٤) تشرين الثاني.
- المحارمة، لينا، ومحمود ، اماني، والشريفي، عباس عبد مهدي. (٢٠١٥). " مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي التربية الخاصة في المدارس الاردنية في ضوء بعض المتغيرات من وجهة نظر المعلمين " مؤنة للبحوث والدراسات، العدد رقم (١).
- المخزومي، امل. (٢٠٠٥). " الذكاء الانفعالي " ، مجلة المعلم، العدد (١٥).
- Agarwal N. & Chaudhary, N. (2013). "Role of emotional intelligence in ethical decision making a study of western U.P", *International Journal of Management & Business Studies*, 3 (1).
- Altındag Erkut , Köseadağ Yeliz., (2015). The Relationship between Emotional Intelligence of Managers, Innovative Corporate Culture and Employee. 4th International Conference on Leadership, Technology, Innovation and Business Management. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 210 (2015).
- Bar-on, R. (2003).
- Bar-On,Reuven., The 5 meta – factors and 15 sub-factors of the Bar-On model , [www.reuvenbaron.org/bar-on-model/essayphp](http://www.reuvenbaron.org/bar-on-model/essayphp) ,2007.
- Belaiboud Mokhtar, guide pratique d'audit financier et comptable, la maison des livres, 1982.
- Caruso, D.R., Mayer, J.D., & Salovey, P., (2002),"Emotional intelligence and emotional leadership, In F. J.Pirozzolo (Ed), multiple

States healthcare services employees" (Doctoral dissertation, Capella University).

Zehir C, Özdemir E. E, Chatterjee A, Kulakli A., (2015), An Empirical Investigation of the Relationship Between Emotional Intelligence, Innovation and Business Management, Procedia-Social and Behavioral Sciences, Volume 210.

Ulvydiene L, Rahimi A, Afshar S. H, Rahimi M., (2013). "The Relationship among Critical Thinking, Emotional Intelligence, and Speaking Abilities of Iranian EFL Learners".

Woolsey, C. J. (2016). "The explanatory relationship between knowledge sharing, emotional intelligence, and generational cohorts for United

### ملحق (1)

الى السادة مراقبي الحسابات المحترمون

م/ استثمارة استبانة

تحية طيبة ...

اعرض على حضراتكم استثمارة الاستبيان الخاصة بالبحث الموسوم (دور الذكاء العاطفي في تعزيز الاداء الوظيفي لمراقبي الحسابات وتخفيض مسؤوليتهم بحث تطبيقي في عينة من مكاتب التدقيق في العراق). يرجى تعاونكم من خلال الاجابة على الاسئلة المطروحة في الاستبانة من واقع خبراتكم العملية، وذلك من خلال قراءة فقرات الاستبانة قراءة دقيقة والاجابة عليها بكل دقة وموضوعية . وما من شك فأن اختياركم للاجابة المناسبة سيكون له الأثر الكبير في أنجاز البحث والوصول إلى نتائج مفيدة وواقعية.

مع فائق الشكر والتقدير لحسن تعاونكم ومساعدتكم ... الباحثان

#### أ- معلومات عامة عن افراد عينة البحث

- 1- الجنس  ذكر  أنثى
- 2- العمر  اقل من ٣٥  ٣٥-٤٤  ٤٤-٥٤  ٥٥ فأكثر
- 3- المؤهل العلمي  دكتوراه أو مايعادلها  ماجستير أو مايعادلها  بكالوريوس
- 4- التخصص العلمي  محاسبة  ادارة الأعمال  الاقتصاد  قانون
- 5- عدد سنوات العمل كمراقب  اقل من ١٥  ١٥-١٩  ٢٠-٢٥  أكثر من ٢٥

#### ب- محاور الاستبانة

#### المحور الاول : الذكاء العاطفي

ت	اسئلة الاستبانة	لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة
١	إن وجود مقومات الذكاء العاطفي يساهم في تحسين بيئة العمل وتطوير اساليب العمل التدقيق.					
٢	إن تنمية الذكاء العاطفي في مكتب التدقيق يساهم في تقويم أداء المساعدين بشكل موضوعي.					
٣	يمنح الذكاء العاطفي درجة عالية من الاتساق بين المبادئ المهنية والقيم الانسانية والاجتماعية لمهنة التدقيق.					
٤	ان امتلاك مكاتب التدقيق مهارات مرتفعة من الذكاء العاطفي يساهم في تخفيض الجرائم التي يمكن برتكبها ويعاقب عليها القانون.					
٥	ان امتلاك مكاتب التدقيق مهارات مرتفعة من الذكاء العاطفي تساهم في تخفيض مخالفاتها التي قد تنتج عن اخلالها بالتزاماتها المهنية عند مزاوله مهنة مراقبة وتدقيق الحسابات.					

- ٦ إن وجود مهارات متقدمة للذكاء العاطفي في مكتب التدقيق يسهم مواكبة التطورات  
الحاصلة في مهنة التدقيق وقطاع الاعمال.
- ٧ يهتم مكتب التدقيق باختيار مراقبي الحسابات ذوي الذكاء العاطفي المرتفع لانهم مفتاح  
النجاح وليهم فرص عالية للارتقاء والتقدم.
- ٨ إن تنمية الذكاء العاطفي للمدققين الشركاء والرئيسيين يسهم في تعزيز مهنة التدقيق  
وتطوير أداء مكاتب التدقيق.
- ٩ إن تنمية الذكاء العاطفي يسهم في تحقيق الاستفادة الفضلى للوقت المتاح وتجنب الهدر  
فيه.
- ١٠ الانفاق على تنمية الذكاء العاطفي يسهم في تنمية رأس المال البشري لمكاتب التدقيق.
- ١١ إن تنمية الذكاء العاطفي يخلق نمطاً مستقراً من العلاقات العامة الإيجابية للعاملين في  
مكتب التدقيق.
- ١٢ إن اعتماد التعليم المستمر لتنمية الذكاء العاطفي يسهم في تسوية حالات التفاوت المهني  
بين العاملين في مكتب التدقيق.
- ١٣ إن تنمية الذكاء العاطفي يسهم في تعزيز البعد الاخلاقي لما هو صح أو خطأ (ما يجب  
فعله وما لا يجب فعله مهنياً وقانونياً).
- ١٤ إن تنمية الذكاء العاطفي لمراقب الحسابات يسهم في التعامل الايجابي مع المتغيرات التي  
تحدث في بيئة الاعمال.
- ١٥ إن تعيين مراقب الحسابات من قبل الهيئة العامة سيدعم حياده واستقلاليته والتي تمثل أحد  
المظاهر الاساسية للذكاء العاطفي.

المحور الثاني : اجراءات التدقيق.

ت	اسئلة الاستبانة	لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة
١	ان اتساع مهارات الذكاء العاطفي يسهم في تحقيق فاعلية الرقابة الذاتية للمدققين افراداً ولمكاتب التدقيق مجتمعة.					
٢	إن امتلاك مراقب الحسابات مهارات الذكاء العاطفي يساعد في استخدام المنطق والمحاكاة العقلية عند تبنيه للاحكام الشخصية .					
٣	ان امتلاك مراقب الحسابات لمهارات الذكاء العاطفي يسهم في تعزيز قدرته على تحمل المسؤولية .					
٤	ان امتلاك مراقب الحسابات لمهارات الذكاء العاطفي يسهم في الاحساس بالفاعلية وتقوية عزيمته الذاتية.					
٥	تسهم مهارات الذكاء العاطفي في التخطيط بشكل أفضل لعملية التدقيق وتلبية متطلبات المرونة اللازمة.					
٦	تسهم مهارات الذكاء العاطفي في المحافظة على اسرار العملاء وعدم افشائها.					
٧	تسهم مهارات الذكاء العاطفي في تطوير مهارات مراقب الحسابات ذات العلاقة بحقلي المحاسبة والتدقيق وحقول المعرفة المساندة.					
٨	تسهم مهارات الذكاء العاطفي في دعم استقلالية مراقب الحسابات دون مواقف متعاكسة ومتشنجة.					
٩	تسهم مهارات الذكاء العاطفي في تطوير صفة الشك المهنة لدى مراقب الحسابات وتقبله للنقد والنقد الذاتي.					
١٠	يساعد الذكاء العاطفي في التفكير بشكل مبدع من خلال رؤية المشكلات من نواحي مختلفة وتقديم حلول ابداعية.					
١١	ان امتلاك مكاتب التدقيق مهارات مرتفعة من الذكاء العاطفي يسهم في تخفيض المسؤولية المدنية عن صحة البيانات الواردة في تقريره بوصفه وكياً عن الشركة في مراقبة وتدقيق					

حساباتها

- ١٢ تتبنى مكاتب التدقيق برامج لتنمية قدرات الذكاء العاطفي لتحقيق جودة التدقيق لديها.
- ١٣ إن امتلاك مهارات ذكاء عاطفي مرتفعة يساهم في تحقيق الاستخدام الافضل لقدرات مراقبي الحسابات العاملين في مكاتب التدقيق.
- ١٤ ان امتلاك مهارات الذكاء العاطفي يساهم في تحقيق الاستقلال الفعلي والظاهري لمراقب الحسابات لتحقيق النزاهة المطلوبة.
- ١٥ ان الذكاء العاطفي يساعد مكاتب التدقيق على بلوغ ارفع مستويات الاداء المهني.

المحور الثالث : السمات الذاتية والمهنية لمراقب الحسابات

ت	اسئلة الاستبانة	لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق بشدة
١	إن امتلاك مكاتب التدقيق مستوى مرتفع من الذكاء العاطفي يساهم في التأثير الايجابي لمقومات النزاهة والشفافية للوحدات الاقتصادية.				
٢	يسهم الذكاء العاطفي لمراقب الحسابات في تطوير اداء المحاسبين والمدققين الداخليين.				
٣	يساهم الذكاء العاطفي لمراقبي الحسابات في إنجاز المهام الموكلة لهم بدقة ضمن التوقيتات المحددة.				
٤	يساهم الذكاء العاطفي لمراقبي الحسابات في تنفيذ الواجبات الموكلة اليهم بروح الفريق دون تقاطعات.				
٥	إن تنمية الذكاء العاطفي لمراقب الحسابات يساهم في حل الكثير من المشاكل والمواقف في الشركات محل التدقيق.				
٦	ان امتلاك مراقب الحسابات لمهارات الذكاء العاطفي يساهم في التعامل الايجابي مع تقبل وجهات نظر الاخرين المخالفة.				
٧	ان امتلاك مراقب الحسابات لمهارات الذكاء العاطفي يساهم في اختيار افضل الخيارات الممكنة لمواجهة المواقف المختلفة.				
٨	تسهم مهارات الذكاء العاطفي في ايصال نتائج التدقيق بدقة وأمانة ودون تحريف.				
٩	تراعي توفر مهارات الذكاء العاطفي لدى المتقدمين للحصول على إجازة مهنة مراقبة وتدقيق الحسابات.				
١٠	إن مهارات الذكاء العاطفي المرتفعة تساهم في تخفيض الاجهاد وضغوطات العمل وتجاوز مشاعر الخوف والقلق الناتجة من اعمال التدقيق				
١١	ان الذكاء العاطفي لمراقبي الحسابات يساهم تحقيق التفاعل الناجح مع الاخرين (الزملاء المشرفين، المرؤوسين، الزبائن).				
١٢	إن الذكاء العاطفي يساعد مراقب الحسابات في ايجاد بيئة عمل ايجابية ذات سلوكيات عكسية منخفضة.				
١٣	إن المدققين ذوي الذكاء العاطفي المرتفع، قادرين على تنظيم عواطفهم واستخدامها لتحسين اداء مهامهم.				
١٤	إن الذكاء العاطفي لمراقبي الحسابات يساهم في تحقيق تواصل فاعل مع الموظفين والإصغاء لمطالبهم واهتماماتهم.				
١٥	إن الذكاء العاطفي لمراقب الحسابات يساهم في تحفيز الموظفين على المشاركة في فعاليات الإدارة التنظيمية للمنظمة.				

**الفرضية الرئيسية :** (يوثر تطبيق الإدارة المفتوحة في أداء شركات التأمين بالسودان). وتنبثق عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية الآتية:

- ١ . هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الشفافية الإدارية بشركات التأمين ورفع مستوى أدائها.
- ٢ . هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تمكين العاملين بشركات التأمين ورفع مستوى أدائها.

- ٣ . هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعلم بشركات التأمين ورفع مستوى أدائها.
- ٤ . هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التقارير المكشوفة بشركات التأمين ورفع مستوى أدائها.
- ٥ . هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق التدريب بشركات التأمين ورفع مستوى أدائها.
- ٦ . هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة المشتركة بشركات التأمين ورفع مستوى أدائها.
- ٧ . هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أنظمة الحوافز بشركات التأمين ورفع مستوى أدائها.
- ٨ . هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة بشركات التأمين ورفع مستوى أدائها.