

Identifying and Explaining the Most Effective and Impressionable abilities and Personality Traits of Auditors in Conflict Resolution Negotiations with Client

- Hojjat Shadroo¹
- Zohreh Hajiha²
- Azar Moslemi³
- Ebrahim Givaki⁴

Abstract

The purpose of the research is to Identifying and explaining the Most Effective and Impressionable abilities and personality traits of auditors in conflict resolution negotiations with Client. In the qualitative part of the research, based on the content analysis approach, the components of the auditor's ability dimensions and personality characteristics for conflict resolution were identified, coded and classified In the quantitative part, with a survey of 10 experts in this, the identified components were screened by the fuzzy Delphi method and the final model was presented, and then using the fuzzy Demetel method, the intensity of influence was investigated. And the effectiveness of known dimensions and components was discussed. The results showed that the final model for conflict resolution through negotiations includes 4 main dimensions and 19 sub-components related to them. Other findings showed that the ability and personality traits of interpersonal approach and cognitive ability, influential dimensions and personality traits and personality traits are related to the preferences of the Impressionable dimensions of the model. Among the components, the characteristic of self-efficacy has more interaction with other factors of the system. These findings show that auditors who have more relevant characteristics in cognitive ability and interpersonal communication (creativity, emotional intelligence, collaborative communication, moral flexibility and self-efficacy); They will be able to do so without giving concessions that lead to reducing the quality of the audit or continuing the conflict; Find common ground with a collaborative strategy to achieve win-win results

Key words: Ability and Personality traits, Auditor and Client Negotiation, Conflict Resolution facilities, grounded theory.

¹ PhD student in accounting, Islamic Azad University, Khomein branch, Iran Email: behrooz_shadroo@yahoo.com

² Professor of Accounting, Islamic Azad University, Tehran East Branch, Tehran, Iran, Email: Drzhajiha@gmail.com

³ Assistant Professor of Accounting, Islamic Azad University, Khomein Branch, Email azar.moslemi.kh@gmail.com

⁴ Assistant Professor of Public Administration, Islamic Azad University, Khomein Branch, Email: egivaki_1352@yahoo.com

شناسایی و تبیین اثرگذارترین و اثرپذیرترین توانایی‌ها و ویژگی‌های شخصیتی حساب‌رسان در مذاکرات حل تعارض با صاحبکار

- حجت شادرو^۱
- زهره حاجیها^۲
- آذر مسلمی^۳
- ابراهیم گیوکی^۴

چکیده

در این پژوهش به شناسایی و تبیین اثرگذارترین و اثرپذیرترین توانایی‌ها و ویژگی‌های شخصیتی حساب‌رسان در مذاکرات حل تعارض با صاحبکار پرداخته شده است. در بخش کیفی پژوهش، بر اساس رویکرد تحلیل محتوا، مؤلفه‌های ابعاد توانایی و ویژگی‌های شخصیتی حساب‌رسان برای حل تعارض شناسایی، کدگذاری و طبقه‌بندی شد. در بخش کمی نیز با نظرسنجی از ۱۰ نفر از خبرگان این حوزه مؤلفه‌های شناسایی‌شده به شیوه دلفی فازی غربالگری شده و الگوی نهایی ارائه شد و سپس با استفاده از روش دیمتل فازی به بررسی شدت تأثیرگذاری و تأثیرپذیری ابعاد و مؤلفه‌های شناخته‌شده پرداخته شد. نتایج به‌دست‌آمده نشان داد الگوی نهایی برای حل تعارض از طریق مذاکرات، شامل ۴ بعد اصلی و ۱۹ مؤلفه فرعی مرتبط به آنها است. دیگر یافته‌ها نشان داد توانایی و ویژگی‌های شخصیتی رویکرد بین فردی و توانایی شناختی، ابعاد تأثیرگذار و صفات شخصیتی و ویژگی‌های شخصیتی مربوط به ترجیحات ابعاد تأثیرپذیر الگو هستند. در میان مؤلفه‌ها نیز ویژگی خودکارآمدی تعامل بیشتری با سایر عوامل سیستم دارد. این یافته‌ها نشان می‌دهد حساب‌رسانی که دارای ویژگی‌های مرتبطتری در توانایی شناختی و ارتباط بین فردی (خلاقیت، هوش هیجانی، ارتباط مشارکتی، انعطاف‌پذیری اخلاقی و خودکارآمدی) هستند؛ قادر خواهند بود بدون اعطای امتیازات که منجر به کاهش کیفیت حساب‌رسی و یا ادامه تعارض شود؛ با یک استراتژی مشارکتی نقاط مشترک را برای رسیدن به نتیجه برد-برد پیدا کنند

واژگان کلیدی: توانایی و ویژگی‌های شخصیتی، حل تعارض، مذاکره حساب‌رسان و صاحبکار

^۱ دانشجوی دکترای حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خمین، ایران. رایانامه: behrooz_shadroo@yahoo.com

^۲ استاد گروه حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شرق، تهران، ایران (نویسنده مسئول). رایانامه:

Drzhajiha@gmail.com

^۳ استادیار گروه حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خمین، ایران رایانامه. azar.moslemi.kh@gmail.com

^۴ استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خمین، خمین، ایران. رایانامه: egivaki_1352 @

yahoo.com

۱. مقدمه

تعارض رابطه به اختلافات بین چند فرد یا گروه ناشی از ناسازگاری‌های بین فردی، مانند ویژگی‌های شخصیتی یا ارزش‌های متفاوت که منجر به تعاملات عاطفی منفی می‌شود، اشاره دارد (گونزالس موهینو^۱، ۲۰۲۴). درحالی‌که تعارض و برداشتها از تعارض، به‌سوی تصویر منفی گرایش دارد، اما تعارض لزوماً امری منفی نیست و این توانایی، برای مدیریت تعارض است که بر پیامدهای آن اثر می‌گذارد (پوجاداس^۲، ۲۰۲۴). در رشته حسابرسی نیز به دلیل برداشتهای متفاوت طرفین، تعارض امری اجتناب‌ناپذیر است چراکه حسابرسان در انجام وظیفه اجتماعی خود با مشکلاتی از جمله تعارض بین صاحبکار و استفاده‌کنندگان مواجه هستند که ناشی از فاصله انتظارات حسابرس و صاحبکار می‌باشد. یکی از راه‌های مدیریت تعارض، مذاکره بین طرفین آن خواهد بود (ویگلمن و فالکائو^۳، ۲۰۲۴). حسابرسان به‌ویژه در زمینه‌هایی که شامل برآوردهای حسابداری و قضاوت‌های ذهنی است یا در مواردی که استانداردها واضح و روشن نباشد با صاحبکاران مذاکره می‌کنند. این مذاکرات، ذاتاً دارای تنش با انگیزه‌های رقابتی و مشارکتی برای طرف‌های درگیر است (هامریک و همکاران^۴، ۲۰۲۳).

هر تعارض تحت تأثیر عوامل متعددی قرار گیرد که بر قدرت نسبی مذاکره دو طرف درگیر تأثیر می‌گذارد. مطابق تحقیقات اورتیگرا سانچز (۲۰۲۲)، فرآیند مذاکره تحت تأثیر (۱) عوامل زمینه‌ای، (۲) عوامل استراتژیک، (۳) عوامل فرهنگی، (۴) عوامل مذاکره‌کننده و (۵) عوامل روانی است. بر این اساس می‌توان گفت که حداقل از نظر عوامل مذاکره‌کننده و عوامل روانی، فرآیند مذاکره به‌شدت تحت تأثیر ویژگی‌های فردی و شخصیتی است. بنابراین، تفاوت‌های فردی باید نقش مهمی در عملکرد مذاکره ایفا کنند. در حوزه حسابرسی نیز از آنجا که حسابرسی رشته و حرفه‌ای مبتنی بر رفتار حسابرس و صاحبکار بوده و به نوعی به رفتار وابسته است؛ بنابراین حرفه‌ای همچون حسابرسی می‌تواند با نظریه‌های رفتاری مانند ویژگی‌های شخصیتی ارتباط تنگاتنگی داشته باشد. مورد مهم دیگر اینکه در میان مدل‌های مذاکره استراتژی مشارکتی می‌تواند از منظر حسابرسی، مناسب‌ترین راهبرد در نظر گرفته شود، زیرا هم حسابرس و هم مدیریت صاحبکار یک نتیجه برد-برد را ترجیح می‌دهند. این به این دلیل است که منافع مشترکی بین دو طرف وجود دارد که ناشی از تمایل حسابرس برای حفظ صاحبکار و تمایل صاحبکار برای به حداقل رساندن هزینه‌های حسابرسی و استفاده از گزارش برای جذب سرمایه است. بنابراین از این نظر نیز می‌توان گفت توانایی‌های شخصیتی مذاکره‌کنندگان در حفظ منافع خود، بدون از دست دادن صاحبکار و حل تعارض می‌تواند مؤثر باشد (مصطفی^۵، ۲۰۲۴).

- 1 González-Mohino
- 2 Pujadas
- 3 Wiegelmann and Falcão
- 4 Hamrick et al
- 5 Moustafa

در مدل‌های اولیه حل تعارض در حسابرسی به‌طور اختصاصی، ویژگی‌های روان‌شناختی و شخصیتی موردتوجه قرار نگرفته بود. تحقیقات اولیه در این زمینه عمدتاً متکی بر شیوه‌های آزمایشگاهی بوده‌اند و در آن با قرار دادن افراد در وضعیت‌های از پیش تعیین‌شده و ایجاد مشوق‌ها و یا متغیرهای کنترلی، سعی در شناخت واکنش طرف‌های مذاکره داشته‌اند. اما تحقیقات بعدی با تأکید بر قابلیت‌های شخصی نشان دادند طرفین از گرایش‌های شخصیتی به‌منظور دستیابی به نتایج مطلوب در مذاکرات استفاده نمایند. به این معنی که ارتباط قابل‌توجهی بین ویژگی‌های شخصیتی و نتایج مذاکره ذکر شده است زیرا مذاکره ذاتاً شامل برخورد با پیچیدگی‌های رفتار و احساسات انسانی است (موتی و همکاران، ۲۰۲۴). به دنبال اثبات نقش ویژگی‌های شخصیتی عوامل مختلفی مانند مدل پنج عاملی شخصیت، صفات تاریک سه‌گانه شخصیتی، توانایی شناختی و پیچیدگی شناختی، هوش هیجانی، خودکارآمدی، خودنظارتی و... به‌منظور بررسی رابطه آنها برای کاهش تعارضات در مذاکره میان طرف‌های مختلف در رشته‌های مختلف و به‌ویژه رشته حسابرسی موردتوجه قرار گرفتند. به‌عنوان مثال شارما (۲۰۲۴) نشان داد هوش عاطفی به کانالیزه کردن احساسات کمک می‌کند تا ظرفیتی برای مقابله سازنده‌تر با تعارض فراهم کند که منجر به مدیریت مؤثر تعارض می‌شود. در مورد خلاقیت اوتو (۲۰۲۴) معتقد است برای طرف‌های مذاکره تنش‌های زمانی و تعارض بیش از یک انحراف آزردهنده از برنامه، فرصتی برای عاملیت خلاقانه است. نکته مورد توجه در این ویژگی‌ها از آن جهت است که برخلاف تصورات موجود برخی از صفات منفی می‌تواند در فرآیند مذاکره در نهایت به نتیجه منجر شود و برخی صفات به‌ظاهر مثبت امکان دارد که منجر به عقب‌نشینی و پذیرش خواست‌های طرف مذاکره شود. (دویت و همکاران، ۲۰۲۳). به‌عنوان مثال ویژگی انعطاف‌پذیری اخلاقی و سازگاری امکان دارد موجب دادن امتیازات موقت بیشتر از طرف حسابرس به جای حل تعارض دائمی شود (رمدانی و همکاران، ۲۰۲۴).

اهمیت بررسی موضوع حل تعارضات از طریق مذاکره را می‌توان از دو منظر متفاوت مورد توجه قرار داد. **نخست** اهمیت این موضوع در حوزه حسابرسی و تأثیر آن بر کیفیت حسابرسی و گزارشگری مالی، رسوایی‌های مالی، دعاوی حقوقی و ... است و مورد **دوم** ضرورت توجه به ویژگی‌های شخصیتی و فردی و در نظر داشتن این خصیصه‌ها برای کمک به حل تعارضات است. در زمینه اهمیت این موضوع در حوزه حسابرسی و تأثیر آن کیفیت حسابرسی و گزارشگری مالی، رسوایی‌های مالی، دعاوی حقوقی و ... نیز دلایل مختلفی می‌تواند بیان شده است. موفقیت و سلامت شرکت‌ها و سازمان‌ها وابسته به عملکرد حسابرس است و نقش اعتباردهی حسابرسان، تصمیم‌گیری اقتصادی سرمایه‌گذاران و سهامداران را به عملکرد آن‌ها وابسته نموده است (جهانیان و همکاران، ۱۴۰۲). برخی معتقدند رسوایی‌های ابتدای این قرن به دلیل ضعف حسابرسان در مدیریت تعارضات در مذاکره و ناشی از قصور و کوتاهی آمدن حسابرسان در مواجهه با فشار صاحبکاران بود؛ که نتیجه نهایی آن اعطای امتیازات غیرموجهی به صاحبکاران و کاهش کیفیت حسابرسی است (داس، ۲۰۲۳). نتیجه آن تأثیر بر کیفیت گزارشگری مالی، به‌موقع بودن گزارش حسابرسی، صدور گزارش حسابرسی تعدیل‌شده، ریسک دعاوی حقوقی و .. است (مصطفی، ۲۰۲۴). این کوتاهی و عقب‌نشینی از طرف حسابرس، جدای از ضعف و ناکارآمدی او، در برخی موارد ناشی از ترس با نه بجا از قطع همکاری

صاحبکار و تبعات اقتصادی آن برای موسسه حسابرسی دارد که به‌طور خاص نقش توانایی در مذاکره در حل تعارض از طریق گفتگو و راهکار را برجسته می‌کند. (ماگداس^۱، ۲۰۲۴)؛ چراکه روند مذاکره ممکن است در اثر فشار صاحبکار یا ضعف حسابرس و عدم توجه به توانایی‌های خود به یک راه‌حل غیر بهینه منجر شود. راه‌حل مذکور جریان اطلاعات به سمت استفاده‌کنندگان صورت‌های مالی را تحت تأثیر قرار خواهد داد. در این شرایط ارزش اطلاعات ضعیف‌تر می‌شود و حتی منجر به زیان‌های اقتصادی به ذینفعانی می‌شود که بر اطلاعات مالی گزارش‌شده اتکا می‌کنند. اهمیت و ضرورت دوم، توجه کمتر به ویژگی‌های شخصیتی و فردی در کمک به حل تعارضات میان صاحبکار و حسابرس است. مذاکره‌کنندگان باتجربه، اغلب بر مجموعه‌ای از تفاوت‌های فردی پایدار در ظرفیت ذهنی و خلق‌وخوی تمرکز می‌کنند که به اعتقاد آنها تعیین‌کننده‌های مؤثر در مذاکره هستند (لیو و همکاران^۲، ۲۰۲۰). حسابرسان در طول حسابرسی‌های پایان سال، زمانی که اکثر مذاکرات انجام می‌شود، به دلیل پیچیدگی شغل، سختی کار و فشار زمانی تحلیل می‌روند که این عامل عملکرد حسابرس را مختل می‌کند (مولیس و هتفیلد^۳، ۲۰۱۹)؛ و این نگرانی را برانگیخته است که با تأثیر بر کارایی مذاکرات، کیفیت گزارشگری مالی را کاهش می‌دهد و به این دلیل است که نقش ویژگی‌های شخصیتی آنها پررنگ‌تر می‌شود با توجه به این موارد می‌توان گفت در نظر داشتن خصیصه‌های شخصیتی حسابرسان در فرایند مذاکره می‌تواند ضمن تغییر نگرش صاحبکاران و کاهش موضع دفاعی آنها، به خود آنها نیز در کاهش تعارضات و در نتیجه حل اختلافات کمک کند. نظر به این اهمیت‌ها و چالش‌ها و از آنجاکه صورت‌های مالی محصول مشترک حسابرسان و مشتریان است، منطقی است که هدف هر دو طرف در مذاکرات، دستیابی به توافق باشد؛ چراکه هر دو طرف از مزایای متقابل داشتن یک رابطه قوی و طولانی‌مدت با یکدیگر سود می‌برند. بر این اساس در این پژوهش این سؤالات موردبحث قرار خواهد گرفت که ابعاد و مؤلفه‌های شخصیتی در برای حل تعارض در مذاکرات کدام‌اند؟ شدت اثرگذاری و اثرپذیری ابعاد و مؤلفه‌های توانایی و ویژگی‌های شخصیتی حسابرس برای حل تعارض از طریق مذاکرات میان حسابرس و صاحبکار چگونه است؟

۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

مدل‌های مذاکره حسابرس و صاحبکار

در زمینه مدل‌های مذاکره در سایر رشته‌ها و رشته حسابرسی (میان حسابرس و صاحبکار) مدل‌ها و نظریه‌های مختلفی ارائه شده است. برای نخستین بار گیبینز و همکاران^۴ (۲۰۰۱) مدلی راجع به مذاکرات حسابرس- صاحبکار طراحی کردند در این مدل سه عنصری، عوامل اقتضائی شامل (۱) نقش محدودیت‌ها و شرایط بیرونی مانند استانداردهای حسابرسی، ملاحظات مالیاتی و... (۲) ویژگی‌های بین فردی مانند رابطه

1 Măgdaş

2 Liu

3 Mullis and Hatfield

4 Gibbins

با شریک حسابرسی، شهرت تجاری، آموزش ناکافی، خدمات غیر حسابرسی و (۳) قابلیت‌های شخصی مانند تخصص حسابداری صاحبکار، صلاحیت شریک، روابط بین فردی در موسسه، تخصص صاحبکار در مذاکره با فرایند مذاکره در ارتباط می‌باشند (حساس یگانه و همکاران، ۱۳۹۶). یکی از دیگر از مدل‌های مذاکره (توزیعی و یکپارچه) - با هدف (ارزش اقتصادی فردی و مشترک) است. ساده‌ترین مدل مذاکرات که اصطلاحاً توزیعی نامیده می‌شود، یک شیوه رقابتی است. در این شیوه، طرفین در صورت امکان، در دستیابی به یک توافق سودآور متقابل، با همدیگر اشتراک دارند، اما از آنجایی که کل سود حاصل از هر معامله اساساً ثابت است، آنها برای اندازه سهم خود با یکدیگر رقابت می‌کنند. به‌غیراز حالتی که تنها گزینه برای اجتناب از به بن‌بست رسیدن، توافق است؛ منافع گروه‌ها کاملاً مخالف است. مدل پیچیده‌تر، مذاکره یکپارچه نامیده می‌شود. این شیوه موضوعات متعددی را که طرفین باید بر سر آنها به توافق برسند، با فرصت بیشتری برای ایجاد ارزش فراتر از دستیابی به یک توافق ساده در برمی‌گیرد. (شارما و همکاران، ۲۰۱۸). اما تحقیق آوادالا (۲۰۲۰) اجزای این مدل‌ها را به شیوه بسیار کامل‌تری و با تأکید بر مذاکرات حسابرسی و صاحبکار مورد بررسی قرار داده است. او بر اساس قدرت نسبی هر نگرانی، مدل پنج حالت مدیریت تعارض را شناسایی می‌کند: مشارکتی (همکاری)، رقابت، انطباق، اجتناب و سازش. این پنج حالت/استراتژی به شرح زیر تعریف می‌شوند:

- ۱- **رقابت:** قاطعانه و غیرهمکارانه است و یک حالت قدرت محور دارد. در هنگام رقابت، یک فرد با استفاده از هر قدرتی که برای کسب موقعیت خود مناسب به نظر می‌رسد، نگرانی‌های خود را به با تحمیل هزینه به دیگری دنبال می‌کند؛ بنابراین تعارض به‌عنوان رقابت **برد- باخت** در نظر گرفته می‌شود.
- ۲- **انطباق:** برعکس رقابت، بی‌ادعا و همکارانه است. هنگام انطباق، یک فرد برای ارضای نگرانی‌های شخص دیگری از نگرانی‌های خود غافل می‌شود. عنصر ایثار در این حالت وجود دارد؛ بنابراین تعارض به‌عنوان یک موقعیت **باخت-برد** در نظر گرفته می‌شود.
- ۳- **اجتناب:** بی‌ادعا و عدم همکاری است. هنگام اجتناب، یک فرد بلافاصله به دنبال نگرانی‌های خود یا دیگران نیست. او به تعارض نمی‌پردازد. اجتناب ممکن است به شکل دور زدن دیپلماتیک یک موضوع، به تعویق انداختن یک موضوع به زمان بهتر، یا صرفاً کنار کشیدن از یک موقعیت تهدیدآمیز باشد؛ بنابراین تعارض به‌عنوان یک موقعیت **باخت-باخت** شناخته می‌شود.
- ۴- **همکاری:** هم قاطعانه و هم مشارکتی است. برعکس اجتناب؛ هنگام همکاری، یک فرد سعی می‌کند با طرف مقابل کار کند تا راه‌حلی بیابد که به‌طور کامل نگرانی‌های هر دو را برآورده کند. این شامل کاوش در یک موضوع برای شناسایی نگرانی‌های اساسی دو فرد و یافتن جایگزینی است که هر دو دسته از نگرانی‌ها را برآورده کند. نتیجه نهایی این وضعیت، **برد-برد** برای دو طرف درگیر است.
- ۵ - **سازش:** روش بینابین قاطعیت و همکاری است. هنگام مصالحه، هدف یافتن راه‌حلی مناسب و قابل قبول دو طرف است که تا حدی هر دو طرف را راضی کند. سازش در حد وسطی بین رقابت و همکاری

قرار می‌گیرد، یعنی تسلیم شدن بیشتر از رقابت اما کمتر از سازش کردن. به همین ترتیب، مستقیم‌تر از اجتناب به یک موضوع می‌پردازد، اما آن را به اندازه همکاری عمیق بررسی نمی‌کند. از آنجاکه نتیجه مطلوب هیچ‌یک از طرفین به دست نمی‌آید، درگیری به‌عنوان یک موقعیت **بدون برد و بدون باخت** در نظر گرفته می‌شود.

استراتژی مشارکتی می‌تواند از منظر حسابرسی، مناسب‌ترین راهبرد در نظر گرفته شود، زیرا هم حسابرس و هم مدیریت مشتری یک نتیجه برد-برد را ترجیح می‌دهند. این به این دلیل است که منافع مشترکی بین دو طرف وجود دارد که ناشی از تمایل حسابرس برای حفظ مشتری و تمایل مشتری برای به حداقل رساندن هزینه‌های حسابرسی و استفاده از گزارش برای جذب سرمایه است. با این وجود، می‌توان گفت که با توجه به عملکرد نامتقارن زبان حسابرس از نظر خطر دادرسی و از دست دادن شهرت ناشی از شکست حسابرسی، یک نتیجه برد-برد ممکن است همیشه برای حسابرس سودمند نباشد. سقوط انرون/اندرسن گواه این موضوع است. این یک رویکرد احتمالی را برای مذاکره نشان می‌دهد که به موجب آن یک استراتژی مذاکره ممکن است بسته به موقعیت نسبت به دیگری مناسب‌تر باشد.

توانایی و ویژگی‌ها شخصیتی حسابرس برای حل تعارض از طریق مذاکرات

تحقیقات اولیه در مورد نقش تفاوت‌های شخصیتی در مذاکرات بسیار بدبینانه بود و تأثیر ناگواری بر تحقیقات بعدی داشت تا جایی که برای چندین دهه مطالعه بر روی این موضوع رها شد؛ اگرچه در سالهای بعد علاقه به این موضوع دوباره در تحقیقاتی مانند شارما (۲۰۱۳؛ ۲۰۱۸؛ الفن بین، ۲۰۲۱؛ آوادالا، ۲۰۲۰ و...) برجسته شد. در تحقیقات شارما (۲۰۱۳؛ ۲۰۱۸) دسته‌بندی‌های مختلفی برای تفکیک ویژگی‌های و توانایی‌های شناختی مؤثر بر حل تعارضات در مذاکرات پیشنهاد شد. در این تحقیق ویژگی‌ها و توانایی‌ها در چند دسته صفات شخصیتی ۵ عاملی، بین فردی و توانایی‌های شناختی مانند هوش هیجانی تقسیم شدند. مطالعات الف بین و همکاران (۲۰۱۵؛ ۲۰۲۱) این ویژگی‌ها را در چند دسته (الف) ویژگی‌های زمینه شخصی (ب) توانایی‌ها (ج) ویژگی‌های شخصیتی (د) انگیزه‌ها و (ه) انتظارات و باورها تقسیم کردند. مطالعات بعدی نیز هرکدام دسته‌بندی‌های مختلفی ارائه دادند که در برخی موارد، با همدیگر تفاوت‌هایی داشتند. بررسی ادبیات نشان داد که مطالعات در این زمینه بسیار پراکنده است تاکنون الگوی منسجمی برای شناسایی این توانایی‌ها شخصیتی به‌خصوص در حوزه حسابرسی انجام نشده است. با تحلیل محتوای ادبیات انجام‌گرفته مهم‌ترین دسته‌بندی‌های مربوط به این ویژگی‌ها و توانایی‌ها و زیرمجموعه‌های آنها را می‌توان به شرح زیر طبقه‌بندی نمود:

توانایی و ویژگی‌های شخصیتی مربوط به توانایی شناختی

توانایی‌های شناختی رابط بین رفتار و ساختار مغز بوده و گستره وسیعی از توانایی‌ها (برنامه‌ریزی، توجه، بازداری پاسخ، حل مسئله، انجام هم‌زمان تکالیف و انعطاف‌پذیری شناختی) را در برمی‌گیرد. این توانایی‌ها بیشتر برای تقویت نتایج برد-برد در مذاکرات ارزشمند باشد.

هوش هیجانی: هوش هیجانی عبارت است از توانایی ادراک عواطف، جهت دستیابی به عواطفی سازنده که به کمک آنها بتوان به ارزیابی افکار، فهم عواطف و دانش عاطفی خودپرداخت (ستوده و همکاران، ۱۴۰۲). هوش هیجانی می‌تواند به مذاکره‌کنندگان کمک کند تا مقاصد شرکای خود را بخوانند، مقاصد خود را خصوصی نگه دارند، خونسردی هر دو طرف را در موقعیت‌های دارای بار عاطفی حفظ کنند و طرفین را از طریق بیان مؤثر یا دستکاری احساسات خود متقاعد کنند (شارما (۲۰۲۴) نشان داد هوش عاطفی به کانالیزه کردن احساسات کمک می‌کند تا ظرفیتی برای مقابله سازنده‌تر با تعارض فراهم کند که منجر به مدیریت مؤثر تعارض می‌شود. همچنین نتایج تحقیقات اشکمی^۱ (۲۰۲۴)، لاونی و همکاران^۲ (۲۰۲۲) و پرز و همکاران^۳ (۲۰۲۰) و در ایران نتایج تحقیقات امیری ثالث و همکاران (۱۳۹۶) نشان‌دهنده مؤلفه هوش هیجانی در حل تعارضات است.

پپچیدگی شناختی یا (هوش شناختی): پپچیدگی شناختی یا (هوش شناختی) را توانایی تفکیک نمودن دیدگاه‌های بدیل از یکدیگر و یکپارچه نمودن آنها جهت اتخاذ یک تصمیم همه‌جانبه^۴ تعبیر نموده‌اند (تیلوانی^۴، ۲۰۲۲) فراتر از توانایی شناختی فی‌نفسه، تحقیقات مذاکره شامل مطالعه سبک‌شناختی نیز می‌شود. پپچیدگی شناختی که به عنوان پپچیدگی یکپارچه نیز شناخته می‌شود، یک سبک‌شناختی در پردازش اطلاعات و تصمیم‌گیری است. افرادی که از نظر شناختی پپچیده هستند تمایل دارند در طیف گسترده‌ای از فعالیت‌های مربوط به نزدیک شدن به مذاکرات به شیوه‌ای پپچیده شرکت کنند که شامل استفاده از طیف گسترده‌تری از اطلاعات برای تصمیم‌گیری، تولید گزینه‌های بیشتر، دقیق‌تر بودن در پیش‌بینی‌های آن‌ها، درگیر شدن در فعالیت‌های خطای انعطاف‌پذیرتر و راحت‌تر عمل کردن در وظایف بدون ساختار است (شارما و همکاران، ۲۰۱۳).

هوش فرهنگی: خوزه و نادپ^۵ (۲۰۲۴) با ترکیب بینش‌های روان‌شناسی، انسان‌شناسی و مطالعات تجاری و روشن کردن اهمیت هوش فرهنگی به‌عنوان یک شایستگی تأثیر هوش فرهنگی بر استراتژی‌های مذاکره را بررسی کردند و بر اهمیت آن در کاهش سوءتفاهم‌های فرهنگی، تقویت اعتماد و دستیابی به نتایج سودمند متقابل تأکید می‌کنند. کاپوتو و همکاران (۲۰۱۹) نشان دادند که ارزش‌های فرهنگی به‌صورت مستقیم و غیرمستقیم از طریق هوش فرهنگی بر سبک‌های مذاکره اثرگذار هستند. فیشن^۶ (۲۰۱۹) به بررسی اثرگذاری هوش فرهنگی بر عملکرد مذاکرات در محیط‌های چند فرهنگی پرداخت و نشان داد که افراد با هوش فرهنگی بالاتر، عملکرد مذاکره مطلوب‌تری دارند و ارلا^۷ (۲۰۱۸) در بررسی تأثیر هوش فرهنگی بر مذاکرات تجاری نشان داد که هوش فرهنگی منجر به بهبود کیفیت و عملکرد مذاکرات بین فرهنگی می‌شود.

1 Shkëmbi

2 Lawani

3 Pérez

4 Tilwani

5 Jose & Navdeep

6 Fitschen

7 Varela

نتایج تحقیقات توماس و پترسون^۱ (۲۰۱۷)، ایمای و گلفاند^۲ (۲۰۱۰) و سپهوند و تقی پور (۱۳۹۹) نیز بیانگر تأثیر این هوش در بهبود روند مذاکرات و حل تعارضات دارد.

خلاقیت: به‌طور پیش‌فرض، مذاکره‌کنندگان تمایل دارند تا راه‌حلی با مجموع صفر ارائه دهند. آنها احتمالاً منابع موجود روی میز را ثابت می‌دانند و وضعیت برد- باخت را فرض می‌کنند: سود یک‌طرف برابر با از دست دادن طرف دیگر است. با این حال، داشتن بینش خلاقانه در مورد روابط بین موضوعات قابل مذاکره، مذاکره را از وضعیت برد- باخت به موقعیت برد- برد تغییر می‌دهد. به این ترتیب، مذاکره‌کنندگان قادر به ادغام چندین موضوع برای ایجاد ارزش و گسترش منابع روی میز (فرا تر از آستانه یک‌راه حل حاصل جمع صفر) هستند. ارزش اضافی تولید شده به عنوان "پتانسیل یکپارچه" شناخته می‌شود. گراوینستین^۳ (۲۰۲۴) معتقد است حل تعارضات اغلب مستلزم یافتن راه‌حل‌های خلاقانه و مبتکرانه است که به مسائل زیربنایی می‌پردازد و نیازهای همه طرف‌های درگیر را برآورده می‌کند؛ بنابراین مذاکره موفقیت‌آمیز نیاز به خلاقیت و حل مسئله دارد. جنبه‌های خلاقانه مذاکره اغلب توسط مذاکره‌کنندگانی که بر جنبه رقابتی تمرکز می‌کنند نادیده گرفته می‌شوند یا کم‌اهمیت می‌شوند. اوتو (۲۰۲۴) معتقد است بازیگران (طرف‌های مذاکره) تنش‌های زمانی را به تفاسیر بدیع و شیوه‌های عمل جدید تبدیل می‌کنند. به این ترتیب، تنش‌های زمانی بیش از یک انحراف آزردهنده از برنامه‌ریزی شده، بلکه فرصتی برای عاملیت خلاقانه است. تحقیقات الفن بین (۲۰۱۵) و (۲۰۲۱) نیز نقش خلاقیت را در فرایند مذاکرات نشان داده است.

خودتنظیمی^۴: ویژگی خودتنظیمی با شکل‌دهی برنامه‌های «اگر-آنگاه» ممکن است ابزار مؤثری برای رفع این نگرانی باشد. برنامه‌های «اگر-آنگاه»، طبق الگوی «اگر موقعیت X پیش آمد، آنگاه Y را انجام خواهیم داد» مشخص می‌کنند که افراد چه زمانی و چگونه رفتار هدف‌دار را انجام دهند. در انجام این کار، اگر برنامه‌های بعدی اهداف از پیش تعیین‌شده را مدنظر قرار دهند ("هدف من به دست آوردن Z است")؛ به‌طور قابل‌توجهی دستیابی به هدف را فرا تر از تعیین اهداف به‌تنهایی بهبود می‌بخشد. (جاگار و همکاران، ۲۰۱۷)^۵. برنامه‌های اگر-آنگاه با ایجاد یک پیوند ذهنی بین موقعیت بحرانی (بخش اگر) و رفتار مطلوب (بخش آنگاه) عمل می‌کنند (آختزیگر و همکاران^۶، ۲۰۱۲) مزیت کلیدی این تکنیک این است که ساختار «اگر-آنگاه»^۷ بسیار منعطف است و می‌تواند به‌راحتی با تنظیمات مختلف سازگار شود و این برنامه‌ها را به ابزاری عملی در زمینه پویای مذاکرات تبدیل می‌کند (ویبر و همکاران^۸، ۲۰۱۴). جاگار و همکاران^۹

1 Thomas and Peterson

2 Imai & Gelfand

3 Greyvenstein

4 Self-regulation

5 If-then plans

6 Jäger

7 Achtziger et al

8 If-then plans

9 Wieber et al

10 Jäger

(۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان استفاده از خودتنظیمی برای غلبه موفقیت‌آمیز در مذاکرات با قدرت کم استدلال می‌کنند که این نقطه ضعف کم را می‌توان به عنوان اختلال در دستیابی به هدف در نظر گرفت و خودتنظیمی می‌تواند به غلبه بر آن کمک کند. آنها نشان دادند مذاکره‌کنندگانی که برای خود اهدافی تعیین می‌کردند و آن‌هایی که به علاوه برنامه‌های «اگر-آنگاه» را قبل از مذاکره تشکیل می‌دادند، بر نقطه ضعف کم قدرت فائق آمدند و در مذاکرات به نتایج بهتری دست می‌یابند.

توانایی و ویژگی‌های شخصیتی مربوط به صفات شخصیتی

اصلی‌ترین مدل استفاده شده در مذاکرات برای ویژگی‌های شخصیتی مدل ۵ عاملی است. پنج ویژگی بزرگ شخصیتی شامل پنج بعد برون‌گرایی (در مقابل درون‌گرایی)، سازگاری (موافق بودن)، وجدان‌گرایی (وظیفه‌شناسی یا مسئولیت‌پذیری)، روان‌رنجوری (در مقابل ثبات عاطفی) و گشودگی در برابر تجربه است (کریمی و همکاران، ۱۴۰۲). در مورد هر یک از این ابعاد و تأثیر آن در حل تعارضات در مذاکره تحقیقاتی صورت گرفته است:

برون‌گرایی: مطابق مطالعات الف بین (۲۰۲۱) افراد برون‌گرا زمان بیشتری را در موقعیت‌های اجتماعی صرف می‌کنند. این افراد به دلیل ماهیت اجتماعی خود ممکن است اطلاعات بیشتری را در مورد ترجیحات خود و جایگزین‌های توافق در طول مذاکره افشا کنند. این تمایل می‌تواند در یک زمینه رقابتی بسیار مضر باشد؛ اما همین ویژگی‌های اجتماعی ممکن است یک دارایی برای چانه‌زنی یکپارچه باشد که به ارتباطات و تعامل اجتماعی بیشتر برای آشکار کردن مبادلات و سازگاری‌های پنهان نیاز دارد. در مقابل، اضطرابی که درون‌گراها در طول برخوردهای اجتماعی احساس می‌کنند ممکن است آنها را به سمت دادن امتیازاتی سوق دهد که امکان خروج از موقعیت را فراهم می‌کند. (الفن بین و همکاران، ۲۰۱۵). مورد دیگر مرتبط با برون‌گرایی خصیصه **عاطفه مثبت**^۱ است. افراد با عاطفه مثبت بالا ممکن است از طریق استفاده بیشتر از استراتژی‌های مشارکتی، استراتژی‌های بحث‌برانگیز کمتر، اهداف بالاتر، توسعه بیشتر روابط کاری قابل اعتماد، تبادل مؤثرتر اطلاعات و اعتمادبه‌نفس بیشتر، به نتایج فردی و مشترک بالاتری دست یابند. نتایج مطالعات سومرو (۲۰۲۳)، پارک و کیم^۲ (۲۰۲۲)، بنولیل^۳ (۲۰۲۲)، پاولیدو مارتوس و همکاران^۴ (۲۰۱۳) و شارما و همکاران (۲۰۱۳) نیز نقش ویژگی برون‌گرایی را در مذاکرات نشان داده‌اند.

توافق‌پذیری (سازگاری): این ویژگی به خصوص در سبک‌های اجتناب از مجادله و سازش‌پذیرانه دارای کاربردی است (سومرو و همکاران، ۲۰۲۳). تحقیقات قبلی نشان می‌دهد که افراد موافق‌انگیزه بیشتری برای دستیابی به صمیمیت بین فردی دارند، که باید منجر به تاکتیک‌های کمتر قاطعانه در یک محیط مذاکره شود (مارچلینا^۵، ۲۰۲۱). تمایل آنها به اعتماد و همکاری ممکن است برای ایجاد ارزش ذهنی سازنده باشد.

1 Positive affect

2 Park and Kim

3 Benoliel

4 Pulido-Martos et al

5 Marchalina

حتی می‌تواند فرآیندهای مذاکره مثبت مورد نیاز برای دستیابی به منافع مشترک اقتصادی را ارتقا دهد؛ اما این موفقیت ممکن است به قیمت از دست دادن نتایج اقتصادی فردی در مواجهه با یک همتای رقابتی تمام شود. نتایج مطالعات بیسواس و ورما^۱ (۲۰۲۲) و مارچلینا (۲۰۲۱) نیز نشان داد که توافق پذیری به دلیل تأثیرگذاری بر فرهنگ‌سازمانی، تعهد مدیریت در فنون مذاکره تأثیرگذار است.

وظیفه‌شناسی: وظیفه‌شناسی به پتانسیل بالای افراد در برنامه‌ریزی به شیوه‌ای فعال و پویا و تمرکز پیرامون آنها و سعی در جهت اجرای آن به شکلی مطلوب اشاره دارد (چن و همکاران، ۲۰۲۳) سومرو و همکاران (۲۰۲۳) و پارک و کیم (۲۰۲۲) نیز نشان دادند که وظیفه‌شناسی با شخصیت فکری مرتبط است که منعکس‌کننده تمایل افراد به خودانگیختگی، موفقیت و جهت‌گیری وظیفه همراه با کنترل و عزم زیاد است که می‌تواند در حل تعارضات به شیوه مثبت تأثیرگذار باشد.

گشودگی به تجربه: مذاکره‌کنندگان با این خصیصه ممکن است کمتر مستعد سوگیری باشند، به موجب آن افراد فرض می‌کنند که ترجیحات همتای آنها کاملاً متضاد است. انعطاف‌پذیری بیشتر و تفکر متفاوت آنها می‌تواند به مذاکره‌کنندگان با گشودگی تجربه کمک کند تا مذاکرات بهتری برای خود و دیگران ایجاد کنند. به‌علاوه گشودگی منجر به نگرش تقابلی نسبت به حل تعارض می‌شود. افرادی که دارای سطح بالایی از گشودگی به تجربه هستند، تمایل به جهت‌گیری بینابینی نسبت به ارزش‌های اجتماعی دارند و در هنگام درگیری‌ها و تعارضات متقاعد می‌شوند که طرف مقابل را نیز درک کنند و تجربه‌های جدیدتری را آزمون کنند. یافته‌های سومرو و همکاران (۲۰۲۳)، دیلدار و همکاران^۲ (۲۰۲۱) و لینگ و همکاران^۳ (۲۰۲۱) نیز نشان‌دهنده نقش گشودگی به تجربه در حل تعارضات است.

روان رنجوری: مذاکره‌کنندگان روان رنجور ممکن است برای درگیر کردن کار و شرکای رابطه خود با مشکل مواجه شوند که احتمالاً به نتایج اقتصادی و روانی آسیب وارد می‌کند. آنها منافع دیگران را بر منافع خود ترجیح می‌دهند، نیازهای خود را تحت فشار قرار می‌دهند و شرکای رابطه نزدیک را وابسته به این فداکاری‌ها می‌دانند. نتایج مطالعات پاولیدو مارتوس و همکاران (۲۰۱۳) نیز بیانگر تأثیرات توافق‌پذیری، برون‌گرایی، روان رنجوری بر مذاکرات است. سومرو و همکاران (۲۰۲۳) و لینگ و همکاران^۴ (۲۰۲۱) و پریادارشینی^۵ (۲۰۱۷) نشان دادند که ویژگی روان رنجوری منجر به کاهش مدیریت شخص در مذاکرات می‌شود. نیاوند و همکاران (۱۴۰۰) هم در ایران نشان دادند از میان پنج عامل شخصیتی، روان رنجوری رابطه معنادار و منفی و برون‌گرایی رابطه معنادار و مثبت با تعارض میان حسابرس و مدیریت صاحبکار داشت. نتایج سواری و همکاران (۱۴۰۲) نیز تاییدکننده نقش این عامل است.

1 Biswas and Verma

2 Dildar et al

3 Ling et al

4 Ling et al

5 Priyadarshini

نوانایی و ویژگی‌های شخصیتی مربوط به رویکرد بین فردی

مطابق با تئوری بین فردی، شخصیت انسان یک پدیده بین فردی است که نمی‌توان آن را از وضعیت و ارتباطات میان افراد جدا کرد؛ بنابراین تنها موضوعی که می‌توان در قالب شخصیت مشاهده و بررسی نمود؛ روابط بین افراد است؛ یعنی در شناخت شخصیت بشر نمی‌توان از فرد سخن گفت چراکه فرد بدون ارتباطات خود با سایرین اصلاً موجودیتی ندارد (شارما و همکاران، ۲۰۱۸).

انعطاف‌پذیری: حساب‌برسان وقتی به انعطاف‌پذیری صاحبکاران نسبت به مواضع اولیه آنان پی می‌برند، از استراتژی مصالحه و امتیازدهی استفاده می‌کنند. زمانی که حساب‌برسان با یک صاحبکار انعطاف‌ناپذیر مواجه می‌شوند، احتمال بیشتری دارد که از تاکتیک‌های متضاد استفاده نمایند و کمتر از تاکتیک‌های سازش بهره بگیرد. در این زمینه هنتفیلد و همکاران (۲۰۱۰) نشان دادند در صورتی که حساب‌برسان به جای یک صاحبکار مجادله‌گر با یک صاحبکار منعطف روبرو شوند، احتمال امتیازدهی حساب‌برسان افزایش می‌یابد. مهرانی و همکاران (۱۳۹۲) نیز نشان دادند زمانی روابط خوبی میان طرفی وجود دارد، حساب‌برسان به شدت استفاده از استراتژی مجادله را کاهش خواهد داد؛ اما دست به سازش هم نمی‌زند. آنها همچنین نشان دادند انعطاف‌پذیری صاحبکار به شدت بر استراتژی حساب‌برس مؤثر است. صاحبکاران در زمان مواجه با تضاد، نسبت به حساب‌برسان انعطاف‌پذیری بیشتری دارند و اهداف و محدودیت‌های حساب‌برسان را با دقت بیشتری مورد ارزیابی قرار می‌دهند. نتایج یافته‌های رمدانی و همکاران^۱ (۲۰۲۴)، پولیدو مارتوس و همکاران (۲۰۱۳) و شارما و همکاران (۲۰۱۳) نیز نشان‌دهنده اثرات انعطاف‌پذیری بر نتایج مذاکرات دارد.

صفات تاریک شخصیتی: اصطلاح سه‌گانه تاریک یا مثلث تاریک شامل سه صفت ماکیاولیسم، خودشیفتگی و جامعه‌ستیزی است. این سه ویژگی همگی بر بر جنبه‌های تاریک و کثیف شخصیت متمرکز هستند. باسکار و همکاران (۲۰۲۰) نشان دادند که نتایج مذاکره به ویژگی‌های صفات سه‌گانه صاحبکاران و حساب‌برسان و اثرات نسبی آنها بستگی دارد. همچنین هابسون و همکاران^۲ (۲۰۲۰) نشان دادند حساب‌برسان با صفات سه‌گانه تاریک بالاتر، بهتر می‌توانند در راستای منافع شخصی خود عمل کنند و به دلیل عدم همدلی آنها با دیگران، از تأثیر نابجای تعاملات اجتماعی با مدیران اجتناب می‌کنند. چرچ و همکاران^۳ (۲۰۲۰) نیز نشان دادند مدیران و حساب‌برسان خودشیفته بالاتر در مذاکرات به نتایج منفعت شخصی بیشتری دست می‌یابند. نتیجه مطالعات ولکاما و همکاران^۴ (۲۰۱۳) نیز بیانگر تأثیر ویژگی ماکیاولیسم بر مذاکرات دارد. در ایران نیز حیرانی و همکاران (۱۳۹۶) نشان دادند که اعتماد بیش‌ازحد حساب‌برسان و نیز شخصیت ماکیاولیسم آنها بر قضاوت حرفه‌ای تأثیرگذار است و قضاوت حرفه‌ای نقش تعدیل‌کننده در تأثیرگذاری اعتماد بیش‌ازحد و شخصیت ماکیاولیسم بر تعارض بین حساب‌برس و مدیریت ایفا می‌کند. کریمی شهرکی و همکاران (۱۴۰۲)

1 Ramdani
2 Hobson
1 Church
4 Volkema

نشان دادند استراتژی مجادله، به‌طور غیرمستقیم از طریق متغیر واسطه‌ای خودشیفتگی تأثیر مثبت و استراتژی‌های: سازش، واگذاری و بسط برنامه کاری به‌طور غیرمستقیم تأثیر منفی بر کیفیت حسابرسی دارند

خودکارآمدی: خود کارایی در مذاکره بیانگر آن است که در روابط اجتماعی و در بده بستان‌های روانی و عاطفی در شرایط خاص چه عملی مناسب و چه عملی نامناسب است؛ یعنی اینکه فرد در شرایط مختلف بتواند امید را در خود زنده نگه دارد، با دیگران همدلی نماید، احساسات دیگران را بشنود، نگذارد نگرانی، قدرت تفکر و استدلال او را مختل نماید، در برابر مشکلات پایداری نماید و در همه حال نوع قضاوت خود را حفظ نماید (محمدی و همکاران، ۱۴۰۰). خودکارآمدی برای مذاکره احتمال ورود به مذاکره را تحت تأثیر قرار می‌دهد و خودکارآمدی ناکافی ممکن است منجر به اجتناب حسابرس از مذاکره شود. اگر حسابرس خودکارآمدی بالایی در مذاکره داشته باشد، احتمال تسلیم در برابر ترجیحات حسابداری مشتری کاهش می‌یابد (عارف منش و موسوی، ۱۴۰۱). وجود نگرش خودکارآمدی در مذاکره حسابرسی را عامل رعایت حفظ استقلال حسابرس بیان می‌نماید و آن را به‌منزله یک توانمندی اثربخش تلقی می‌نماید (حسینی و همکاران، ۱۴۰۰). در مجموع می‌توان گفت باور نسبت به خودکارآمدی، مذاکره‌کننده را مستعد شروع نوع خاصی از مذاکره می‌کند. با توجه به این موضوع، خودکارآمدی در مذاکره، احتمال انجام مذاکره را تحت تأثیر قرار می‌دهد، به‌نحوی که اگر حسابرس فاقد خودکارآمدی لازم برای مذاکره باشد، از مذاکره اجتناب کند. در نتیجه، حسابرسانی که خودکارآمدی پایینی برای مذاکره دارند، احتمالاً از تصمیماتی که دفاع از آنها دشوار باشد، پرهیز می‌کنند. (سوانبرگ و همکاران، ۲۰۲۰؛ شارما و همکاران، ۲۰۱۳؛ سالیوان و همکاران، ۲۰۰۶؛ سودابی و همکاران، ۲۰۰۹)

قابل اعتماد بودن: زمانی که حسابرسان برای اولین بار وارد یک شرکت می‌شوند، اغلب آگاه‌اند که احتمال یافتن یک فرد آشنا (همراه موافق) بسیار کم می‌باشد. عموماً، مشتریان نسبت به حسابرسان که آن‌ها را نمی‌شناسند، بی‌اعتماد هستند، چراکه از رفتار آینده آنها ناآگاه و نگران‌اند. مالچ و همکاران (۲۰۱۳) در تحقیق نشان دادند حسابرسان برحسب تجربه دریافته‌اند که مشتریان و ارباب‌رجوع که از آن‌ها ترس دارند یا آن‌هایی که معتقدند نباید به حسابرسان کمکی بکنند در واقع همان‌هایی‌اند که مقاومت بسیاری در مقابل آنها خواهند داشت برای یک حسابرس، نابود کردن ترس ارباب‌رجوع، از بین بردن بی‌اعتمادی او و جلب علاقه وی به همکاری مهم‌ترین و مؤثرترین راه برای به پی بردن درست کارها می‌باشد. در نتیجه یک حسابرس وقت بسیار زیادی را صرف این می‌کند که به صاحبکار بفهمانند، این تفکر در مورد حسابرسی اشتباه است. باید به آن‌ها اطمینان قلبی داد و اعتماد آن‌ها را به خود جلب کرد تا رفتار آن‌ها از یک جنگ به سوی یک رابطه همکاری و قلبی تبدیل گردد.

سبک ارتباط مشارکتی یا احساسات درونی افراد: پژوهش‌های پیشین نشان دادند، مذاکرات حسابرس و صاحبکار ممکن است شامل تبادل احساسات منفی و مثبت در میز مذاکره باشد (مک کرکن و

همکاران^۱، ۲۰۰۸). احساسات مثبت موجب افزایش امتیازدهی می‌شود اما در مقابل احساسات منفی امتیازدهی را کاهش می‌دهد. مطالعات روانشناسی قبلی نشان داده‌اند که سبک ارتباط مشارکتی ممکن است به حسابرس برای رسیدن به نتیجه مذاکرات دلخواه کمک کند. نظریه تعمیم اجتماعی نشان می‌دهد که احساسات می‌توانند آزادانه از یک مذاکره‌کننده به دیگری منتقل شوند. این موضوع نشان می‌دهد صاحب‌کارانی که با حسابرسانی که احساسات مثبتی را تجربه می‌کنند، مذاکره می‌کنند؛ امتیازات بیشتری به دست می‌آورند. مطالعات پراولت و کیدا (۲۰۱۱) نشان داد صاحبکاران به طور قابل توجهی امتیاز کمتری را به حسابرسان با سبک ستیزه‌جویانه واگذار می‌کنند و آنها حسابرسی و فرایند مذاکره را مطلوب ارزیابی نمی‌کنند و این موضوع نشان می‌دهد احتمال کمتری وجود دارد که آنها حسابرسان فعلی را برای حسابرسی آینده انتخاب نمایند؛ همچنین مزیت تجربه بیشتر در مذاکره منوط به سبک مذاکره مشتری است. در انتصاب حسابرسان با تجربه در مذاکره با مشتری، سبک مذاکره مناقشه‌آمیز مزیتی دارد، اما برای صاحبکار با سبک مذاکره مشارکتی سودی ندارد؛ بنابراین، اثربخشی و بهره‌وری بالقوه از تطبیق تجربه مذاکره حسابرس (یک ویژگی حسابرس) با سبک مذاکره صاحبکار (ویژگی مشتری) وجود دارد. آنها در نهایت نشان دادند تجربه مذاکره برای مشتری با سبک مذاکره مشارکتی تأثیری ندارد و تأثیر سبک مذاکره مشتری بر نتیجه مذاکره درک شده حسابرسان، مشروط به تجربه مذاکره حسابرسان است. در مجموع مطالعات نشان می‌دهد که احساسات مثبت ایجادشده، موجب افزایش استفاده از سبک‌های مشارکتی و در نتیجه منجر به ایجاد امتیاز بیشتر در مذاکره می‌شود (بلافوس و همکاران^۲، ۲۰۲۲).

جاه‌طلبی (تسلط): مذاکره‌کنندگان جاه‌طلب احتمالاً از طریق تاکتیک‌های توزیعی مانند ارائه پیشنهادات افراطی، تهدید، ایجاد تعهدات موضعی برای ایجاد امتیاز از طرف هم‌تایان و بهره‌برداری از ضعف احتمالی طرف مقابل، ارزش بیشتری کسب می‌کنند (سالیوان و همکاران، ۲۰۰۶). در محیط‌های موجود در محل کار، رفتار بسیار رقابتی گاهی اوقات می‌تواند نتیجه معکوس داشته باشد، زیرا رفتار مشهود باعث بن‌بست و مشکلات گسترده‌تر می‌شود؛ تا جایی که مذاکره‌کنندگان جاه‌طلب از این پیامدها آگاه باشند، ممکن است به دنبال پنهان کردن رقابت‌پذیری خود باشند و از خشم مستقیم طرف مقابل خودداری کنند، درحالی‌که همچنان از استدلال، فشار و دستکاری برای تأمین منافع خود استفاده می‌کنند (شارما و همکاران، ۲۰۱۸).

دوست‌داستانی بودن (وابستگی): از نظر مکانیسم نظری، استدلال می‌شود که مذاکره‌کنندگان دوست‌داستانی می‌توانند از طریق ادراک هم‌تایان خود از آنها، به نتایج بزرگ‌تری دست یابند. مذاکره‌کنندگان دوست‌داستانی احتمالاً با همکاری بیشتر، صمیمانه‌تر و قابل‌اعتمادتر تلقی می‌شوند. این تصورات باید واکنش‌های مطلوبی را از طرف شرکای معامله بالقوه برانگیزد. ایجاد همکاری مستمر با کسانی که مراقب رفاه هم‌تای خود هستند راحت‌تر است (شارما و همکاران، ۲۰۱۸). آنها احتمالاً از تاکتیک‌های همکاری بیشتری از جمله به اشتراک گذاشتن اطلاعات، دادن امتیازات متقابل، پرسیدن سؤالات باز و ایجاد گزینه‌هایی

1 McCracken

2 Blaufus

برای سود متقابل استفاده می‌کنند و کمتر به تاکتیک‌های رقابتی که می‌تواند به روابط کاری آسیب برساند، تکیه می‌کنند. رفتارهای رابطه‌ای مثبت آنها می‌تواند به حل مشکل کمک کند. از آنجایی که مذاکره‌کنندگان دوست‌داشتنی برای طرف مقابل ارزش قائل هستند، احتمال بیشتری دارد که به توافق برسند (فیشر^۱ و همکاران، ۲۰۱۱).

دیگر توانایی‌ها و ویژگی‌های شخصیتی مؤثر (مربوط به انتظارات و ترجیحات)

این ویژگی‌ها به ویژگی‌های ترجیحات مربوط می‌شوند و معمولاً در موقعیت‌های خاص یا تحت شرایط خاص ظاهر می‌شوند. برخی از این ویژگی‌ها تحت فشار ایجاد شده تأثیر خود را نشان می‌دهند و برخی از آنها نیز مربوط به انتظارات شخص از خود می‌باشد.

منبع کنترل: منبع کنترل به این موضوع اشاره می‌کند که افراد تا چه اندازه بر وقایعی که در زندگی آنان اتفاق می‌افتد کنترل دارند. ولکاما و همکاران^۲ (۲۰۱۳) و (۲۰۱۰) نشان دادند که منبع کنترل درونی افراد می‌تواند در مذاکرات مؤثر باشد. بنابر مطالعات آنها افراد با منبع کنترل درونی نسبت به افراد با منبع کنترل بیرونی قاطع‌تر هستند آنها همچنین در پیشنهادات اولیه خود درخواست بیشتری می‌کنند و به نتایج بهتری می‌رسند. شالوی و همکاران^۳ (۲۰۱۰) نیز معتقدند افراد با این خصیصه به احتمال زیاد می‌توانند فراتر از یک پیشنهاد اولیه نامطلوب به نتایج موردنظر خود دست یابند و تمایل دارند اطلاعات و دانش بیشتری در مورد موقعیت مذاکره جستجو کنند پاولسون^۴ (۲۰۱۷) نیز نشان داد بین منبع کنترل و قاطعیت رابطه مثبت و معناداری وجود دارد به این معنی که افراد با منبع کنترل درونی از نظر قاطعیت بالاتر از بیرونی‌ها هستند که این موضوع رابطه‌ای بین منبع کنترل و تمایل به مذاکره را نشان می‌دهد.

تحمل ابهام: بسیاری از تصمیمات حسابداری درگیر ابهام است. لذا حساب‌برسان و دستیاران آنها، در پاسخ به برخی سؤالات مالی اساسی به میزان قابل توجهی درگیر اختلاف و انحراف می‌شوند (کریمی و همکاران، ۱۴۰۰). به نظر گوش^۵ (۱۹۹۴) مذاکره‌کننده‌ای که تحمل ابهام بیشتری دارد، در مذاکره مؤثرتر است. این نتایج نشان می‌دهد که مدل‌های مذاکره باید هم اولویت ریسک و هم تحمل ابهام را در برگیرند تا قدرت توصیفی خود را گسترش دهند. یورتسور^۶ (۲۰۰۸) معتقد است افرادی که تحمل ابهام بالایی دارند می‌توانند در یک محیط مبهم تصمیم بگیرند. مهم‌تر از همه، اینکه آنها تمایل به تحمل پیچیدگی بیشتری دارند و انعطاف‌پذیری بیشتری در پردازش اطلاعات خود دارند. هنگامی که افراد با یک موقعیت مبهم روبرو می‌شوند، ممکن است در تصمیم‌گیری منطقی با مشکل مواجه شوند، زیرا این نوع موقعیت با اطلاعات ناقص و متناقض و روابط نامعلوم مبهم در محیطی با تاریخچه نامشخص و روابط بین فردی مشخص می‌شود.

1 Fisher
2 VolkemaShalvi
3 Shalvi
4 Paulson
5 Ghosh
6 Yurtsever

ویژگی‌های اساسی مذاکرات این است که طرف‌های مذاکره به ندرت پیشنهادها و جایگزین‌های یکدیگر را می‌شناسند؛ بنابراین، مذاکره مستلزم تصمیم‌گیری در شرایط تا حدی مبهم است. ابهام با احساسات منفی همراه است و افرادی که موفق به کاهش ابهام خود می‌شوند، از نظر عاطفی بهتر از دیگران عمل می‌کنند؛ در نتیجه تحمل ابهام منجر به بهبود روند مذاکرات می‌شود.

عزت‌نفس: تونکل و همکاران^۱ (۲۰۲۰) نشان دادند رقابت‌پذیری همتای بالاتر به طور منفی با عزت‌نفس مذاکره‌کنندگان مرتبط است که به نوبه خود باعث می‌شود که آنها کمتر خواستار نتایج بالاتر باشند و نتایج بدتری از مذاکره به دست آورند و همچنین تأثیر رقابت‌پذیری طرف مقابل بر سطوح تقاضای بالای مذاکره‌کنندگان توسط عزت‌نفس عملکرد آنها تحت تأثیر قرار گیرد. کسانی که عزت‌نفس بالایی دارند، بیشتر مستعد سوگیری‌های خودافزاینده هستند و تمایل دارند نتایج مذاکره خود را مطلوب‌تر از کسانی که عزت‌نفس پایین‌تر دارند، حتی در غیاب تفاوت‌های عینی قضاوت کنند؛ اما دیدگاه متورم آنها ممکن است مانعی در ایجاد ارزش ذهنی برای همتایان خود باشد (شارما و همکاران، ۲۰۱۸). به‌طور کلی، شواهد تحقیقاتی نشان می‌دهد که عزت‌نفس پایین با جاه‌طلبی کمتر، انتظارات پایین‌تر و عملکرد پایین‌تر همراه است. ون دِلن و همکاران^۲ (۲۰۱۱) نیز بررسی فراتحلیلی نشان دادند افراد با عزت‌نفس پایین به تهدیدهای موجود با خودارزیابی منفی، کاهش پرخاشگری، انگیزه کمتر، پشتکار کمتر و/یا عملکرد ضعیف‌تر پاسخ می‌دهند.

نیاز به موفقیت: اگر شخصی برای انجام یک عمل انگیزه نداشته باشد، باور به توانایی برای انجام آن عمل بر انجام آن عمل تأثیر نمی‌گذارد بنابراین، افزایش انگیزه برای دقت در انجام عمل، پتانسیلی را برای تأثیر بر خودکارآمدی مذاکرات ایجاد می‌کند. همچنین، انگیزه برای دقت در انجام عمل با هویت حرفه‌ای رابطه دارد (سوانبرگ و همکاران^۳، ۲۰۱۹). با در نظر داشتن توانایی‌های حسابرس برای تنظیم فعالیت‌های حسابرسی با توجه به درخواست دستکاری توسط مشتری و ریسک حاکمیت شرکتی، حسابرسان باید انگیزه لازم برای پاسخگویی به این ریسک‌ها را داشته باشند. افراد دارای انگیزه جهت‌گیری (برای مثال تمایل برای نیل به یک نتیجه خاص) احتمالاً شواهد را با طرفداری از عقایدی که با نتیجه مطلوب آنها سازگاری دارد، ارزیابی می‌کنند و عقایدی که با نتیجه مطلوب آنها سازگار نیست، نادیده می‌گیرند. (سوانبرگ و همکاران، ۲۰۱۹). با توجه به انگیزه‌های متناقضی که حسابرس را به جهت‌های متفاوتی سوق می‌دهد، نتیجه به قدرت نسبی انگیزه‌های حسابرس برای تأمین خواسته‌های مشتری در مقایسه با اطمینان از دقت در تعهدات حرفه‌ای حسابرس بستگی دارد. در این تصمیم‌گیری، حسابرسان احتمالاً به شیوه‌ای عمل می‌کنند که احساس اطمینان بیشتری به آنها می‌دهد (عارف منش و موسوی، ۱۴۰۱).

تمایل به ریسک‌پذیری: ریسک احتمال یک نتیجه نامطلوب است. از آنجاکه به ندرت نتیجه مذاکره قطعی است؛ واگذاری یک امتیاز به امید دریافت ارزش بیشتر در مذاکره مستلزم مقدار ذاتی ریسک است. این

1 Tuncel
2 vanDellen
3 Svanberg

خطر ممکن است در فرآیند مذاکره باشد، مانند افشای اطلاعاتی که موقعیت فرد را تضعیف می‌کند. یا ممکن است این احتمال وجود داشته باشد که طرف مقابل به وعده‌های خود عمل نکند. با درک این موضوع که ریسک بخشی از هر مذاکره ساختاری است، باید مذاکره‌کننده ریسک‌پذیری خود را برای پذیرش احتمالی یک نتیجه منفی تخمین بزند. نتایج تحقیقات ولکاما و همکاران^۱ (۲۰۱۳) و ولکاما و فلک^۲ (۲۰۱۰) نشان داد که ریسک‌پذیری مذاکره‌کنندگان در دستیابی به نتایج در مذاکرات موثر است

۳. سوالات پژوهش

ابعاد و مؤلفه‌های توانایی و ویژگی‌های شخصیتی حسابرس برای حل تعارض از طریق مذاکرات میان حسابرس و صاحبکار کدام اند؟
شدت اثرگذاری و اثرپذیری ابعاد و مؤلفه‌های توانایی و ویژگی‌های شخصیتی حسابرس برای حل تعارض از طریق مذاکرات میان حسابرس و صاحبکار چگونه است؟

۴. روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نوع آمیخته، یعنی ترکیبی از روش‌های کمی و کیفی است و از لحاظ هدف در زمره پژوهش‌های اکتشافی قرار دارد. در بخش کیفی تحقیق، بر اساس رویکرد تحلیل محتوا به شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های توانایی و ویژگی‌های شخصیتی حسابرس برای حل تعارض از طریق مذاکرات میان حسابرس و صاحبکار پرداخته شد. پس از کدگذاری و طبقه‌بندی نظریه‌های شناسایی شده، در بخش کمی با نظرسنجی از ۱۰ نفر از خبرگان است به شیوه دلفی فازی و غربالگری مؤلفه‌های شناسایی شده، الگوی مورد نظر ارائه شد. در ادامه با استفاده از روش دیمتل فازی به بررسی شدت اثرگذاری و اثرپذیری ابعاد و مؤلفه‌های شناسایی شده اقدام شد. در این تحقیق تعداد ۱۰ نفر از خبرگان (مدیر، شریک، سرپرست ارشد، اساتید حوزه حسابرسی) از طریق روش نمونه‌گیری روش قضاوتی که زیرمجموعه‌ی نمونه‌برداری هدف‌دار است؛ به عنوان اعضای گروه انتخاب شدند. مطابق با آمار توصیفی ۴ نفر سابقه کمتر از ۱۵ سال، ۴ نفر بین ۱۵ تا ۲۰ سال، و ۲ نفر بیش از ۲۰ سال سابقه داشتند. ۹ نفر از آنها دارای تحصیلات دکترا و ۱ نفر دارای تحصیلات کارشناسی ارشد می‌باشد. همچنین ۵ نفر عضو هیئت‌علمی، ۲ نفر مدیر موسسه حسابرسی، ۲ نفر سرپرست و حسابرس ارشد و ۱ نفر شریک موسسه حسابرسی می‌باشد.

فرایند دیمتل فازی

محاسبه ماتریس ارتباط مستقیم (D): در این گام از پاسخ‌دهندگان خواسته شد تا میزان تأثیرگذاری معیار *A* بر معیار *J* را با استفاده جدول ۱ نشان دهند. برای در نظر گرفتن نظر همه خبرگان طبق رابطه ۱ از آن‌ها میانگین حسابی گرفته می‌شود.

$$\tilde{z} = \frac{\tilde{x}^1 \oplus \tilde{x}^2 \oplus \tilde{x}^3 \oplus \dots \oplus \tilde{x}^p}{p} \quad \text{رابطه (۱)}$$

در این فرمول p تعداد خبرگان و $\tilde{x}^1, \tilde{x}^2, \dots, \tilde{x}^p$ به ترتیب ماتریس مقایسه زوجی خبره ۱، خبره ۲ و خبره p می‌باشد و \tilde{z} عدد فازی مثلثی به صورت $\tilde{z}_{ij} = (l'_{ij}, m'_{ij}, u'_{ij})$ است. جدول ۱- طیف پنج‌درجه‌ای تکنیک دیمتل فازی

متغیر	معادل قطعی	معادل فازی
بدون تأثیر	۰	(0,0,0.25)
تأثیر کم	۱	(0,0.25,0.5)
تأثیر متوسط	۲	(0.25,0.5,0.75)
تأثیر زیاد	۳	(0.5,0.75,1)
تأثیر خیلی زیاد	۴	(0.75,1,1)

نرمال‌سازی ماتریس ارتباط مستقیم: ماتریس میانگین را نرمال کرده و آن را ماتریس H

می‌نامیم. برای نرمالایز کردن ماتریس به‌دست آمده از رابطه‌های (۳) تا (۴) استفاده می‌شود.

$$\tilde{H}_{ij} = \frac{\tilde{z}_{ij}}{r} = \left(\frac{l'_{ij}}{r}, \frac{m'_{ij}}{r}, \frac{u'_{ij}}{r} \right) = (l''_{ij}, m''_{ij}, u''_{ij}) \quad \text{رابطه (۷)}$$

که r از رابطه زیر به‌دست می‌آید:

$$r = \max_{1 \leq i \leq n} \left(\sum_{j=1}^n u'_{ij} \right) \quad \text{رابطه (۲)}$$

محاسبه ماتریس ارتباط کامل معیارها (T_C): بعد از محاسبه ماتریس‌های فوق، ماتریس روابط

کل فازی با توجه به رابطه‌های (۵) و (۶) به‌دست می‌آید.

$$T = \lim_{k \rightarrow +\infty} (\tilde{H}^1 \oplus \tilde{H}^2 \oplus \dots \oplus \tilde{H}^k) \quad \text{رابطه (۴)}$$

که هر درایه آن عدد فازی به‌صورت است $\tilde{t}_{ij} = (l^t_{ij}, m^t_{ij}, u^t_{ij})$ و به‌صورت زیر محاسبه

می‌شود:

$$[l^t_{ij}] = H_l \times (I - H_l)^{-1} \quad \text{رابطه (۵)}$$

$$[m^t_{ij}] = H_m \times (I - H_m)^{-1} \quad \text{رابطه (۶)}$$

$$[u^t_{ij}] = H_u \times (I - H_u)^{-1} \quad \text{رابطه (۷)}$$

در این رابطه‌ها I ماتریس یکه و H_l, H_m, H_u هر کدام ماتریس $n \times n$ هستند که درایه‌های آن

را به ترتیب عدد پایین، عدد میانی و عدد بالایی اعداد فازی مثلثی ماتریس H تشکیل می‌دهد.

محاسبه شدت و جهت تأثیر: مطابق با رابطه (۳-۱۳) و (۳-۱۴) میزان شاخص ri و Cj را

محاسبه می‌نماییم. شاخص ri بیانگر مجموع سطر i ام و شاخص Cj بیانگر مجموع ستون j ام از ماتریس ارتباطات کامل (T) می‌باشد. جهت ترسیم و تحلیل نمودار نیاز به ۲ شاخص شدت اثرگذاری و اثرپذیری و جهت تأثیر است که با استفاده از ri و Cj به دست می‌آیند. برای هر $i=j$ خواهیم داشت:

$$\bar{D} = (\bar{D}_i)_{n \times 1} = \left[\sum_{j=1}^n \tilde{T}_{ij} \right]_{n \times 1} \quad \text{رابطه (۸)}$$

$$\bar{R} = (\bar{R}_i)_{1 \times n} = \left[\sum_{j=1}^n \tilde{T}_{ij} \right]_{1 \times n} \quad \text{رابطه (۹)}$$

که \bar{D} و \bar{R} به ترتیب ماتریس $n \times 1$ و $1 \times n$ هستند.

مرحله بعدی میزان اهمیت شاخص‌ها ($\bar{D}_i + \bar{R}_i$) و رابطه بین معیارها ($\bar{D}_i - \bar{R}_i$) مشخص می‌شود. اگر $\bar{D}_i - \bar{R}_i > 0$ باشد معیار مربوطه اثرگذار و اگر $\bar{D}_i - \bar{R}_i < 0$ باشد معیار مربوطه اثرپذیر است.

- $ri + dj$ = شدت اثرگذاری و اثرپذیری (به عبارت دیگر هر چه مقدار $ri+dj$ ، عاملی بیشتر باشد، آن عامل تعامل بیشتری با سایر عوامل سیستم دارد.)

- $ri - dj$ = جهت تأثیرگذاری یا تأثیرپذیری (بدین صورت که اگر $ri - dj > 0$ باشد معیار مربوطه اثرگذار و اگر $ri - dj < 0$ باشد معیار مربوطه اثرپذیر است.)

با توجه به مقادیر محاسبه شده در فوق، مقدار شاخص $ri + dj$ و $ri - dj$ را برای معیارها و همچنین شاخص $\bar{D}_i + \bar{R}_i$ و $\bar{D}_i - \bar{R}_i$ را برای ابعاد بدست می‌آوریم و سپس با استفاده از فرمول زیر فازی زدایی می‌کنیم:

$$\text{defuzzy} = \frac{((u - l) + (m - l))}{3} + l \quad \text{رابطه (۱۰)}$$

ترسیم نقشه روابط شبکه (NRM): جهت تعیین نقشه روابط شبکه (NRM)، باید ارزش آستانه محاسبه شود. با این روش می‌توان از روابط جزئی صرف نظر کرده و شبکه روابط قابل اعتنا را ترسیم کرد. تنها روابطی که مقادیر آنها در ماتریس T از مقدار آستانه بزرگ‌تر باشد در NRM نمایش داده خواهد شد. برای محاسبه مقدار آستانه روابط، کافی است میانگین مقادیر دیفازی شده ماتریس T بدست آید. بعد از آنکه شدت آستانه تعیین شد، تمامی مقادیری که کوچک‌تر از آستانه باشد صفر شده یعنی آن رابطه علی، در نظر گرفته نمی‌شود. بعد از محاسبه فاکتورهای وزن فازی، به وسیله فرمول زیر وزن‌ها را دیفازی کرده و سپس نرمال می‌شوند.

$$w_{crisp} = \frac{l + 2m + u}{4} \quad \text{رابطه (۱۱)}$$

۵. تحلیل یافته‌ها

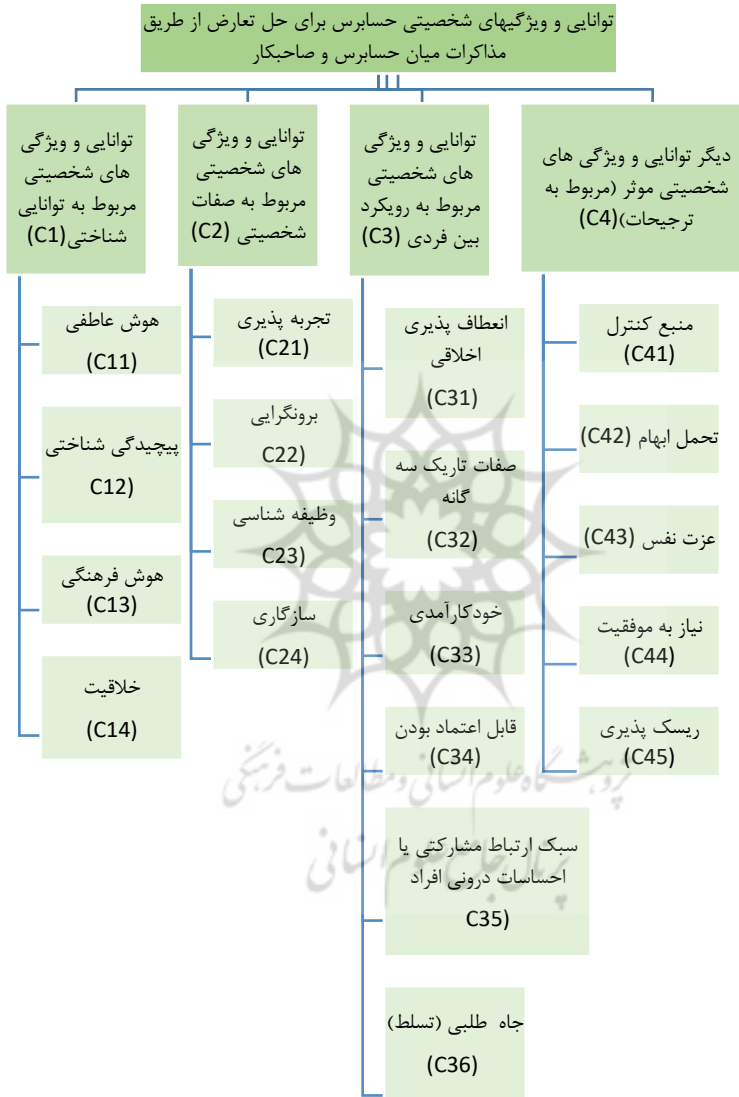
برای پاسخگویی به سؤال اول از ادبیات و تحلیل محتوا استفاده شده است. با کدگذاری شاخص‌های استخراج شده، در ادامه به روش دلفی فازی به غربالگری آنها پرداخته شد. در نهایت چارچوبی نظری پدیدار شد که ابعاد و مؤلفه‌ها را به شرح جدول زیر می‌توان نشان داد:

جدول ۲- نظریه‌های مؤثر شناخته شده در نقش توانایی و ویژگی‌های شخصیتی حسابرس برای حل تعارض از طریق مذاکرات میان حسابرس و صاحبکار؛ منبع: (مطالعات محقق)

فازی زدایی	منبع	مؤلفه
۰/۸۷	شارما (۲۰۲۴)، اشکمبی (۲۰۲۴)، لوانی و همکاران (۲۰۲۲)، پروز و همکاران (۲۰۲۰)، امیری ثالث و همکاران (۱۳۹۶)	هوش عاطفی
۰/۸۳	(شارما و همکاران، ۲۰۱۳)	پیچیدگی (هوش) شناختی
۰/۷۹	خوزه و نادپ (۲۰۲۴)، کاپوتو و همکاران (۲۰۱۹)، فیشن (۲۰۱۹)، وارلا (۲۰۱۸)، توماس و پترسون (۲۰۱۷)، ایمای و گلفاند (۲۰۱۰) و سپهوند و تقی پور (۱۳۹۹)	هوش فرهنگی
۰/۸۲	اوتو (۲۰۲۴)، گراوینستین (۲۰۲۴)، الفن بین (۲۰۱۵) و (۲۰۲۱)	خلاقیت
۰/۶۳	(جاگار و همکاران، ۲۰۱۷) و بیر و همکاران، (۲۰۱۴).	خود تنظیمی
۰/۷۵	سومرو و همکاران (۲۰۲۳)، دیلدار و همکاران (۲۰۲۱)، لینگ و همکاران (۲۰۲۱)، لیو و همکاران (۲۰۲۰)، (شارما و همکاران، ۲۰۱۳)	تجربه پذیری
۰/۷۰	(سومرو و همکاران، ۲۰۲۳)، پارک و کیم (۲۰۲۲)، لیو و همکاران (۲۰۲۰) پاولیدو مارتوس و همکاران (۲۰۱۳) شارما و همکاران (۲۰۱۳)	برونگرایی
۰/۷۸	سومرو و همکاران (۲۰۲۳) و پارک و کیم (۲۰۲۲)، بیسواس، (۲۰۲۲). لیو و همکاران (۲۰۲۰)، (شارما و همکاران، ۲۰۱۳)	وظیفه شناسی
۰/۷۱	بیسواس و ورما (۲۰۲۲)، مارچلینا (۲۰۲۱)، لیو و همکاران (۲۰۲۰)	سازگاری
۰/۶۲	موتی و همکاران (۲۰۲۴)، (سومرو و همکاران، ۲۰۲۳)، لینگ و همکاران (۲۰۲۱)، لیو و همکاران (۲۰۲۰)، پاولیدو مارتوس و همکاران (۲۰۱۳)، نیاوند و همکاران (۱۴۰۰)، سواری و همکاران (۱۴۰۲)	روان رنجوری
۰/۸۵	رمدانی و همکاران (۲۰۲۴)، مارتوس و همکاران (۲۰۱۳)، گیبینز و همکاران (۲۰۰۷)، بیبم و کیدا (۲۰۰۷)، مهرانی و همکاران (۱۳۹۲).	انعطاف پذیری اخلاقی

۰/۷۲	(لین و همکاران، ۲۰۲۲)، باسکار و همکاران (۲۰۲۰)، چرچ و همکاران (۲۰۲۰)، کریمی شهرکی (۱۴۰۲) و حیرانی و همکاران (۱۳۹۶)	صفات تاریک سه گانه
۰/۸۷	سوانبرگ و همکاران (۲۰۲۰)، شارما و همکاران، (۲۰۱۳)، (سالیوان و همکاران، ۲۰۰۶)، سودابی و همکاران، (۲۰۰۹)، (عارف منش و موسوی، ۱۴۰۱)، (حسینی و همکاران، ۱۴۰۰)، محمدی و همکاران (۱۴۰۰)	خودکارآمدی
۰/۸۱	مالج و همکاران (۲۰۱۳).	قابل اعتماد بودن
۰/۹۰	بلافوس و همکاران (۲۰۲۲)، آوادالا (۲۰۱۹)، پراولت و کیدا (۲۰۱۱)، مک کرکن و همکاران (۲۰۰۸)، (کاظمی علوم و همکاران، ۱۳۹۸) سپهوند و تقی پور (۱۳۹۹).	سیک ارتباط مشارکتی یا احساسات درونی افراد
۰/۷۶	(شارما و همکاران، ۲۰۱۸)، (سالیوان و همکاران، ۲۰۰۶).	جاه طلبی (تسلط)
۰/۵۴	(شارما و همکاران، ۲۰۱۸)، (فیشر و همکاران، ۲۰۱۱)	دوست داشتنی بودن (وابستگی)
۰/۷۸	پاولسون (۲۰۱۷)، ولکاما و همکاران (۲۰۱۳) و (۲۰۱۰)	منبع کنترل
۰/۸۱	پاولسون (۲۰۱۷)، (ولکما و همکاران، ۲۰۱۳) شالوی و همکاران (۲۰۱۰)	تحمل ابهام
۰/۷۳	تونکل و همکاران (۲۰۲۰) ون دین و همکاران (۲۰۱۱) گوش (۱۹۹۴)	عزت نفس
۰/۷۸	(سوانبرگ و همکاران، ۲۰۱۹) و (سودابی و همکاران، ۲۰۰۹)	نیاز به موفقیت
۰/۷۷	ولکاما و همکاران (۲۰۱۳) و ولکاما و فلک (۲۰۱۰)	ریسک پذیری

با بررسی ادبیات در مجموع ۲۲ نظریه (کد) شناسایی شدند که در ۴ (نظریه اصلی) بعد طبقه بندی شدند. در این مرحله برای غربالگری از روش دلفی فازی با آستانه ۰/۷ استفاده شده است. بر اساس نتایج دلفی فازی از ۲۲ توانایی و ویژگی‌های شخصیتی مؤثر شناخته شده در برای حل تعارض از طریق مذاکرات میان حسابرس و صاحبکار، ۳ عامل از نظر خبرگان مورد تأیید قرار نگرفتند و در نهایت ۱۹ ویژگی‌های شخصیتی باقی ماندند. در نهایت در شکل زیر الگوی نقش توانایی و ویژگی‌های شخصیتی حسابرس برای حل تعارض از طریق مذاکرات میان حسابرس و صاحبکار ارائه شده است:



شکل ۱- الگوی نقش توانایی و ویژگی‌های شخصیتی حسابرس برای حل تعارض از طریق مذاکرات میان حسابرس و صاحبکار

سوال دوم: شدت اثرگذاری و اثر پذیری ابعاد و مؤلفه های توانایی و ویژگی‌های شخصیتی حسابرس

برای حل تعارض از طریق مذاکرات میان حسابرس و صاحبکار چگونه است؟

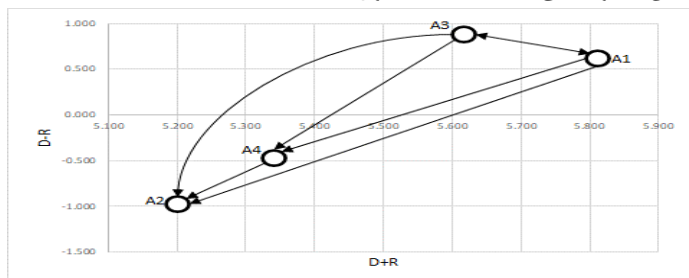
C4	(۰.۱۱۸, ۰.۳۳۴, ۱.۳)	(۰.۱۶۷, ۰.۴۱, ۱.۵)	۰.۰۹۳, ۰.۲۹, ۱.۲	۰.۰۵۲, ۰.۲۳۲, ۱.۳
----	---------------------	--------------------	------------------	-------------------

ایجاد و تجزیه و تحلیل نمودار علی: در این گام جمع سطر (D) و جمع ستون (R) ماتریس ارتباطات کامل (جدول ۵) را بدست می آوریم. و سپس مقدار D+R و D-R را محاسبه می کنیم. در این فاز جهت دیفازی کردن مقادیر از رابطه ۱۵ استفاده می شود. نتایج در جدول ۶ آورده شده است.

جدول ۶- جدول مقادیر R و D معیارها

نام معیار	Di	Ri	(Di) ^d _{efuzzy}	(Ri) ^{def} _{uzzy}	Di+Ri	Di-Ri
توانایی شناختی	(۰.۸۶۵, ۱.۹۳, ۶.۸)	(۰.۵۳۱, ۱.۴۰۵, ۵.۸۴۱)	۳.۲۱۵	۲.۵۹۲	۵.۸۰۸	۰.۶۳۳
صفات شخصی	(۰.۳۱, ۱.۰۱, ۴.۹۸)	(۰.۸۲۳, ۱.۸۵, ۶.۵۹۳)	۲.۱۰۶	۳.۰۸۹	۵.۱۹۵	۰.۹۸۳
رویکرد بین فردی	(۰.۸۹۷, ۱.۹۶, ۶.۸)	(۰.۴۵۲, ۱.۲۳۵, ۵.۴۵۹)	۳.۲۲۷	۲.۳۸۲	۵.۶۱۰	۰.۸۴۵
ترجیحات	(۰.۴۳, ۱.۳۷۸, ۵.۵)	(۰.۷۰۵, ۱.۶۷۸, ۶.۳۵۱)	۲.۴۲۵	۲.۹۱۱	۵.۳۳۶	۴.۸۶

در جدول ۶، جمع عناصر هر سطر (D) نشانگر میزان تاثیرگذاری آن عامل بر سایر عامل های سیستم است. براین اساس معیار رویکرد بین فردی (C3) و معیار توانایی شناختی (C1) تاثیرگذارترین معیارها هستند. جمع عناصر ستون (R) برای هر عامل نشانگر میزان تاثیرپذیری آن عامل از سایر عامل های سیستم است. براین اساس معیار صفات شخصیتی (C2) و ترجیحات (C4) از میزان تاثیرپذیری بسیار زیادی برخوردار است. بردار افقی (D+R)، میزان تاثیر و تاثیر عامل مورد نظر در سیستم است. به عبارت دیگر هرچه مقدار D+R عاملی بیشتر باشد، آن عامل تعامل بیشتری با سایر عوامل سیستم دارد. براین اساس معیار توانایی شناختی (C1) بیشترین تعامل را با دیگر عوامل مورد مطالعه دارند. بردار عمودی (D-R)، قدرت تاثیرگذاری هر عامل را نشان می دهد. بطور کلی اگر D-R مثبت باشد، متغیر یک متغیر علت محسوب می شود و اگر منفی باشد، معلول محسوب می شود. که در شکل ۴-۵، معیارهایی که در بالای محور افقی هستند جنبه علت و معیارهایی که در پایین محور افقی هستند جنبه معلول دارند.



شکل ۴-۲: نمودار علی معیارها (ابعاد اصلی)

نتایج دیمتل فازی زیر معیارها (مؤلفه ها)

در این بخش نیز همانند مراحل انجام شده برای ابعاد، به تشکیل ماتریس مستقیم، نرمال کردن آن، تشکیل ماتریس ارتباطات کامل (T)، پرداخته شده است. نتایج در جداول ۷ تا ۹ نشان داده شده است

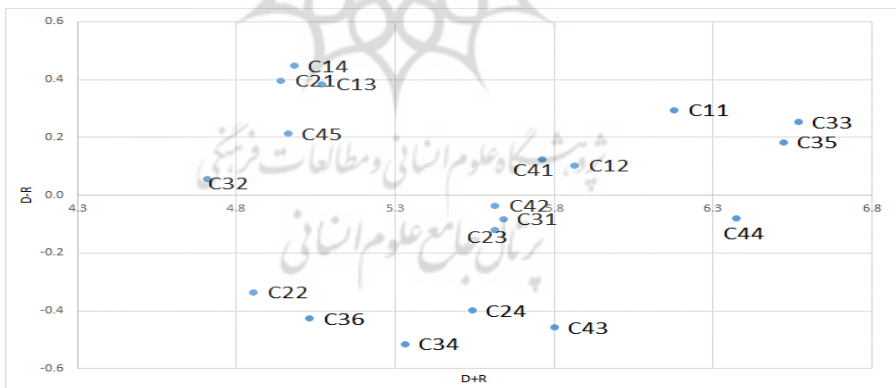
ایجاد و تجزیه و تحلیل نمودار علی: در این گام جمع سطر (D) و جمع ستون (R) ماتریس ارتباطات کامل را بدست می آوریم. و سپس مقدار $D+R$ و $D-R$ را محاسبه می کنیم. در این فاز جهت دیفازی کردن مقادیر از رابطه ۱۱ استفاده می شود. نتایج در جدول ۷ آورده شده است.

جدول ۷- مقادیر D و R

نام معیار	Di	Ri	(Di) ^{defuzzy}	(Ri) ^{defuzzy}	Di+Ri	Di-Ri
هوش هیجانی	(۰.۸۵۸, ۲.۱۳۴, ۶.۷۱۷)	(۰.۶۹۵, ۱.۸۶۲, ۶.۲۶۸)	۳.۲۳۷	۲.۹۴۱	۶.۱۷۸	۰.۲۹۵
هوش شناختی	(۰.۶۹۲, ۱.۸۵۶, ۴.۱۱)	(۰.۶۴۹, ۱.۷۸۲, ۶.۲۱۲)	۲.۹۸۵	۲.۸۸۱	۵.۸۶۶	۰.۱۰۳
هوش فرهنگی	(۰.۵۷۸, ۱.۶۳۸, ۵.۹۶۳)	(۰.۴۲۸, ۱.۳۳۵, ۵.۲۶۴)	۲.۷۲۶	۲.۳۴۲	۵.۰۶۹	۰.۳۸۴
خلاقیت	(۰.۵۷۸, ۱.۶۱۷, ۵.۹۴۸)	(۰.۴۱۱, ۱.۲۷۸, ۵.۱۱)	۲.۷۱۴	۲.۲۶۷	۴.۹۸۱	۰.۴۴۷
تجربه پذیری	(۰.۵۳۹, ۱.۵۶۹, ۵.۸۹۸)	(۰.۴۲۹, ۱.۲۸۷, ۵.۱۰۳)	۲.۶۶۸	۲.۲۷۳	۴.۹۴۱	۰.۳۹۶
برونگرایی	(۰.۴۰۳, ۱.۲۸۹, ۵.۰۸۶)	(۰.۵۴۶, ۱.۵۴۳, ۵.۶۹۴)	۲.۲۶۰	۲.۵۹۴	۴.۸۵۴	۰.۳۳۵
وظیفه شناسی	(۰.۵۹۶, ۱.۶۷۷, ۵.۹۶۴)	(۰.۶۶۸, ۱.۷۹۷, ۶.۱۳۴)	۲.۷۴۶	۲.۸۶۶	۵.۶۱۲	۰.۱۲۱
سازگاری	(۰.۵۱۲, ۱.۵۲, ۵.۶۸۲)	(۰.۷۰۶, ۱.۸۶۳, ۶.۳۴۱)	۲.۵۷۱	۲.۹۷۰	۵.۵۴۱	۰.۳۹۹
انعطاف پذیری اخلاقی	(۰.۶۳۴, ۱.۷۳۱, ۵.۹۷۲)	(۰.۶۴۹, ۱.۷۶۹, ۶.۱۶۶)	۲.۷۷۹	۲.۸۶۱	۵.۶۴۰	۰.۰۸۲
صفات تاریک سه گانه	(۰.۴۴۹, ۱.۴۱۴, ۵.۲۸۳)	(۰.۴, ۱.۳۳۶, ۵.۲۶۶)	۲.۳۸۲	۲.۳۲۷	۴.۷۰۹	۰.۰۵۵
خودکارآمدی	(۰.۹۵۸, ۲.۲۹۶, ۶.۹۷۹)	(۰.۷۸۳, ۲.۰۱۱, ۶.۶۷۸)	۳.۴۱۱	۳.۱۵۸	۶.۵۶۸	۰.۲۵۳
قابل اعتماد بودن	(۰.۴۵۶, ۱.۳۸۵, ۵.۳۸۳)	(۰.۶۷۵, ۱.۸۲۶, ۶.۲۷۲)	۲.۴۰۸	۲.۹۲۲	۵.۳۳۰	۰.۵۱۴
سبک ارتباط مشارکتی	(۰.۸۹, ۲.۱۸۵, ۶.۹۸)	(۰.۸۰۹, ۲.۰۵۳, ۶.۶۴۵)	۳.۳۵۲	۳.۱۶۹	۶.۵۲۱	۰.۱۸۳
جاه طلبی	(۰.۴۰۱, ۱.۳۳۱, ۵.۱۷۴)	(۰.۵۸۷, ۱.۶۷۱, ۵.۹۲۶)	۲.۳۰۲	۲.۷۲۸	۵.۰۳۰	۰.۴۲۶
منبع کنترل	(۰.۶۸۵, ۱.۸۲۳, ۶.۳۲۲)	(۰.۶۱۶, ۱.۷۲۳, ۶.۱۲)	۲.۹۴۳	۲.۸۲۰	۵.۷۶۳	۰.۱۲۳
تحمل ایهام	(۰.۶۰۴, ۱.۶۷۱, ۶.۰۹۲)	(۰.۶۲, ۱.۷۲۸, ۶.۱۲۸)	۲.۷۸۹	۲.۸۲۵	۵.۶۱۴	۰.۰۳۶

-	۰.۴۵۷	۵.۸۰۱	۳.۱۳۹	۲.۶۷۲	(۰.۷۶۲, ۱.۹۷۷, ۶.۶۴۸)	(۰.۵۵۳, ۱.۶۰۴, ۵.۸۵۸)	عزت نفس
-	۰.۰۸۱	۶.۳۷۴	۳.۲۲۸	۳.۱۴۶	(۰.۸۲۹, ۲.۰۸۴, ۶.۷۷)	(۰.۷۹۳, ۲.۰۲۲, ۶.۶۲۴)	نیاز به موفقیت
-	۰.۲۱۲	۴.۹۶۱	۲.۳۷۵	۲.۵۸۷	(۰.۴۴۱, ۱.۳۷۹, ۵.۳۰۴)	(۰.۵۲۲, ۱.۵۴۲, ۵.۶۹۶)	ریسک‌پذیری

در جدول ۷، معیار خودکارآمدی (C33) از بیشترین تاثیرگذاری و دوباره معیار خودکارآمدی (C33) از میزان تاثیرپذیری بسیار زیادی برخوردار هستند. بردار افقی (D+R)، میزان تاثیر و تاثیر عامل مورد نظر در سیستم است. به عبارت دیگر هرچه مقدار D+R عاملی بیشتر باشد، آن عامل تعامل بیشتری با سایر عوامل سیستم دارد. براین اساس خودکارآمدی (C33) بیشترین تعامل را با دیگر عوامل مورد مطالعه دارند. بردار عمودی (D-R)، قدرت تاثیرگذاری هر عامل را نشان می‌دهد. بطور کلی اگر D-R مثبت باشد، متغیر یک متغیر علت محسوب می‌شود و اگر منفی باشد، معلول محسوب می‌شود. که در شکل ۴-۶، معیارهایی که در بالای محور افقی هستند جنبه علت و معیارهایی که در پایین محور افقی هستند جنبه معلول دارند.



شکل ۴-۳: نمودار علی زیر معیارها (مؤلفه‌ها)

۶. بحث و نتیجه‌گیری

در ادبیات حسابرسی، در زمینه مذاکرات دو چشم انداز نظری وجود دارد که چگونگی رفتار حسابرسان را پوشش میدهد: ۱- چشم انداز استلال عقلایی-اقتصادی، ۲- چشم انداز استدلال انگیزشی-روانشناسی. اغلب تحقیقات قبلی مبتنی بر دیدگاه اول است؛ که مبتنی بر رقابت و منفعت شخصی است درحالی‌که دیدگاه روانشناسی که نادیده گرفته شده است، ویژگی‌های شخصیتی را مورد توجه قرار می‌دهد در میان سبکهای

مورد نظر نیز سبک مشارکتی به دلیل منافع مشترک احتمالاً بیشترین پیوند را با توانایی‌ها و ویژگی‌های شخصیتی حسابرسان برای حل تعارض با صاحبکار دارد. نتایج نیز نشان داد خبرگان بیشتر توانایی‌هایی را مد نظر داشته‌اند که به جای رقابت و ناسازگاری، منجر به دستیابی به توافق شود. اما با توجه به تایید ویژگی‌ها از هر ۴ بعد مورد نظر می‌توان گفت به دلیل متنوع بودن و پیچیده بودن موضوعات مذاکره میان حسابرس و صاحبکار، بسته به نوع موضوع و طرف مذاکره و هدف تعیین شده، همه نوع توانایی در شرایطی بتواند به حل تعارض موجود کمک نماید. به عنوان نمونه ویژگی‌های مانند نیاز به موفقیت، جاه طلبی اگرچه به ظاهر در تقابل با ویژگی‌هایی مانند سبک ارتباط مشارکتی، انعطاف‌پذیری اخلاقی و سازگاری هستند؛ اما احتمالاً چنین ویژگی‌هایی نیز به خصوص در مواجهه با برخی صاحبکاران که خواهان امیاز بیشتر هستند و یا در حالت کوتاه‌نیامدن حسابرس از منافع برحق خود می‌تواند موثر باشد. اگرچه در حالت کلی مطابق با تحلیل دلفی، اهمیت کمتر مؤلفه‌هایی مانند صفات تاریک سه‌گانه از آنجا که به دلیل تأکید بر حل تعارض، بیشتر حالت سبک ستیزه‌جویانه را تداعی می‌کنند، اگرچه در موقعیت‌های خاص منجر به رسیدن به برتری و توافق می‌شوند؛ اما احتمالاً در درازمدت نقش کمتری در حل تعارض به دلیل سلطه‌جویی یکی از طرفین خواهند داشت.

در مورد تاثیرگذاری و تاثیرپذیری معیارها و مؤلفه‌های نیز بر یکدیگر نیز می‌تواند اینگونه قضاوت نمود که از آنجا که ویژگی‌ها و توانای‌های شناختی و بین‌فردی، اغلب متأثر از هوش و خلاقیت و همچنین نگرش فرد به حل یک مسئله بین فردی است؛ توانسته است دیگر صفات فرد مانند نیاز به موفقیت و وظیفه‌شناسی شخص را تحت تاثیر قرار دهد؛ بنابراین آن دسته از توانایی‌ها از نظر خبرگان برجسته شده‌اند که مبتنی بر شناخت جامع حسابرس از شرایط میز مذاکره و محدودیت‌های طرف مقابل و درک درست از یک ارتباط بین فردی با توجه داشتن به معیارهایی مانند جلب اعتماد طرف و در صورت لزوم انعطاف‌پذیری اخلاقی می‌باشد. این نتیجه را می‌توان مبتنی بر مدل پنج‌حالتی مدیریت تعارض (همکاری، رقابت، انطباق، اجتناب و سازش) آوادالا (۲۰۲۰) نیز تفسیر کرد. بنابر این مدل استراتژی مشارکتی هم قاطعانه و هم مشارکتی است که می‌تواند از منظر حسابرسی، مناسب‌ترین راهبرد در نظر گرفته شود، زیرا هم حسابرس و هم مدیریت مشتری یک نتیجه برد-برد را ترجیح می‌دهند. چراکه منافع مشترکی بین دو طرف وجود دارد که ناشی از تمایل حسابرس برای حفظ مشتری و تمایل مشتری برای به حداقل رساندن هزینه‌های حسابرسی و استفاده از گزارش برای جذب سرمایه است. پس می‌توان گفت حسابرسانی که دارای صفات مرتبطتری در ارتباط میان فردی (مانند ارتباط مشارکتی، انعطاف‌پذیری اخلاقی و خودکارآمدی) هستند؛ بیشتر قادر خواهند بود که نقاط مشترک را برای رسیدن به نتیجه برد-برد بدون دادن امتیازات بی‌مورد و یا گرفتن امتیازات بیش‌ازحد که منجر به بی‌رغبتی طرف مقابل شود؛ پیدا کنند. به طور خاص تعامل بیشتر مؤلفه خودکارآمدی با دیگر ابعاد و یا مؤلفه‌ها نشان دهنده، بیشترین سهم آن به عنوان مهمترین عامل در حل تعارض است از نظر قیاس با مطالعات قبلی، مورد اثرگذاری صفات سه‌گانه تاریک شخصیتی؛ نتایج این پژوهش مطابق با مطالعات باسکار و همکاران (۲۰۲۰) چرچ و همکاران (۲۰۲۰) هابسون و همکاران (۲۰۲۰) کریمی

شهرکی و همکاران (۱۴۰۲) است. در مورد وظیفه‌شناسی مطابق با نتایج (بیسواس، ۲۰۲۲) و در مورد مؤلفه انعطاف‌پذیری مطابق با یافته‌های هتفیلد و همکاران (۲۰۱۰)، مهرانی و همکاران (۱۳۹۲) کاظمی علوم و همکاران (۱۳۹۸) است. همچنین در مورد ویژگی خودکارآمدی، یافته‌ها مطابق با نتایج سوانبرگ و همکاران (۲۰۲۰) وینتر و ونگ (۲۰۱۵) (عارف منش و موسوی، ۱۴۰۱) حسینی و همکاران (۱۴۰۰) محمدی و همکاران (۱۴۰۰) است. در مورد قابل‌اعتماد بودن مالچ و همکاران (۲۰۱۳) و در مورد نیاز به موفقیت نیز (سوانبرگ و همکاران، ۲۰۱۹)، به تأثیرگذاری این عوامل اشاره کرده‌اند

باتوجه به نتایج به دست آمده پیشنهاد می‌شود ابعاد و ویژگی‌های شناخته شده در این تحقیق نیز، به خصوص از طرف مؤسسات حسابرسی و حتی صاحبکاران آنها به عنوان طرف مقابل مذاکره مورد توجه قرار گیرند؛ چراکه در راستای حفظ اعتبار یک موسسه حسابرسی و کاهش تضادها و تعارضات می‌تواند به نفع موسسه حسابرسی و هم طرف مقابل باشد. در واقع اگرچه این تحقیق در مورد جامعه حسابرسان انجام گرفته است، اما با توجه به مشترک بودن خصیصه‌های انسانی، به صاحبکاران نیز پیشنهاد می‌شود که افرادی را به عنوان نماینده خود در مذاکره انتخاب نمایند که ضمن داشتن دانش کافی، همراستا با ویژگی‌های مورد اشاره، به جای حس برتری جویی، استراتژی سختگیرانه و تدافعی با در نظر داشتن انتظارات طرف مقابل در پی حل تعارض و ایجاد رابطه پایدار با حسابرس باشند. همچنین با توجه به تأثیرگذاری و اهمیت بیشتر توانایی‌ها و ویژگی‌های مربوط به رویکرد بین فردی و توانایی‌های شناختی در حل تعارض، پیشنهاد می‌شود که مؤسسات حسابرسی با در نظر داشتن مؤلفه‌های مربوط به این ابعاد، هم در مرحله استخدام و به‌کارگیری حسابرسان از طریق آزمون‌های شخصیت‌سنجی و مهارت‌سنجی در حل مسئله و برقراری ارتباط مشارکتی، نسبت به‌گزینش حسابرسان توانمند در این زمینه از نظر هوش، کارآمدی، خلاقیت، حساسیت نشان دهند و هم اینکه در مراحل پس از استخدام با برگزاری دوره‌های آموزشی مانند شیوه‌های آزمایشگاهی و قرار دادن افراد در وضعیت‌های مذاکره از پیش تعیین‌شده و ایجاد متغیرهای کنترلی و با دستکاری شرایط مذاکره مانند قدرت، زمان و اطلاعات و نقض انتظارات، توانمندی حسابرسان را بسنجند و در صورت ضعف نسبت به توانمند کردن آنها اقدام نمایند. در نهایت با توجه به نقش شرایط و محدودیت‌های بیرونی پیشنهاد می‌شود نقش پیچیدگی موضوع مورد مذاکره، فشار ضرب الاجل، قوانین مبهم در یک تحقیق میدانی و آزمایشگاهی بر حل تعارض میان حسابرس و صاحبکار مورد بررسی قرار گیرد.

منابع

امیری ثالث، داوود؛ توماج، یحیی و باقری، علی (۱۳۹۶). بررسی تأثیر هوش هیجانی بر مهارت‌های مذاکره‌ای مدیران سازمان‌های دریایی (نمونه موردی: ارگان‌های دریایی چابهار)، *آموزش علوم*، ۴ (۳)، ۴۱-۵۵

جهانیان، ایوب؛ پورعلی محمدرضا؛ مران جوری، مهدی و تقی پوریانی، یوسف (۱۴۰۲). بررسی تأثیر هوش معنوی بر بازدارندگی رفتاری و قضاوت حرفه‌ای حسابداران رسمی با تأکید بر تئوری تعارض، *دانش حسابداری و حسابرسی* مدیریت، ۱۲ (۴)، ۴۱۱-۴۳۰

حساس یگانه، یحیی؛ باباجانی، جعفر؛ برزیده، فرخ و بیگلر، کیومرث (۱۳۹۶). عوامل اقتضایی مؤثر بر مذاکره برای حل و فصل اختلاف نظرهای حسابرس با صاحبکار در ارتباط با نحوه گزارشگری مالی، *دانش حسابرسی*، ۱۷(۶۷)، ۵-۲۱

حسینی، سیدنیما؛ صفری گرایلی، مهدی و ولیان، حسین (۱۴۰۰). نگرش کارآمدی حسابرس در مذاکره و بی طرفی حسابرس: تحلیلی بر نقش هویت حرفه‌ای حسابرس، *دانش حسابداری مالی*، ۸(۳)، ۱۷۵-۲۰۰
حیرانی، فروغ؛ وکیلی فرد، حمیدرضا؛ بنی مهد، بهمن و رهنمای رودپشتی، فریدون (۱۳۹۶). تأثیر ویژگی‌های اجتماعی حسابرسان بر قضاوت آنها در حل تعارض میان حسابرس و مدیریت ویژگی‌های منتخب: بیش اعتمادی و شخصیت ماکیاولیسم، *دانش حسابرسی*، ۱۷(۶۷)، ۷۱-۹۹
سپهوند، رضا تقی پور، صابر (۱۳۹۹). ارزش‌های فرهنگی فردی و سبک‌های مذاکره مطابق هوش فرهنگی، *مطالعات مدیریت راهبردی*، ۱۱(۴۳)، ۱۷۱-۱۸۶

ستوده، مسعود؛ پور حیدری، امید و خدای پور، احمد (۱۴۰۲). بررسی تأثیر فشار شغلی حسابرسی بر قضاوت و هنجارهای ذهنی حسابرسان با در نظر گرفتن نقش میانجیگری هوش هیجانی و هوش اخلاقی، *دانش حسابداری*، ۱۴(۱)، ۵۰-۲۵

سواری، سمیرا؛ امیری، هوشنگ و خدامرادی، محمد (۱۴۰۲). بررسی تأثیر مؤلفه‌های تیپ‌های شخصیتی حسابرس بر عملکرد حرفه‌ای حسابرسان، *دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت*، ۱۲(۱)، ۴۲۷-۴۴۶
عارف منش، زهره و موسوی، مهران (۱۴۰۱). تأثیر هویت حرفه‌ای حسابرس بر رابطه خودکارآمدی مذاکرات حسابرس و صاحبکار با بی طرفی، *قضاوت و تصمیم‌گیری در حسابداری و حسابرسی*، ۱(۳)، ۱-۲۴
کاظمی علوم، مهدی؛ رضازاده، جواد و کردستانی، غلامرضا (۱۳۹۸). شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر اتخاذ استراتژی امتیازدهی در مذاکره حسابرس و صاحبکار، *حسابداری ارزشی و رفتاری*، ۴(۸)، ۱۶۳-۲۱۵
کریمی، زهرا؛ یعقوب نژاد، احمد؛ صمدی لرگانی، محمود و پورعلی، محمدرضا (۱۴۰۲). تأثیر مؤلفه‌های پنج‌گانه شخصیت حسابرسان بر مدیریت سود، *قضاوت و تصمیم‌گیری در حسابداری و حسابرسی*، ۲(۶)، ۹۵-۱۱۴
کریمی شهرکی، مهدی؛ پورعلی، محمدرضا و صمدی لرگانی، محمود (۱۴۰۲). تحلیل نقش واسطه‌ای خودشیفتگی حسابرس بر رابطه بین استراتژی‌های مذاکره با صاحبکار و کیفیت حسابرسی، *حسابداری مدیریت*، ۱۶(۵۷)، ۱-۲۲

محمدی، محمد؛ محمدی، سامان و سمائی، جمال (۱۴۰۰). اثر میانجی خود کارایی در مذاکره حسابرسان بر رابطه‌ی بین مشوق‌های مالی و مشوق‌های اجتماعی بر عینیت‌گرایی حسابرس، *پژوهش‌های حسابرسی*، ۳(۳)، ۲۷-۴۸
مهرانی، کاوه؛ یزدانی، سیما؛ بهبهانی نیا، پریسا سادات؛ اسکندر، هدی (۱۳۹۲). نحوه انتخاب استراتژی‌های مذاکرات با مدیر توسط حسابرس، *پژوهش حسابداری*، ۳(۸)، ۱۰۱-۱۲۲

References

- Achtziger, A., Bayer, U. C., and Gollwitzer, P. M. (2012). Committing to implementation intentions: attention and memory effects for selected situational cues. *Motiv. Emot.* (36), 287–300. doi: 10.1007/s11031-011-9261-6
- Amiri Sales, D; Tomaj, Y., Bagheri, A. (2017). Investigating the effect of emotional intelligence on the negotiation skills of managers of maritime organizations (case

- study: Chabahar maritime organizations), *Science Education*, 4 (3), 41-55. [In Persian].
- Arefmanesh, Z., Mousavi, M. (2012). The Effect of Auditor's Professional Identity on the Relationship between Auditor-Client Negotiation Self-Efficacy and Impartiality, *Judgment and Decision Making in Accounting and Auditing*, 1 (3), 1-24. [In Persian].
- Awadallah, Emad. (2020). Auditor-client negotiations: applying the dual concerns model in an emerging economy, *Int. J. Managerial and Financial Accounting*, 10(3), 57-87
- Benoliel, P. (2021). Is it your personality, your boundary leadership or both? An integrative approach for the improvement of school management team effectiveness, *Journal of Educational Administration*, 59(6). 669-687
- Bhaskar, L., Tracie M., Adam V. (2020). Are Auditor Negotiations Impaired During Depleting Times? The Importance of Client Interactions and Individual Attributes, Electronic copy available at: <https://ssrn.com/abstract=3373379>
- Biswas, A. and Verma, R.K. (2022). Engine of entrepreneurial intentions: revisiting personality traits with entrepreneurial education, *Benchmarking: An International Journal*, 29(6), 134-165.
- Blaufus, K., Lorenz, D., Milde., M. (2022). "Negotiating with the tax auditor: Determinants of tax auditors' negotiation strategy choice and the effect on firms' tax adjustments, *Accounting, Organizations and Society*, (97), 45-76.
- Caputo, A., Ayoko, O. B., & Amoo, N. (2018). The moderating role of cultural intelligence in the relationship between cultural orientations and conflict management styles. *Journal of Business Research*, (89), 10–20. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.03.042>.
- Chen, Y.-H.; Wang, K.-J.; Liu, S.-H. (2023) How Personality Traits and Professional Skepticism Affect Auditor Quality? A Quantitative Model. *Sustainability*, 15 (4), 32-54, . <https://doi.org/10.3390/su15021547>
- Church, B. K., Dai, N. T., Kuang, X., & Liu, X. (2020). The role of auditor narcissism in auditorclient negotiations: Evidence from China. *Contemporary Accounting Research*, (37), 1756- 1787
- Das, A. (2023). The Effects of Performance-based Profit-sharing Schemes and Client Flexibility on Auditors' Judgements, *Proceedings of the 20th Asian Academic Accounting Association (FourA) Annual Conference 2023*
- Dildar, S., Ansari, Z. and Arshad, M. (2021). Personality traits and conflict resolution styles of single and married individuals, *Journal of Behavioral Sciences*, 31 (1). 161-181
- Douthit, Jeremy D., Steven J. Kachelmeier. (2024). Does auditor assurance of client prosocial activities affect subsequent reporter-auditor negotiations, *Accounting, Organizations and Society* (112), 101-127
- Elfенbein, H.A. (2021). Individual differences in negotiation: A relational process model, *Organizational Psychology Review*, 11(1) 73–93
DOI: 10.1177/2041386620962551

- Elfenbein, H. A. (2015). Individual differences in negotiation: A nearly abandoned pursuit revived. *Current Directions in Psychological Science*, (24), 131–136.
- Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2011). *Getting to YES: Negotiating agreement without giving in*. New York: Penguin Books
- Fitschen, H. (2019). Cross-cultural intelligence moderates between emotional intelligence of the negotiator and the negotiation outcome (Master's thesis, University of Twente).
- Gibbins, M.; S. Salterio; and A. Webb. (2001). Evidence about Auditor-Client Management Negotiation Concerning Client's Financial Reporting. *Journal of Accounting Research*, 39 (3) (2001): 535-563
- González-Mohino, M. (2024). knowledge-oriented leadership for improved coordination as a solution to relationship conflict: effects on innovation capabilities, *Knowledge Management Research and Practice* <https://doi.org/10.1080/14778238.2024.2306338>.
- Greyvenstein, L. (2024). Creativity and Negotiation Tools Keys to understanding conflict better, *Servamus Community-based Safety and Security Magazine* (117), 2, 37-67.
- Ghosh, D (1994) Tolerance for Ambiguity, Risk Preference, and Negotiator Effectiveness, *Decision Sciences*, 25 (2), 263-280, <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.1994.tb00803.x>
- Hamrick, J., Jennifer S, Todd, D. (2023). The effect of client gender and negotiation style on auditors' proposed audit adjustments, *Advances in Accounting*, (12)
- Hasas Yeganeh, Y., Babajani, J., Barzideh, F., Bigler, K. (2017). Contingencies affecting negotiation for resolving auditor-client disagreements regarding financial reporting, *Auditing Knowledge*, 17(67), 5-21
- Hatfield, R. C., R. W. Houston. C. M. Stefaniak and S.Usrey. (2010). The effect of magnitude of audit difference and prior client concessions on negotiations of proposed adjustments. *The Accounting Review*, 85(5): 1647-1668
- Heyrani, F., Vakilifard, H., Bani Mahd, B., and Rahnamae, F. (2017). The effect of auditors' social characteristics on their judgment in resolving conflict between auditor and management. Selected characteristics: Overconfidence and Machiavellian personality. *Auditing Science*, 17(67), 71-99. [In Persian].
- Hobson, J. L., Stern, M. T., & Zimelman, A. F. (2020). The benefit of mean auditors: The influence of social interaction and the Dark Triad on unjustified auditor trust. *Contemporary Accounting Research*, (37(4), 1217-1247.
- Hosseini, S., Safari-Grayili, M., Valian, H. (2017). Auditor's efficacy attitude in negotiation and auditor's impartiality: An analysis of the role of auditor's professional identity, *Financial Accounting Knowledge*, 8(3), 175-200. [In Persian].

- Imai, L., & Gelfand, M. J. (2010). The culturally intelligent negotiator: The impact of cultural intelligence (CQ) on negotiation sequences and outcomes. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 112(2), 83–98.
- Jäger A, Loschelder DD and Friese M. (2017). Using Self-regulation to Successfully Overcome the Negotiation Disadvantage of Low Power. *Front. Psychol*, 8 (27). 67-98. doi: 10.3389/fpsyg.2017.00271
- Jahanian, A., Pourali M., Maran Jouri, M., Taghi Pouriani, Y (2013). Investigating the effect of spiritual intelligence on behavioral inhibition and professional judgment of certified public accountants with emphasis on conflict theory, *Accounting and Management Auditing Knowledge*, 12 (4), 411-430[In Persian].
- Jose, Jinto., Navdeep. (2024). Cultural Intelligence in International Business Negotiations: A Systematic Review, *Cultural Intelligence in International Business Negotiations: A Systematic Review*, 12 (2),69-78
- Karimi, Z., Yaghoubejad, A., Samadi Largani, M., Pourali, M. (2013). The Effect of the Five Components of Auditors' Personality on Earnings Management, *Judgment and Decision Making in Accounting and Auditing*, 2(6), 95-114[In Persian].
- Karimi Shahraki, M., Pourali, M., Samadi Largani, M (2013). Analysis of the mediating role of auditor narcissism on the relationship between negotiation strategies with the client and audit quality, *Management Accounting*, 16 (57), 1-22[In Persian].
- Kazemi-Ulum, M., Rezazadeh, J., and Kordestani, Gh. (2019). Identification and Ranking of Influencing Factors on The Adoption of a Concession Strategy in The Negotiations Between the Auditor and The Client, *Value and Behavioral Accounting*, 4(8), 163-215[In Persian].
- Lawani, K., Arias Abad, L.A., Craig, N., Hare, B. and Cameron, I. (2024), "Exploring emotional intelligence and conflict management styles in Dominican Republic construction industry", *Journal of Engineering, Design and Technology*, 22 (1). 89-119. <https://doi.org/10.1108/JEDT-09-2021-0485>
- Ling, F.Y.Y., Zhang, Z. and Wong, W.T. (2021), How personality traits influence management styles of construction project managers, *Built Environment Project and Asset Management*, 1 (3), 453-468.
- Măgdaș, Nicolae. (2024). Exploring the term of the auditor-client relationship based on the ACR-models, *African Journal of Accounting, Auditing and Finance*, 8 (3), <https://doi.org/10.1504/AJAAF.2024.137527>
- Malsch.B ‘Henri Guénin-P.H, Soleil.M. (2013). Micro Power Games in Auditing: Getting Comfortable with Auditing.' *European Accounting Association*, (5), 17-45.
- Marchalina, L., Ahmad, H. and Gelaidan, H.M. (2021). Employees' commitment to change: personality traits and organizational culture, *Journal of Economic and Administrative Sciences*, 37 (4). 377-392
- McCracken, S., S., Salterio, and R. Schmidt. (2008). Effects of differential experience on auditors' intended usage of negotiation strategies: Methodological and practice concerns. *Working paper, McMaster University*.

- Mehrani, K., Yazdani, S., Behbahaninia., Eskandar, H. (2013). How to choose negotiation strategies with the manager by the auditor, *Accounting Research*, 9 (8), 101-122[In Persian].
- Mohammadi, M., Mohammadi, S., Samai, J. (2012). The Mediating Effect of Self-Efficacy in Auditors' Negotiations on the Relationship Between Financial Incentives and Social Incentives on Auditor Objectivity, *Auditing Research*, 3, 27-48[In Persian].
- Moustafa, A, Bilal, A. Mohamed G. (2024). Analyzing the Factors That Affect Auditor's Judgment and Decision Making in Lebanese Audit Firms. *Journal of Risk and Financial Management* 17 (37). <https://doi.org/10.3390/jrfm17020073>
- Moty, N.; Putteeraj, M.; Somanah, J.; Adnarain-Appadoo, K. (2024). Mapping Personality Traits and Gender-Based Stereotypes on Perceived Negotiation Skills. *Businesses*, (4) 64–77. <https://doi.org/10.3390/businesses4010005>
- Ortigueira-Sánchez, L. (2022). Factors that affect the negotiation process of SMES in trade shows, *J. Technol. Manag. Innov.*, 17 (1), 58-76
- Otto, B. (2024). Finding Creativity in Predictability: Seizing Kairos in Chronos Through Temporal Work in Complex Innovation Processes, <https://doi.org/10.1287/orsc.2020.14743>
- Park, M. and Kim, S. (2022), "Effects of personality traits and team context on individual innovative behavior (exploitation and exploration)", *Sustainability*, 14 (1). 1-18
- Paulson, Sarah. (2017). The effects of gender, personality, self-efficacy, locus of control, and money ethics on willingness to negotiate starting salary during the job offer process., A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Arts in Psychology – Industrial/Organizational Middle Tennessee State University
- Perreault, S., and T. Kida. (2011). The relative effectiveness of persuasion tactics in auditor client negotiations. *Accounting, Organizations and Society* 36(8): 534-547
- Pérez-Yus, M., Ayllón-Negrillo E, Delsignore G. (2020) Variables Associated with Negotiation Effectiveness: *The Role of Mindfulness*. *Front. Psychol.* 11:1214. doi: 10.3389/fpsyg.2020.01214
- Pulido-Martos, M., Lopez-Zafra, E., & Augusto Landa, J. M. (2013). Perceived emotional intelligence and its relationship with perceptions of effectiveness in negotiation. *Journal of Applied Social Psychology*, (43), 408–417
- Ramdani, A., Raji, R. and Ahmad, M.K. (2024), Exploring the concept and the communication principles of negotiation among Islamic corporate organizations", *Journal of Islamic Marketing*, 15 (4), 1115-1135. <https://doi.org/10.1108/JIMA-01-2023-0027>
- Savari, S., Amiri, H., Khodamoradi, M. (2013). Investigating the effect of auditor personality type components on auditors' professional performance, *Accounting and Management Auditing Knowledge*, 12 (1), 427-446[In Persian].

- Sepahvand, R., Taghipour, S. (2019). Individual Cultural Values and Negotiation Styles According to Cultural Intelligence, *Strategic Management Studies*, 11 (43), 171-186[In Persian].
- Shalvi, S., Moran, S., & Ritov, I. (2010). Overcoming initial anchors: The effect of negotiator's dispositional control beliefs. *Negotiation and Conflict Management Research*, 3(3), 232-248. doi: 10.1111/j.1750-4716.2010.00059.x
- Sharma, Priya. (2024). Emotional Intelligence and Conflict Resolution in the Workplace, DOI: 10.4018/979-8-3693-1902-4.ch007
- Sharma, Sudeep., William Bottom., Hillary Anger Elfenbein (2013). On the role of personality, cognitive ability, and emotional intelligence in predicting negotiation outcomes: A meta-analysis, On the role of personality, cognitive ability, and emotional intelligence in predicting negotiation outcomes: A meta-analysis, *Organizational Psychology Review* 3(4) 293-336
- Shkëmbi, F. (2024). The Influence of Emotional Intelligence in the Choice of Conflict Resolution Strategy, *International Research Journal of Multidisciplinary Scope*, 5(1): 144-156, DOI: 10.47857/irjms.2024.v05i01.0181
- Soomro, B., Ummi, Naiemah Saraih., Tunku Salh,a Tunku Ahmad .(2023). Personality traits and conflict management styles via job performance in higher education, *Journal of Applied Research in Higher Education*, 15 (4), 1069-1094 DOI 10.1108/JARHE-05-2022-0166
- Sotoudeh, M., Pour-Heidari, O., Khodamipour, A. (2013). Investigating the effect of audit job stress on auditors' judgment and subjective norms considering the mediating role of emotional intelligence and moral intelligence, *Accounting Knowledge*, 14 (1), 25-50
- Suddaby, R., Gendron, Y., & Lam, H. (2009). The Organizational Context of Professionalism in Accounting, *Accounting, Organizations and Society*, 34(3-4). 409-427
- Sullivan, B. A., O'Connor, K. M., & Burris, E. R. (2006). Negotiator confidence: The impact of self-efficacy on tactics and outcomes. *Journal of Experimental Social Psychology*, 42, 567-581.
- Svanberg, J., Öhman, P. & Neidermeyer, P. E. (2019). Auditor Objectivity as a Function of Auditor Negotiation Self-Efficacy Beliefs", *Advances in Accounting*, 44 (3). 121-131.
- Thomas, D. C., and Peterson, M. F. (2017). *Cross-cultural management: Essential concepts* (3rd ed.). Sage
- Tilwani, Shouket Ahmad. (2022). The Impact of Emotional Intelligence on Cognitive Strategy Uses of Saudi English Foreign Language Students' *Vocabulary Knowledge*, *Education Research International*, 10 pages, <https://doi.org/10.1155/2022/3451109>
- Tuncel, Ece, Dejun Tony Kong, Judi McLean Parks Face. (2020). threat sensitivity in distributive negotiations: Effects on negotiator self-esteem and demands, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, (161), 255-273, <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2020.07.004>

- vanDellen, M. R., Campbell, W. K., Hoyle, R. H., & Bradfield, E. K. (2011). Compensation, resisting, and breaking: A meta-analytic examination of reactions to self-esteem threat. *Personality and Social Psychology Review*, 15, 51–74.
- Varela, S. A. (2018). The Influence of Cultural Intelligence on Intercultural Business Negotiation. *International Journal of Business and Social Science*, 9(3).
- Volkema, R., Kapoutsis, I., & Nikolopoulo, A. (2013). Initiation behavior in negotiations: The moderating role of motivation on the ability– intentionality relationship. *International Association for Conflict Management*, (6), 32–48
- Volkema, R., & Fleck, D. (2010). Understanding propensity to initiate negotiations: An examination of the effects of culture and personality. Paper presented at the *23rd Annual International Association of Conflict Management Conference, Boston, MA*
- Wieber, F., Gollwitzer, P. M., and Sheeran, P. (2014). Strategic regulation of mimicry effects by implementation intentions. *J. Exp. Soc. Psychol.* 53, 31–39. doi: 10.1016/j.jesp.2014.02.002
- Wiegelmann, T. and Falcão, H. (2024), "Practice Briefing A comprehensive negotiation framework for real estate professionals (Part I)", *Journal of Property Investment & Finance*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/JPIF-03-2024-0034>