



Auditor Conflict Management in relationship between Perceived Conflict and Fraud risk assessment

Susan Zolfi¹, Narges Yazdanian(Ph.D)²

Received: 2021/05/24

Approved: 2021/09/21

Research Paper

Abstract

Conflict management plays an important role in the relationship between conflict and the auditor's performance. The Objective of this study is the role of conflict management between perceived conflict and the auditor performance of the fraud risk assessment. The final statistical sample of this study includes 283 auditors who works in audit firms. The method of data collection was a survey in questionnaire and in order to data analysis have been used the structural equation model and Smart PLS-3 software. The evidence of this study shows that not only do not be rejected the hypotheses of adjusting conflict management styles in the relationship between perceived conflict and the auditor's fraud risk assessment, but also the hypotheses of the effect of the conflict can be confirmed on the auditor's performance. The results of this study indicate that by choosing conflict management styles, auditors can control the conflict and use at the fraud risk assessment. The relationship between perceived conflict and the auditor's performance of the fraud risk assessment can be moderated. In addition, the risk assessment of fraud is affected by the auditor's perceived conflict.

Key Words: Conflict Management, Perceived Conflict, Fraud risk assessment.

 10.22034/ARJ.2021.247701

1. Ph.D. Student of Accounting, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. susan.zolfi@srbiau.ac.ir

2. Assistant Professor of Accounting, Department of Accounting, Rudehen Branch, Islamic Azad University, Rudehen, Iran. (Corresponding Author) n.yazdanian@riau.ac.ir

<http://article.iacpa.ir>

مدیریت تعارض حسابرس در رابطه‌ی بین تعارض درک شده و ارزیابی ریسک تقلب

سوسن زلفی^۱، نرگس یزدانیان^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۳/۰۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۶/۳۰

مقاله‌ی پژوهشی

چکیده

مدیریت تعارض در رابطه‌ی بین تعارض و عملکرد حسابرس نقش مهمی دارد. هدف از مطالعه‌ی حاضر نقش مدیریت تعارض بین تعارض درک شده و عملکرد حسابرس از ارزیابی ریسک تقلب است. نمونه‌ی نهایی آماری این پژوهش شامل ۲۸۳ نفر از حسابرسان شاغل در مؤسسات حسابرسی است. روش گردآوری داده‌ها پیمایشی در قالب پرسشنامه بوده و به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. شواهد این پژوهش نشان می‌دهد که نه تنها فرض تعدیل‌گری سبک‌های مدیریت تعارض حسابرس در رابطه‌ی بین تعارض درک شده و عملیات ارزیابی ریسک تقلب را نمی‌توان رد کرد بلکه فرض تأثیر تعارض بر عملکرد حسابرس نیز مورد تأیید قرار گرفت. نتایج حاصل از بررسی‌ها حاکی از آن است که حسابرسان با انتخاب روش‌های مدیریت تعارض می‌توانند تعارض فی‌مابین را کنترل نموده و در ارزشیابی ریسک تقلب به‌کار گیرند. افزون بر این، ارزیابی ریسک تقلب توسط تعارض درک شده حسابرس تأثیر می‌پذیرد.

واژه‌های کلیدی: مدیریت تعارض، تعارض درک شده، ارزیابی ریسک تقلب

10.22034/ARJ.2021.247701

susan.zolfi@srbiau.ac.ir

n.yazdanian@riau.ac.ir

<http://article.iacpa.ir>

۱. دانشجوی دکتری حسابداری، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.
۲. استادیار گروه حسابداری، واحد رودهن، دانشگاه آزاد اسلامی، رودهن، ایران. (نویسنده مسئول).

۱- مقدمه

تعارض رفتاری اجتناب ناپذیر در هر سازمانی است. ماهیت، تنوع تعاملات، وظایف و استرس‌های شغلی در سازمانها منجر به انواع تعارض می‌شود. به اعتقاد دوبرین تعارض به این دلیل بروز می‌کند که افراد همیشه در خصوص اهداف، موضوعات، عقاید و موارد مشابه توافق ندارند. همچنین تعارض، پدیده‌های دوبرعی است که می‌تواند نتایج مثبت و منفی در پی داشته باشد. (قاسمیانی و همکاران، ۱۳۹۶).

از طرفی مدیریت تعارض^۱ فرآیند تشخیص تعارض در میان افراد و گروه‌ها است که استفاده‌ی مناسب از آن منجر به رفع و اثربخشی تعارض شده (بارباتو و همکاران، ۲۰۱۰) و شامل سه راهبرد یا استراتژی عدم مقابله^۲، راه‌حل‌گرا^۳ و کنترل^۴ است (مورگان، پانچانادام، ۲۰۱۶). استراتژی نیز به تعبیر چندلر عبارت از تعیین اهداف بلندمدت و کوتاه مدت شرکت، روش دستیابی و تخصیص منابع جهت تحقق آن‌ها است (جفره، بابابیک، ۱۳۸۹) و همچنین عملکرد و رشد سازمان وابسته به نحوه‌ی مواجهه با تعارض است. (مورگان، پانچانادام، ۲۰۱۶).

افزون بر این، منافع ذی‌نفعان مانند جامعه، دولت، سهامداران، تأمین کنندگان و... در گرو بقا و برتری سازمانها در دنیای رقابتی است (برزگری و همکاران، ۱۳۹۹). البته در این دنیای رقابتی هر سازمان در راستای فعالیت خود با ریسک‌های متفاوتی روبرو است. ریسک به احتمال وقوع رویدادی اشاره دارد که در دستیابی به اهداف و عملکرد سازمان تأثیر به‌سزایی خواهد داشت (کیان، فقیه، ۱۳۹۷؛ تولمی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۸). اصولاً وضعیت ریسک به صورت ایستا نیست و نمی‌توان آن را در یک موقعیت و یا یک پدیده در نظر گرفت (پورسعید، محمدی‌پور، ۱۳۹۹). رسوایی‌های مالی ناشی از تقلب که تهدیدی برای سلامت جامعه در سطوح خرد و کلان بشمار می‌رود، حکایت از جنبه‌های پراهمیت نقش حرفه حسابداری و حسابرسی دارد (تولمی‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۸). در دنیای امروز که وسوسه ارتکاب تقلب در مدیران، حسابرسان، کارکنان و افراد مرتبط با سازمانها افزایش یافته است نه تنها تقلب، هزینه‌ی کسب و کار را بالا برده بلکه زمینه‌ی بی‌اعتمادی جامعه را نیز فراهم می‌نماید (خازن، میرعباسی، ۱۳۹۶). نسبت بالای بدهی به دارایی ممکن است با ریسک بالای شرکت در ارتباط بوده و ناشی از عدم سلامت مالی شرکت، سوء مدیریت و تقلب باشد (تلخایی و همکاران، ۱۳۹۶).

حسابرسی حرفه‌ای است که عملکرد اصلی آن مبتنی بر قضاوت افراد خبره است (غلامرضایی، حسنی، ۱۳۹۸). با عنایت به نظام اعتباربخشی حسابرس، جایگاه مؤسسات حسابرسی و استقلال واقعی حسابرس در سرلوحه‌ی توجه قرار گرفته است (بزرگ اصل و همکاران، ۱۳۹۷). جنسن و مک‌کلینگ (۱۹۷۶) حسابرسان را به عنوان یکی از مکانیزم‌های راهبری بااهمیت مطرح کردند (علوی، پارسایی، ۱۳۹۸). رسالت حسابرس، اعتبار بخشیدن به اعتماد سازی جامعه است (دهمرد و همکاران، ۱۳۹۹). همچنین استانداردهای حسابرسی نیز رهنمودهایی برای ایفای مسئولیت حسابرسان در زمینه‌ی کشف تقلب ارائه کردند و هوشیاری حسابرس را نسبت به بروز تقلب و ارزیابی نقادانه‌ی شواهد حسابرسی تردید حرفه‌ای الزام کرده‌اند (حسینی و همکاران، ۱۳۹۹).

با توجه به اهمیت نقش حسابرسان در ارزیابی ریسک تقلب، نحوه‌ی تعامل آن‌ها با سازمان‌های متعدد، بروز تعارض، روش‌های کنترل و حل تعارض و همچنین خلأ پژوهشی، موضوع تعدیل‌گری سبک‌های

مدیریت تعارض در ارتباط بین تعارض و ارزیابی ریسک تقلب مورد مطالعه قرار گرفته است. هنگامی که حسابرسان نتوانند تقلب را کشف کنند، منجر به زیان سرمایه‌گذاران و مشکلات اقتصادی می‌شود. ضرورت نحوه‌ی به‌کارگیری سبک‌های مدیریت تعارض حسابرسان در رویارویی با تعارض درک شده به منظور واکاوی عملکرد سازمانها منجر به نوآوری در پژوهش‌های مالی رفتاری شده است. به عبارت دیگر نحوه‌ی اداره‌ی صحیح و مقابله با ناهماهنگی‌ها با استفاده از شیوه‌های همکاری، مصالحه، اجتناب، رقابت، سازش و نهایتاً انتخاب بهترین راهبرد در عملکرد حسابر س به منظور ارزیابی ریسک تقلب رویکرد جدید این پژوهش به شمار می‌رود. به‌طور کلی هدف این پژوهش شناخت انواع تعارض، واکنش‌های رفتاری به تعارض و چگونگی به‌کارگیری راهبردهای متفاوت حسابر س می‌باشد که با استفاده از پژوهش‌های مرتبط با روانشناسی و مدیریتی ارتباط تنگاتنگ مسائل مهم میان رشته‌ای مورد توجه قرار گرفته است.

۲- مبانی نظری پژوهش

۲-۱- تعارض و سبک‌های مدیریت تعارض

بررسی تعارض در سازمان مدت زمانی است که مورد توجه محققان قرار گرفته است. به اعتقاد بورسالیوگلو، فالت در سال ۱۹۲۴ نخستین فردی بود که به مفهوم تعارض در سازمان توجه کرد. وی معتقد است خود تعارض مشکل‌ساز نیست بلکه ناتوانی افراد در برخورد با این پدیده، مسأله‌ساز می‌شود. به عبارت دیگر، موارد زیر تعارض را اجتناب ناپذیر می‌کند: ۱- تغییر مستمر، ۲- تنوع در ترکیب کارکنان، ۳- کارهای تیمی، ۴- ارتباطات چهره به چهره کمیتر، و ۵- اقتصاد جهانی با مبادلات بین فرهنگی بیشتر (جفره، بابابیک، ۱۳۸۹). به‌عبارت دیگر تعارض به عنوان ناسازگاری و عدم انطباق در منافع دو گروه تلقی شده که اهداف، انگیزه‌ها یا اقدامات را تحت تأثیر قرار می‌دهد (کوپر و همکاران، ۲۰۱۹). رابینز (۲۰۰۸) دلایل بروز تعارض را در سازمان ناشی از اختلافات ارتباطی، ساختاری و وظیفه‌ای می‌داند. همچنین فرآیند تعارض را در پنج مرحله خلاصه کرده است: مرحله‌ی اول) مخالفت‌های بالقوه‌ای است که مبین شرایط و زمینه‌ی تعارض است. مرحله دوم) بروز تعارض که می‌تواند به صورت تعارض ادراک یا احساس شده خود را نشان دهد. مرحله‌ی سوم) قصد و نیت است که فرد تصمیم به انجام امور به شیوه‌های مشخص می‌گیرد. مرحله‌ی چهارم) رفتار، ابراز مخالفت و واکنشی است که افراد درگیر و مخالف از خود نشان می‌دهند. مرحله‌ی پنجم) پیامدهای تعارض است که می‌تواند سازنده یا مخرب باشد (رابینز، ۲۰۰۸؛ فیاضی، ۱۳۸۸).

از طرفی اکثر واحدهای کسب و کار با چالش تعارض روبرو هستند و مدیریت اثربخش تعارض نه تنها می‌تواند در زمان و هزینه‌های سازمان صرفه‌جویی کند بلکه می‌تواند منجر به تصمیم‌گیری‌های صحیح و ارتقای شرکت شود (آیچیت، ناتاراجان، ۲۰۱۴). به عبارت دیگر هر فرد یا گروهی با توجه به آگاهی از تعارض احساس شده مسئولیت دارد تا شیوه‌ها، الگوهای رفتاری و استراتژی‌های مناسب را به منظور حل و فصل تعارض (راهبردهای مدیریت تعارض) انتخاب نماید (قاسمیانی و همکاران، ۱۳۹۶). تحقیقات متعددی در زمینه‌ی مدیریت تعارض انجام گرفته است. اگرچه طیف گسترده‌ای از استراتژی‌های مدیریت تعارض وجود داشته اما تمایز زیادی بین سه تعارض مشارکتی، اجتناب

و کنترل وجود دارد (ژلفاند و همکاران، ۲۰۱۲). علاوه بر مدیریت، در حوزه‌های جامعه‌شناسی، روانشناسی، فرهنگ، اقتصاد، روابط کار و مذاکره نیز موضوع تعارض را مورد بررسی قرار دادند. به اعتقاد دسلر (۱۹۸۶)، تعارض جنبه‌ای مهم از زندگی کاری است و مدیریت مؤثر تعارض باعث افزایش انگیزه، روحیه و رشد فردی و سازمانی می‌شود. تحقیقات ماچادو (۲۰۰۱)، نیز ثابت کرد که مدیران و کارکنان می‌توانند از تعارض برای حل مسئله، بهبود اثربخشی و تقویت روابط استفاده کنند. کولمان (۲۰۰۳) در تحقیقات خود بیش از ۵۰ متغیر مؤثر بر تعارض را شناسایی نمود (فیاضی، ۱۳۸۸). برخی از صاحب‌نظران اعتقاد دارند که شیوه‌ی همکاری^۵ و یا مشارکتی به‌عنوان مؤثرترین روش درک شده است که هم درگیری و هم استرس را کاهش می‌دهد. سبک رقابت^۶، مبارزه طلبی و سلطه‌گری است. افراد دارای این خصوصیت دیگران را از امتیاز محروم و وضعیت خود را ارتقاء می‌بخشند. افراد دارای ویژگی مصالحه^۷، امتیازی برای خود و افراد مقابل در نظر می‌گیرند. سبک اجتناب^۸ یا کناره‌گیری به ناکارآمدی مربوط می‌شود و باعث تأخیر در توافق حاصله می‌شود. سبک توافق^۹ رویکرد غیرمستقیم مدیریت تعارض است. این افراد ملزم به کاهش مزایای خود برای حل مناقشات می‌شوند (بارتوچر و همکاران، ۲۰۱۰؛ آیچیت و همکاران، ۲۰۱۴؛ مورگان، پانچانادام؛ ۲۰۱۶ و کانان و همکاران، ۲۰۱۶).

۲-۲- تعارض، سبک‌های مدیریت تعارض، و ارزیابی ریسک تقلب

روز تعارض در مرحله تعارض ادراک شده می‌تواند بعد از ارتباطات ضعیف، یکنواخت کردن تکالیف محوله به اعضای گروه خود را نشان دهد. به عبارت دیگر اگر فردی در گروه مانع از پیشرفت دیگران شود آشکار شدن تعارض بوجود می‌آید (حیدرپور و همکاران، ۱۳۹۵). محققان تعارض را به بخش‌های متفاوتی طبقه‌بندی کردند. رایج‌ترین طبقه‌بندی عبارتند از: تعارض وظیفه‌ای^{۱۰}، رابطه‌ای^{۱۱} و فرآیندی^{۱۲}. تعارض وظیفه‌ای از اختلاف نظرات در مورد وظایف و اهداف کار به‌وجود می‌آید. در تعارض رابطه‌ای از ناسازگاری‌های بین فردی و اعضای گروه ناشی می‌شود (برناردالدوسو، اوشیمی، ۲۰۱۴). اختلاف‌های ارتباطی، عدم توافق‌هایی هستند که از سوء برداشت‌ها و اختلال در کانال‌های ارتباطی برمی‌خیزند. افراد معمولاً در می‌یابند که اکثر تعارض‌ها به علت فقدان ارتباط است (حیدرپور و همکاران، ۱۳۹۵). تعارض فرآیندی به اختلاف نظر در مورد چگونگی انجام وظیفه و تفویض مسئولیت افراد اشاره دارد (برناردالدوسو، اوشیمی، ۲۰۱۴). به عبارت دیگر، تعارض فرآیندی است که در مقابله یا ممانعت با تصمیم فردی برای رسیدن به اهدافش منجر شده و همراه با فعالیت‌های ناسازگار رخ دهد (یزدان شناس، مطلبی، ۱۳۹۶). از عوامل ساختاری می‌توان به تخصص‌گرایی، اهداف متفاوت، سلسله مراتب و ابهام در مسئولیت اشاره کرد (حیدرپور و همکاران، ۲۰۱۶). ریزکالا و همکاران (۲۰۰۶) بیان می‌دارند تعارض با وجود ویژگی‌های ناپایداری می‌تواند خواستگاه عقاید و فرصت‌های خلاق مطلوب یا نامطلوب باشد. به عبارت دیگر، پیامدهای تعارض می‌تواند تعارض کارآمد^{۱۳} و تعارض ناکارآمد^{۱۴} باشد. تعارض کارآمد برخی تعارضات اهداف گروهی و عملیاتی را ارتقاء می‌بخشند. تعارض ناکارآمد که مانع عملکرد گروه شده و عملکرد سازمان را متوقف و بهره‌وری را کاهش می‌دهد (کریتنر، کینیکی، ۲۰۰۶؛ فیاضی، مرجان، ۱۳۸۸). اثرات منفی تعارض ممکن است

سازمان را از دستیابی به اهدافش باز دارد و منجر به کاهش کیفیت عملکرد گردد. شناسایی عوامل تعارض گام اصلی در فرآیند مدیریت تعارض در نظر گرفته شده است (حیدرپور و همکاران، ۱۳۹۵). رابینز مدیریت تعارض را اداره‌ی سازمان به بهترین شکل و ایجاد تعادل بین اعضا و سازمان توسط مدیر می‌داند. بنابراین مدیران می‌توانند از انرژی ناشی از تعارض برای اصلاح و رشد سازمان استفاده نمایند. با توجه به این‌که مدیریت تعارض در برگیرنده‌ی راهبردهای متفاوتی می‌باشد، لذا درک نظر افراد کمک می‌کند تا راهبردهای مناسب را به منظور حل تعارض انتخاب نمایند (عباسی و همکاران، ۱۳۸۸). تعارض یکی از رایج‌ترین متغیرهایی است که می‌تواند بر عملکرد تأثیر بگذارد. انتظار داریم که سبک‌های مدیریت تعارض به عنوان متغیر تعدیل‌کننده با تعارض و عملکرد ارتباط داشته باشند (ایوب و همکاران، ۲۰۱۷؛ چن و همکاران، ۲۰۰۸). تعارض وظیفه‌ای از اختلافات مربوط وظایف و مسئولیت ناشی می‌شود تعارض وظیفه‌ای در افراد با وجدان کاری بالا می‌تواند منجر به افزایش عملکرد شود درحالی‌که تعارض ارتباطی به تفاوت در ارزش‌ها و اولویت‌ها اشاره می‌شود که معمولاً ناشی از اختلافات میان‌فردی است که عملکرد را کاهش می‌دهد. تعارض وظیفه‌ای زمانی که مشارکت و همکاری وجود دارد، بهبود عملکرد را به همراه آورده و یا راهبرد اجتناب را برای حل تعارض می‌پذیرد (اسکاتر، بیمیش، ۲۰۱۱). تعارض وظیفه‌ای به منظور کاهش ارزیابی عملکرد با اجتناب و مصالحه تعامل دارد در حالی که این تعارض با رقابت و همکاری و مشارکت در گروه عملکرد را افزایش می‌دهد. گروه‌های کاری نیز به‌منظور پاسخ به مشکلات وظیفه‌ای به‌دنبال راه‌حل می‌گردند. در حالی که برخی از تحقیقات اثرات مستقیم مدیریت تعارض را مورد بررسی قرار دادند، دیگران نقش تعدیل‌گرانه سبک‌های مدیریت تعارض را بررسی کردند (ژی و همکاران، ۱۹۹۸).

۳- پیشینه‌ی داخلی و خارجی پژوهش

آناستازو (۲۰۲۰) تأثیر رهبری و مدیریت تعارض بر رضایت شغلی کارکنان را در طیف وسیعی از مشاغل مورد بررسی قرار داده است. پژوهشگر دریافت که مدیریت تعارض و رهبری تأثیر قابل توجهی بر رضایت شغلی کارکنان دارند و کارکنان با انگیزه و راضی کلید دستیابی به موفقیت سازمان هستند. چاندولیا و آناستازو (۲۰۲۰) اثربخشی رهبری و سبک‌های مدیریت تعارض را در ارتباط مدیریت تعارض مدارس یونان مورد پژوهش قرار داده و نتایج آن‌ها نشان داد که رهبری و شیوه‌های مدیریت تعارض می‌تواند با اثربخشی مدیریت تعارض ارتباط داشته باشد. باژوگل (۲۰۲۰) استراتژی‌های مدیریت تعارض و کارگروهی را در میان پرستاران مورد پژوهش قرار داده است. پژوهشگر دریافت که بیشتر پرستاران از سبک‌های سازش و مشارکت به منظور حل تعارض در کارهای تیمی استفاده می‌کنند. کوپر و همکاران (۲۰۱۹) سبک‌های مدیریت تعارض و فرسودگی شغلی را در شش مؤسسه‌ی نیویورک مورد پژوهش قرار دادند. انتخاب سبک مدیریت تعارض تأثیر مهمی بر عوامل استرس‌زا دارد. یافته‌های پژوهش نشان داد که سبک‌های همکاری، اجتناب و رقابت مدیریت تعارض نقش مهمی در استرس و فرسودگی شغلی دارند. ابوطاهر و همکاران (۲۰۱۸) رابطه‌ی میان سبک‌های مدیریت تعارض و عملکرد در سازمان‌های بنگلادش را مورد پژوهش قرار

دادند. آن‌ها اذعان داشتند که تعارضات مربوط به فشار کاری، مشکلات ارتباطی، اختلاف‌نظر در خواسته‌ها، اهداف و ارزش‌ها می‌تواند ناشی از مسائل فرهنگی، اجتماعی، سیاسی یا اقتصادی باشند که در سطوح فردی، ملی یا بین‌المللی بروز می‌نمایند. بلیسینگ و همکاران (۲۰۱۸) اثر مدیریت تعارض بر عملکرد شغلی در بخش مالی کارمندان بانک‌های منتخب را مورد پژوهش قرار دادند. اختلاف‌نظر زیادی در مورد منبع و اثر تعارض در بهره‌وری شرکت‌ها و اثربخشی استراتژی‌های مدیریت تعارض وجود دارد. بنابراین توصیه کردند که مدیران باید استراتژی‌های متفاوت، متنوع و متناسبی برای حل و مدیریت منازعات برگزینند تا پیش از تشدید تحت کنترل درآیند. کانان مزارا و همکاران (۲۰۱۶) ارتباط سبک‌های رفع تعارض با ویژگی‌های شخصیتی را در کارکنان شرکت‌های الکترونیک لبنان مورد بررسی قرار دادند و به تأثیر تعدیل‌کنندگی آن‌ها در ارتباط بین ویژگی‌های شخصیتی و سبک‌های مدیریت تعارض پی بردند. به عبارت دیگر در این پژوهش اثرات تعدیلی را در ارتباط میان ویژگی‌های خاص شخصیت و سبک‌های مشارکتی، اجتناب و مصالحه تأیید کردند. مورگان و پانچاناتام (۲۰۱۶) شیوه‌های مدیریت تعارض بین‌فردی پنج‌گانه اجتناب، مصالحه، کنترل، همکاری و توافق بر منابع تعارض را در مجموعه‌های خدماتی مورد پژوهش قرار دادند. نتایج وجود رابطه بین منابع تعارض مانند استراتژی‌های ادراک شده، رفتار غیرمدنی، بی‌عدالتی سازمانی و استراتژی‌های حل تعارض مانند اجتناب، کنترل، مصالحه را نشان داد. آوان و سعید (۲۰۱۵) موقعیت‌های تعارض، علل آن و همچنین راه‌حل احتمالی بهبود محیط کار در سازمان را مورد پژوهش قرار داده و یافته‌ها حاکی از آن است که آموزش هیچ تأثیری در نظر پاسخ‌دهندگان در مورد تعارض ندارد. اولادوسواومیسور و آیدان (۲۰۱۴) به بررسی علل، تأثیرات و راه‌حل‌های تعارضات سازمانی پرداختند. آن‌ها کشف کردند که تعارضات در سازمانها در نتیجه رقابت برای برتری، سبک رهبری، کمبود منابع مشترک و غیره رخ می‌دهد که اگر درگیری به موقع و بدرستی مدیریت نشود، می‌تواند منجر به کاهش بهره‌وری شده و چنانچه بدرستی اداره شود، نتیجه مثبتی ایجاد می‌کند.

بابایی منقاری و همکاران (۱۳۹۸) رابطه‌ی بین بازدهی‌های رهبری و راهبردهای مدیریت تعارض بر خلاقیت را مورد پژوهش قرار داده‌اند. یافته‌های آن‌ها نشان داد که بین مؤلفه‌های مدیریت تعارض با خلاقیت کارکنان و بین بازدهی رهبری با خلاقیت کارکنان رابطه وجود دارد. همچنین سبک‌های مدیریت تعارض همکاری، اجتناب، رضایتمندی، کوشش مضاعف و اثربخشی خلاقیت کارکنان را پیش‌بینی می‌کنند. سید نقوی و همکاران (۱۳۹۷) رابطه‌ی سبک‌های مدیریت تعارض با بهره‌وری نیروی انسانی در بانک سینا را مورد بررسی قرار دادند. نتایج حاکی از آن است که بین سبک‌های مدیریت تعارض با بهره‌وری نیروی انسانی در کارکنان رابطه مثبت معناداری وجود دارد. همچنین نتایج حاصل از فرضیه‌های فرعی نشان می‌دهد که بین سبک همکاری، مصالحه و گذشت رابطه‌ی مثبت معناداری با بهره‌وری نیروی انسانی وجود دارد ولی بین سبک‌های اجتناب و رقابت با بهره‌وری نیروی انسانی رابطه‌ی معناداری وجود ندارد. قائدآمین و همکاران (۱۳۹۶) رابطه‌ی سبک‌های مدیریت تعارض شغلی با تعهد و عدالت سازمانی بانوان شاغل در شهرکرد را مورد پژوهش قرار دادند. نتایج نشان داد که بین سبک‌های مدیریت تعارض شغلی با تعهد سازمانی و عدالت سازمانی رابطه‌ی

معنادار وجود دارد. عباس زاده و همکاران (۱۳۹۶) پژوهشی با هدف بررسی نقش سبک‌های مدیریت تعارض در پیش‌بینی روحیه معلمان را انجام داده‌اند. نتایج نشان داد مؤلفه عقلانیت مربوط به متغیر روحیه با مؤلفه‌های مصالحه، سازش و همکاری سبک‌های مدیریت تعارض رابطه‌ی مثبت و معنادار و با مؤلفه رقابت رابطه‌ی منفی و معناداری دارد. همچنین مؤلفه‌های همانندی و تعلق مربوط به روحیه با مؤلفه‌های مصالحه، سازش و همکاری رابطه‌ی مثبت و معناداری دارد. مؤلفه‌ی اجتناب با هیچ‌کدام از مؤلفه‌های روحیه‌ی معلمان رابطه‌ی نداشت. حیرانی و همکاران (۱۳۹۶) تأثیر ویژگی‌های اجتماعی بر قضاوت حسابرسان در حل تعارض بین مدیریت و حسابرِس را مورد بررسی قرار داده‌اند. یافته‌ها حاکی از تأثیر قضاوت حرفه‌ای بر تعارض بین حسابرِس و مدیریت است و نیز اعتماد بیش از حد تأثیری معنادار بر آن دارد و قضاوت حرفه‌ای نقش تعدیل‌کننده در تأثیرگذاری اعتماد بیش از حد و شخصیت ماکیاولیسم بر تعارض بین حسابرِس و مدیریت ایفا می‌کند. یزدان شناس و مطلبی (۱۳۹۶) نقش تیپ‌های شخصیت افراد در رفتار آن‌ها را در رابطه با مدیریت تعارض میان فردی در محیط کار مورد بررسی قرار داده‌اند. جامعه‌ی آماری پژوهش کارکنان شرکت فومن شیمی تهران بوده است. نتایج پژوهش رابطه‌ی میان تیپ‌های شخصیت کارکنان که بر اساس مدل رنگ‌های واقعی تعیین شده‌اند را با دو بعد همیارانه (رابطه محور) و قاطع (وظیفه محور) مدیریت تعارض نشان می‌دهد. بر اساس یافته‌های پژوهش تأکید بر جایگاه افراد در پست‌هایی که بر اساس ویژگی‌های شخصیتی آن‌ها انتخاب شده است، علاوه بر بهبود عملکرد فردی، در کاهش پیامدهای منفی تعارض نیز مؤثر خواهد بود.

۴- فرضیه‌های پژوهش

فرضیه‌ی اول: تعارض درک شده بر عملکرد حسابرِس از ارزیابی ریسک تقلب تأثیرگذار است.
فرضیه‌ی دوم: سبک‌های مدیریت تعارض رابطه‌ی بین تعارض درک شده و عملکرد حسابرِس از ارزیابی ریسک تقلب را تعدیل می‌کند.

۵- روش شناسی پژوهش

این پژوهش از نوع پژوهش‌های کاربردی به شمار می‌رود. چراکه هدف آن توسعه‌ی دانش و آگاهی در زمینه‌ی فرهنگ، رفتار اخلاقی و مدیریت در حرفه حسابرسی است. همچنین از نظر روش در زمره‌ی پژوهش‌های توصیفی-پیمایشی می‌باشد. چارچوب نظری و پیشینه‌ی پژوهش از راه استقرایی، و جمع‌آوری داده‌ها و نتیجه‌ی نهایی برای آزمون رد یا پذیرش فرضیه‌ها، از طریق پرسشنامه انجام شده است. به منظور بررسی روایی و پایایی سؤالات از آزمون تحلیل عاملی از مدل معادلات ساختاری و نرم‌افزار Smart PLS (نسخه‌ی ۳) بهره‌برداری شده است.

۵-۱- جامعه‌ی آماری و نمونه‌ی پژوهش

پرسشنامه‌ی مورد استفاده برای تحلیل‌های سلسله‌مراتبی و تصمیم‌گیری چندمعیاره به پرسشنامه‌ی خبره موسوم است. پس از تنظیم پرسشنامه که شامل ۶۹ سؤال بوده میان ۴۱۵ نفر از حسابرسان ارشد، سرپرستان و سرپرستان ارشد، مدیران حسابرسی و شرکای مؤسسات حسابرسی در سال ۱۳۹۸

توزیع شد که از ۳۰۱ پرسشنامه برگشتی در نهایت ۲۸۳ پرسشنامه قابل استفاده شده و جمعیت هدف این پژوهش را تشکیل دادند.

۲-۵- متغیرهای پژوهش

۱-۲-۵- متغیر وابسته

عملکرد حسابرس از ارزیابی ریسک تقلب: برای اندازه‌گیری عملکرد حسابرس در ارزیابی ریسک تقلب از پرسشنامه‌ی الیزابت و رابرت (۲۰۰۵) استفاده شده که شامل دو سؤال بر مبنای طیف لیکرت امتیازدهی شده است. سؤال اول که مربوط به ارزیابی صداقت کارمند است، انتخاب عدد کوچکتر نشان‌دهنده‌ی خطای کمتر حسابرس و انتخاب عدد بزرگتر نشان‌دهنده‌ی خطای بیشتر حسابرس در ارزیابی ریسک تقلب است. در سؤال دوم، ارزیابی حسابرس از سطح ریسک تقلب، مورد پرسش قرار گرفته است. هرچه عدد انتخاب شده بیشتر و نزدیک به عدد ۵ باشد، نشان‌دهنده‌ی ریسک بالای تقلب و هرچه عدد انتخاب شده کمتر و نزدیک به عدد ۱ باشد نشان‌دهنده‌ی ریسک پایین تقلب است (الیزابت و رابرت، ۲۰۰۵).

۲-۲-۵- متغیر مستقل

تعارض درک شده: از طریق ابعاد «رابطه‌ای»، «وظیفه‌ای» و «فرآیندی» در نظر گرفته می‌شوند. لذا تعارض با استفاده از ۱۲ سؤال پرسشنامه‌ی جین (۱۹۹۵)، که هر کدام با ۴ سؤال مربوطه اندازه‌گیری می‌شوند. مبنای پاسخ به هر سؤال، که بر اساس انتخاب پاسخ دهنده، بر مبنای طیف لیکرت امتیازدهی شده است (لوهمن و همکاران، ۲۰۱۱). بولن (۱۹۸۹) و لوهلین (۱۹۹۲) نیز روایی و پایایی پرسشنامه را تأیید کرده‌اند.

۳-۲-۵- متغیر تعدیلی

سبک‌های مدیریت تعارض: با مؤلفه‌ی «عدم مقابله» شامل شیوه‌های اجتناب و سازش، مؤلفه‌ی «راه‌حل‌گرایی» شامل شیوه‌های همکاری و مصالحه، و مؤلفه‌ی «کنترل» شیوه‌ی رقابتی قابل ارزیابی می‌باشند. برای اندازه‌گیری سبک‌های مدیریت تعارض از پرسشنامه استاندارد پنج گزینه‌ای سبک‌های مدیریت تعارض رابینز (۱۹۹۴) استفاده شد. پرسشنامه‌ی شامل ۲۹ عبارت است که از طریق ۷ سؤال مربوط به مؤلفه‌ی کنترل، ۱۰ سؤال مؤلفه‌ی راه‌حل‌گرایی و ۱۲ سؤال مؤلفه‌ی عدم مقابله، مدیریت تعارض سنجیده می‌شود. رحیم (۲۰۰۵) ضریب پایایی بالاتر از ۰/۷۲ را برای پرسشنامه گزارش کرده است. ضمن این که روایی سازه پرسشنامه از طریق تحلیل عاملی سنجیده شده و تمامی ضرایب بیشتر از ۰/۵ گزارش شده است. این پرسشنامه در بسیاری از پژوهش‌ها استفاده شده است. هاپکینز و یانکر (۲۰۱۵)، چاکرابارتی، براون و گیلبرت (۲۰۰۲) نیز روایی و پایایی پرسشنامه رابینز را تأیید کرده‌اند. معمولاً دامنه‌ی ضریب اعتماد آلفای کرونباخ از صفر (۰) به معنای عدم پایداری، تا مثبت یک (+۱) به معنای پایایی کامل قرار می‌گیرد و هرچه مقدار حاصل به عدد مثبت یک نزدیکتر باشد قابلیت اعتماد پرسشنامه بیشتر می‌شود.

۶- یافته‌های پژوهش

۱-۶- آمار توصیفی

در بخش نخست، داده‌ها از پرسشنامه‌هایی که در سازمان، انجمن، مؤسسات و شرکت‌های

حسابرسی توزیع گردیده، جمع‌آوری و تلخیص شده و با استفاده از شاخص‌های آمار توصیفی، تشریح و سپس با استفاده از نرم‌افزار Smart Pls (نسخه‌ی ۳)، به منظور ایجاد مدل اندازه‌گیری و مدل ساختاری برازنده و قابل قبول، شاخص‌های برازش بررسی و روابط علی بین فرضیه‌های پژوهش از طریق معادلات ساختاری مورد آزمون قرار گرفت. به طور کلی آمار توصیفی مربوط به ویژگی‌های جمعیت‌شناسی متخصصان و مدیران حسابرس پاسخ‌دهنده از نظر رتبه شغلی ۱۳۰ نفر با ۴۶٪ حسابرس ارشد، افراد با سابقه‌ی کاری بین ۵ تا ۱۰ سال با ۲۴٪، از نظر سطح تحصیلات کارشناسی ارشد ۱۲۹ نفر با ۴۶٪، از نظر سن افراد بین ۳۰ تا ۴۰ سال با ۴۳٪ و از نظر جنسیت تعداد ۱۸۲ نفر مرد با ۶۴٪ بیشترین میزان مشارکت را در میان سایر گروه‌های مقایسه‌ای خود داشته‌اند.

۲-۶- آمار استنباطی

در تجزیه و تحلیل استنباطی، پیش از آزمون فرضیه‌ها درگام اول برازش مدل‌های اندازه‌گیری و سپس برازش مدل‌های ساختاری و فرضیه‌های پژوهش مورد آزمون قرار گرفته و در انتها برازش کلی مدل آزمون شده است. در بررسی برازش بخش اول یعنی برازش مدل‌های اندازه‌گیری از سه مورد زیر استفاده می‌شود: پایایی شاخص، روایی همگرا و روایی واگرا.

۱-۲-۶- پایایی شاخص

به منظور آزمون پایایی شاخص، سه معیار (۱) بارعاملی، (۲) آلفای کرونباخ و (۳) پایایی ترکیبی آزمون می‌گردد. در خصوص بعد فرآیندی و رابطه‌ای متغیر تعارض درک شده بار عاملی مربوط به سؤال ۱، که سنجی ضعیف‌تری نسبت به بقیه‌ی سؤالات برای این متغیرها بود، حذف و مجدداً تحلیل عاملی انجام شد. همچنین به منظور بهبود پایایی و روایی متغیرهای پژوهش، در خصوص بعد کنترل متغیر مدیریت تعارض، بارعاملی مربوط به سؤال ۵، بعد عدم مقابله‌ی متغیر مدیریت تعارض، بار عاملی مربوط به سؤالات ۳، ۹، ۱۱، ۱۲، و بعد راه‌حل‌گرایی متغیر مدیریت تعارض، بار عاملی مربوط به سؤالات ۳، ۶، کمتر از ۰/۴ بوده که حذف و مجدداً تحلیل عاملی انجام شد.

جدول (۱) نتایج تحلیل عاملی کلیه متغیرهای پژوهش

خطای استاندارد	بار عاملی	گویه/بعد	نام بعد
۰/۵۳۴	۰/۶۸۳	فرآیندی	تعارض درک شده
۰/۴۴۵	۰/۷۴۵	رابطه‌ای	
۰/۳۰۶	۰/۸۳۳	وظیفه‌ای	
۰/۲۳۴	۰/۸۷۵	عدم مقابله	سبک‌های مدیریت تعارض
۰/۳۸۷	۰/۷۸۳	کنترل	
۰/۲۰۶	۰/۸۹۱	راه‌حل‌گرایی	
۰/۰۱۴	۰/۹۹۳	PRF1	عملکرد حسابرس از
۰/۰۱۴	۰/۹۹۳	PRF2	ارزیابی ریسک تقلب

در جدول ۱ نتایج نهایی بعد از آزمون مجدد تحلیل عاملی را نشان می‌دهد که بار عاملی مربوط

به سؤالات باقیمانده همه‌ی متغیرهای پژوهش و همچنین ابعاد متغیر تعارض درک شده بیشتر از ۰/۴ است.

همچنین نتایج آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی متغیرهای پژوهش حاکی از آن است که پایایی ترکیبی و آلفای کرونباخ همه‌ی متغیرهای پژوهش بالاتر از ۰/۷ می‌باشند. بنابراین می‌توان ادعا نمود که با سطح اطمینان بالایی متغیرهای پژوهش از شرایط پایایی مناسبی برخوردار هستند.

۲-۲-۶- روایی همگرا

معیار آزمون روایی همگرا AVE میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد که هر چه این همبستگی بیشتر باشد، برازش نیز بیشتر است. به اعتقاد بارک لای و همکاران (۱۹۹۵)، فورنل و لارکر (۱۹۸۱) مقدار AVE بالای ۰/۵ روایی همگرای قابل قبول را نشان می‌دهد. نتایج مربوط به روایی همگرا کلیه‌ی متغیرهای پژوهش حاکی از آن است که AVE مربوط به همه متغیرهای پژوهش بالاتر از ۰/۵ به آن است که بیانگر روایی همگرا متغیرهای پژوهش می‌باشد.

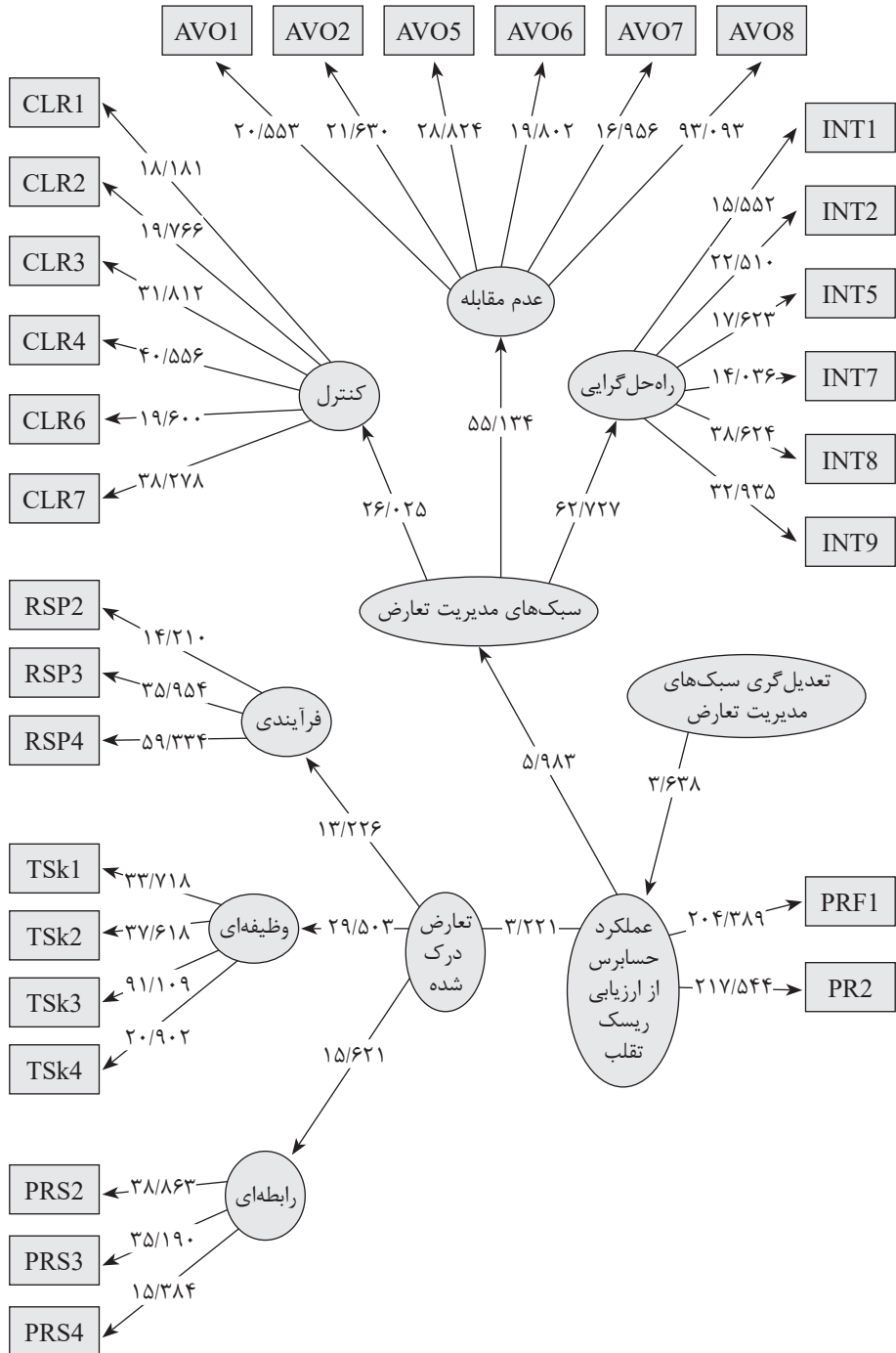
۳-۲-۶- روایی واگرا

به اعتقاد فورنل و لارکر (۱۹۸۱) روایی واگرا وقتی در سطح قابل قبول است که جذر میزان AVE برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه‌های دیگر در مدل باشد. نتایج روایی واگرا کلیه متغیرهای پژوهش حاکی از آن است که در قطر اصلی جذر مقادیر AVE مربوط به هر متغیر حاکی از آن است که در زیر قطر اصلی نیز همبستگی بین هر جفت متغیر پژوهش از جذر AVE هر کدام کمتر است که بیانگر روایی همگرا می‌باشد.

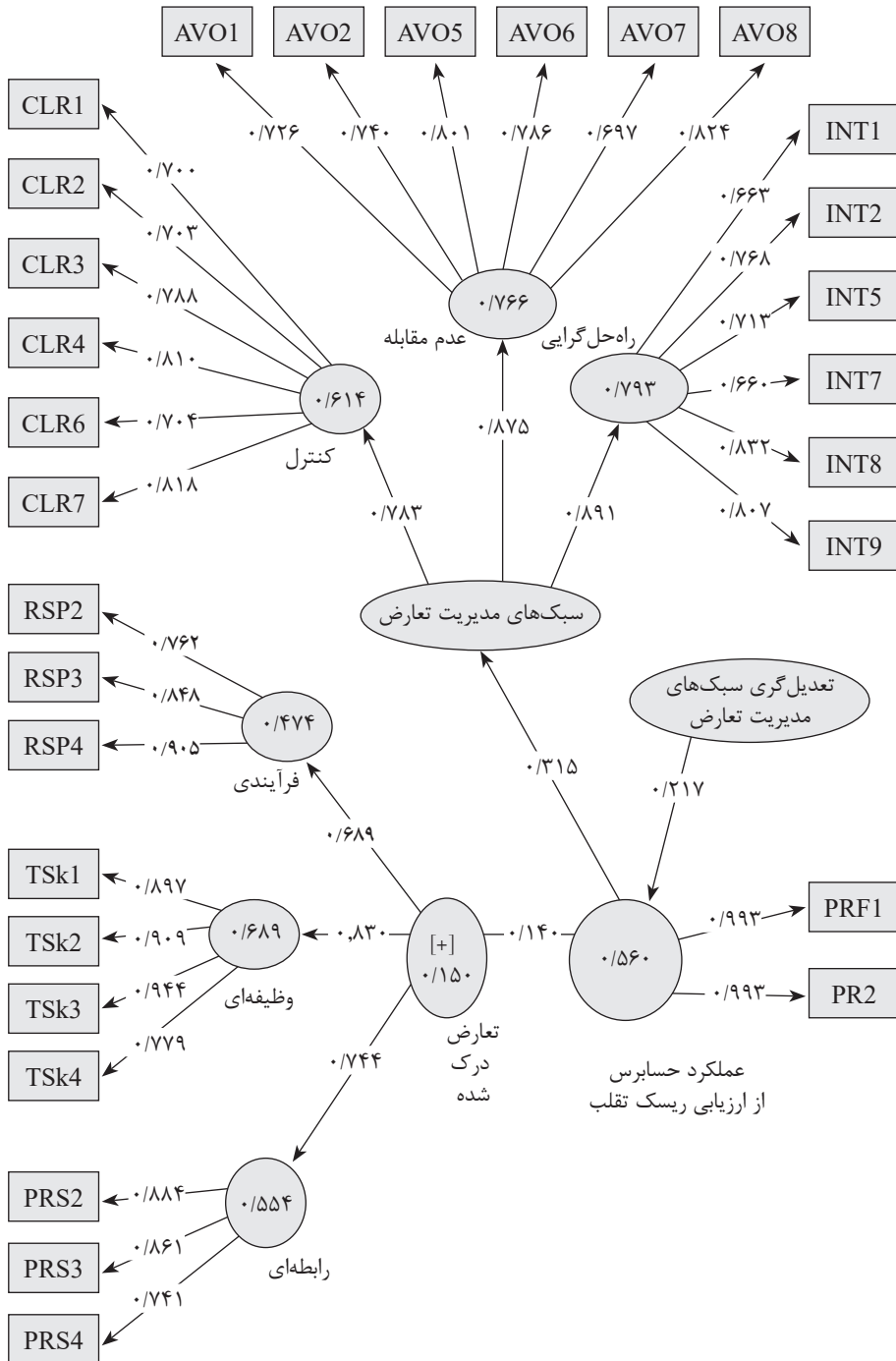
۳-۶- برازش مدل‌های ساختاری و آزمون فرضیه‌های پژوهش

در تجزیه و تحلیل استنباطی، به منظور بررسی برازش مدل‌های ساختاری از پنج مورد (۱) اعداد معناداری، (۲) اعداد R^2 ، (۳) معیار اندازه تأثیر (f^2)، (۴) معیار Q₂ و (۵) معیار شاخص افزونگی استفاده می‌شود.

نتایج مربوط به ضرایب مسیر و اعداد معناداری مدل مفهومی پژوهش به ترتیب در نمودارهای ۱ و ۲ نشان داده شده است. ضرایب مسیر میزان تأثیر متغیرهای پژوهش بر یکدیگر را نشان داده و Amare مربوط به هر مسیر، معناداری تأثیر مربوط را نشان می‌دهد به طوری که اگر مقدار این اعداد (t) از ۱/۹۶ بیشتر شود، نشان از صحت رابطه‌ی بین سازه‌ها و در نتیجه تأیید فرضیه‌ها پژوهش در سطح اطمینان ۹۵٪ است. تعارض درک شده تأثیر مثبت ۱۴ درصدی بر عملکرد حسابرس از ارزیابی ریسک تقلب دارد، و در یک جهت تغییر می‌کنند. این تأثیر کوچک ($f^2=۰/۰۳۱$) از نظر آماری معنادار می‌باشد. سبک‌های مدیریت تعارض تأثیر مثبت ۲۲ درصدی بر رابطه‌ی بین تعارض درک شده بر عملکرد حسابرس از ارزیابی ریسک تقلب دارد. این تأثیر از نظر آماری معنادار می‌باشد چراکه آماره‌ی t مربوط به نقش تعدیلگری سبک‌های مدیریت تعارض بر رابطه‌ی بین تعارض درک شده و ارزیابی ریسک تقلب برابر با ($t=۳/۶۳۸$) و بزرگتر از ۱/۹۶ می‌باشد.



نمودار (۱) ضرایب مسیر مدل مفهومی پژوهش



نمودار (۲) اعداد معناداری مدل مفهومی پژوهش

جدول (۲) نتایج معیار اندازه تأثیر (f^2) مدل مفهومی پژوهش

مسیر	R^2_Y (X included)	R^2_Y (X excluded)	f^2	اندازه تأثیر
تعارض درک شده ← عملکرد حسابرِس از ارزیابی ریسک تقلب	۰/۵۶۰	۰/۵۴۶	۰/۰۳۱	کوچک
تعدیل‌گری سبک‌های مدیریت تعارض ← تعارض درک شده و عملکرد حسابرِس از ارزیابی ریسک تقلب	۰/۵۶۰	۰/۴۸۴	۰/۱۷۲	بزرگ

در جدول ۲ نتایج حاصل از اندازه‌ی تأثیر مدل مفهومی پژوهش، بر اساس نتایج ضرایب مسیر و معناداری در نمودارهای ۱ و ۲ را نشان می‌دهد. معیار اندازه‌ی تأثیر (f^2)، شدت رابطه‌ی میان سازه‌های مدل با مقادیر ۰/۰۲، ۰/۱۵، ۰/۳۵ به ترتیب نشان از اندازه‌ی تأثیر کوچک، متوسط و بزرگ یک سازه بر سازه‌ی دیگر است. نتایج سایر شاخص‌های برازش ساختاری مدل مفهومی پژوهش حاکی از آن است که قدرت پیش‌بینی همه‌ی سازه‌های مدل به جز تعارض بالای ۰/۳۰ و در حد بزرگ بوده است و به طور کلی سازه‌های درونزای مدل در مجموع از قدرت پیش‌بینی مناسبی برخوردار است.

شاخص افزونگی از حاصل ضرب مقادیر اشتراکی (شاخص اشتراک) سازه‌ها در مقادیر R^2 آن‌ها به دست می‌آید و نشانگر مقدار تغییر پذیری شاخص‌های یک سازه درون‌زا است که از یک یا چند سازه‌ی برون‌زا تأثیر می‌پذیرد. در نهایت شاخص افزونگی یعنی شاخص معیار سنجش کیفیت مدل ساختاری همه‌ی سازه‌های مدل به جز تعارض درک شده بالای ۰/۳۵ و در حد بزرگ بوده و میانگین شاخص افزونگی برابر با ۰/۳۹۹ می‌باشد که برازش مناسب مدل ساختاری را بار دیگر تأیید می‌سازد.

۴-۶- برازش کلی مدل مفهومی پژوهش

به منظور برازش کلی مدل‌های معادلات ساختاری از معیار نیکویی برازش استفاده شده و از جذر حاصل ضرب میانگین مقادیر اشتراکی هر سازه (شاخص اشتراک) در میانگین مقادیر R squares سازه‌های درون‌زای مدل (R^2) به دست می‌آید. وتزلِس و همکاران (۲۰۰۹) سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵، ۰/۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی معرفی نموده‌اند. نتایج برازش کلی در جدول ۳ حاکی از آن است که مدل مفهومی پژوهش از برازش قوی برخوردار بوده و می‌توان به نتایج آن اتکا نمود.

جدول (۳) نتایج برازش کلی مدل مفهومی پژوهش

میانگین مقادیر اشتراکی سازه‌ها	میانگین مقادیر R^2 سازه‌ها	GOF
۰/۵۸۷	۰/۳۳۵	۰/۶۳۸

۵-۶- نتایج آزمون فرضیه‌ها

پس از بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری و مدل ساختاری و داشتن برازش کلی مدل مفهومی پژوهش و همچنین نمودارهای ۱ و ۲ نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش مورد بررسی قرار گرفته که نتایج آن به شرح زیر در جدول ۴ ارائه شده است:

جدول (۴) نتایج آزمون فرضیه‌های مدل مفهومی پژوهش

نتیجه آزمون	P Values	انحراف معیار	آماره T	ضریب مسیر	فرضیه
پذیرش فرضیه اول	۰/۰۰۱	۰/۰۴۴	۳/۲۲۱	۰/۱۴۰	تأثیر تعارض درک شده بر عملکرد حسابرس از ارزیابی ریسک تقلب
پذیرش فرضیه دوم	۳/۶۳۸	۰/۰۶۰	۳/۶۳۸	۰/۲۱۷	تعدیلگری سبک‌های مدیریت تعارض در رابطه‌ی بین تعارض درک شده و عملکرد حسابرس از ارزیابی ریسک تقلب

نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های مدل مفهومی پژوهش در جدول فوق نشان‌دهنده‌ی آن است که تعارض درک شده تأثیر مثبت ۱۴ درصدی بر عملکرد حسابرس از ارزیابی ریسک تقلب دارد، به عبارتی با هر واحد تغییر در متغیر تعارض درک شده، متغیر عملکرد حسابرس از ارزیابی ریسک تقلب ۰/۱۴ واحد و هم جهت آن تغییر می‌کند. این تأثیر کوچک ($f^2 = 0/031$) از نظر آماری معنادار می‌باشد چراکه آماره‌ی t مربوط به این تأثیر برابر با ۳/۲۲۱ و بزرگتر از ۱/۹۶ می‌باشد. بنابراین فرضیه‌ی اول یعنی تأثیر تعارض بر عملکرد حسابرس از ارزیابی ریسک تقلب را نمی‌توان رد کرد.

سبک‌های مدیریت تعارض تأثیر مثبت ۲۲ درصدی بر رابطه‌ی بین تعارض درک شده بر عملکرد حسابرس از ارزیابی ریسک تقلب دارد. این تأثیر از نظر آماری معنادار می‌باشد چراکه آماره‌ی t مربوط به نقش تعدیل‌گری سبک‌های مدیریت تعارض بر رابطه بین تعارض درک شده و ارزیابی ریسک تقلب برابر با ($t = 3/638$) و بزرگتر از ۱/۹۶ می‌باشد. بنابراین فرضیه‌ی دوم یعنی تأثیر سبک‌های مدیریت تعارض بر رابطه‌ی بین تعارض درک شده بر عملکرد حسابرس از ارزیابی ریسک تقلب را نمی‌توان رد کرد.

۷- نتیجه‌گیری

ارزیابی ریسک تقلب شامل فرآیندی پویا، تکراری و شناسایی ریسک‌های دستیابی به اهداف محسوب می‌شود. این فرآیند یکی از مهم‌ترین امور حسابرسان به شمار می‌رود. آئین رفتار حرفه‌ای حسابرسان را به درستکاری و رعایت امانت‌داری در تمام زمینه‌های حرفه‌ای سوق می‌دهد (خازن، میرعباسی، ۱۳۹۶) از طرفی در سال‌های اخیر با تشکیل جامعه‌ی حسابداران رسمی ایران بسیاری از شرکت‌ها حسابرس خود را تغییر دادند و تعدد مؤسسات حسابرسی باعث گردیده که بسیاری از مؤسسات براساس تقاضای صاحبکار گزارش خود را تنظیم کنند. لذا مواجهه با تعارض برای حسابرسان غیرقابل اجتناب بوده که مستلزم راه‌کارهایی برای حل تعارض، و ارزیابی ریسک تقلب در جهت پیشبرد اهداف سازمانی می‌باشد (حیرانی و همکاران، ۱۳۹۵). با توجه به تأثیر مثبت تعارض درک شده بر ارزیابی ریسک تقلب و معنادار بودن آماره‌ی t فرضیه‌ی اول یعنی تأثیر تعارض درک شده بر عملکرد حسابرس از ارزیابی ریسک تقلب مورد تأیید قرار

می‌گیرد. به عبارت دیگر عملکرد حسابرِس از تعارض تأثیر می‌پذیرد و به‌طور کلی عملکرد در سازمان و تعارض هم جهت تغییر می‌کنند. نتیجه‌ی به‌دست آمده با پژوهش ایوب و همکاران (۲۰۱۷)، (اسکاتر و بیمیش، ۲۰۱۱)، اولادوسواومیسور و آبیان (۲۰۱۴) و چن و همکاران (۲۰۰۸) همراستا است. به طوری که تعارض را یکی از رایج‌ترین متغیرهایی یافتند که بر عملکرد تأثیر می‌گذارد. در مورد انواع تعارض مطابق با یافته ایوب و همکاران (۲۰۱۷) و اولادوسواومیسور و آبیان (۲۰۱۴) تعارض وظیفه‌ای از اختلافات در وظایف و مسئولیت‌ها نشأت گرفته، می‌تواند عملکرد را افزایش دهد. تعارض رابطه‌ای ناشی از تنش و ترس از رویارویی با افراد است و ممکن است عملکرد کارکنان را کاهش دهد. تعارضات فرآیندی ارتباط تنگاتنگ با چگونگی انجام تکالیف و مسئولیت دارد که عدم رعایت مسائل اخلاقی دارد و منجر به کاهش عملکرد کارکنان در گروه‌های کاری و عملکرد ضعیف تیم‌های کاری می‌شود. بنابراین پیشنهاد می‌شود که مدیران و حسابرسان باید نوع تعارض را شناسایی کنند. زیرا عملکرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد. همچنین با توجه به تأثیر مثبت سبک‌های مدیریت تعارض در رابطه‌ی بین تعارض درک شده بر عملکرد حسابرِس از ارزیابی ریسک تقلب و معنادار بودن آماره‌ی t فرضیه‌ی دوم یعنی تأثیر سبک‌های مدیریت تعارض بر رابطه‌ی بین تعارض درک شده بر عملکرد حسابرِس از ارزیابی ریسک تقلب مورد پذیرش قرار می‌گیرد. نتیجه‌ی به‌دست آمده با پژوهش آناستازو (۲۰۲۰)، باژوگل (۲۰۲۰)، بلیسینگ و همکاران (۲۰۱۸)، ایوب و همکاران (۲۰۱۷)، ژلفاند و همکاران (۲۰۱۲)، اسکاتر و بیمیش (۲۰۱۱)، بابایی منقاری و همکاران (۱۳۹۸)، نقوی و همکاران (۱۳۹۷) و قائدآمینا و همکاران (۱۳۹۶) همراستا است. در حالی که برخی از تحقیقات اثرات مستقیم مدیریت تعارض را مورد بررسی قرار دادند، دیگران نقش تعدیل‌گرانه سبک‌های مدیریت تعارض را بررسی کردند (ژی و همکاران، ۱۹۹۸). همان‌طور که نتایج پژوهش تأثیرپذیری عملکرد از تعارض و مدیریت آن را نشان می‌دهد، حسابرسان به عنوان متولیان امور ممیزی و ارزیابی باید از تمامی ابزار، مهارت، دانش حرفه‌ای و شیوه‌های مدیریتی به منظور بهره‌وری در کیفیت، سرعت و دقت ارزیابی عملکرد بهره‌مند شوند. پیشنهاد می‌گردد حسابرسان با شناخت نوع تعارض، انتخاب مناسب سبک‌های مدیریت تعارض، نظارت حرفه‌ای، مذاکرات سازنده، تمرکز بر منافع مشترک، مباحثات منطقی و احترام متقابل، تعارضات را مدیریت کرده و موجب ارتقای افراد، تیم‌ها و سازمان شوند.

منابع

- بابایی، منقاری، محمدمهدی، پورحسین؛ رضا، قنبری؛ شهربانو. (۱۳۹۸). رابطه بین بازدهی‌های رهبری و راهبردهای مدیریت تعارض بر خلاقیت، *رویش روانشناسی*، ۸ (۲): ۹-۱۶.
- برزگری خانقاه، جمال؛ عباسی، ابراهیم؛ قدکفروشان، مریم. (۱۳۹۹). بررسی اثر تعاملی ریسک مالیاتی و مسئولیت اجتماعی بر ارزش شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران، *دانش حسابراری*، ۱۱ (۱): ۱۵۹-۱۸۹.
- بزرگ اصل، موسی؛ رجبدری، حسین؛ خرمین، منوچهر. (۱۳۹۷). بررسی عوامل موثر بر انتشار به هنگام

- گزارش حسابرسی، *دانش حسابداری*، ۹ (۱): ۱۱۵-۱۴۶.
- پورسعید، عباس؛ محمدی پور، رحمت‌اله. (۱۳۹۹). امکان سنجی استقرار نظام حسابرسی داخلی مبتنی بر ریسک در دانشگاه آزاد اسلامی کشور، *پژوهش‌های حسابداری مالی و حسابرسی*، ۱۱ (۴): ۲۵۵-۲۹۹.
- تلخابی فاطمه؛ نیکومرام، هاشم؛ وکیلی فرد، حمیدرضا؛ رویایی رضاعلی. (۱۳۹۶). بررسی چسبندگی حق‌الزحمه حسابرسی و تأثیر ریسک مالیاتی بر آن، *دانش حسابداری*، ۸ (۳): ۱۶۷-۲۰۱.
- تولمی نژاد، بابک؛ رهنمای رودپشتی، فریدون؛ نیکومرام، هاشم؛ وکیلی فرد، حمیدرضا. (۱۳۹۸). بررسی تمایل به افشاگری تقلب حسابداری در بین حسابداران بخش خصوصی و عمومی مبتنی بر عدالت رویه‌ای، *تعاملی و توزیعی، دانش حسابداری مالی*، ۶ (۴): ۴۷-۷۵.
- جفره، منوچهر؛ بابابیک، ربابه. (۱۳۸۹). بررسی استراتژی‌های مدیریت تعارض و ساختار سازمانی، *مدیریت کسب و کار*، ۶ (۲): ۱۸۹-۲۱۳.
- حیرانی، فروغ؛ وکیلی فرد، حمیدرضا؛ بنی مهد، بهمن؛ رهنمای رودپشتی، فریدون (۱۳۹۵). تأثیر شخصیت حرفه‌ای گرا، ضداجتماعی و بیش اعتمادی حسابرسان بر قضاوت در حل تعارض میان حسابرس و مدیریت، *حسابداری مالی*، ۸ (۳۲): ۱۰۶-۱۴۳.
- حسینی، سیدحسین؛ بنی مهد، بهمن؛ صفری، زهرا. (۱۳۹۹). بررسی تأثیر دیدگاه‌های تردید حرفه‌ای حسابرس بر ارزیابی ریسک تقلب با توجه به اثر مداخله‌کنندگی مهارت ارتباطی و تضعیف اجتماعی، *دانش حسابداری*، ۱۱ (۲): ۷۱-۱۰۵.
- حیدرپور، فرزانه؛ زینعلی، نیلوفر؛ مرادی، مرضیه؛ صفری، بهاره؛ طارمی، سجاد (۱۳۹۵). علل بروز تعارض و اصول کاربردی مدیریت تعارض در محیط‌های سازمانی. <https://www.researchgate.net/publication/329586944>. Conference march ۲۰۱۶.
- خازن، آتنا؛ میرعباسی، جواد. (۱۳۹۶). ارزیابی ریسک تقلب، *حسابدار رسمی*، ۳۹ (۱): ۴۵-۵۱.
- داوری، علی؛ رضازاده، آرش. (۱۳۹۵). *الگوسازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار PLS*. انتشارات جهاد دانشگاهی تهران.
- دهمدرده قلعه نو، محسن؛ یزدی فر، حسن؛ زارعی، حمید. (۱۳۹۹). تأثیر افشای مسئولیت‌پذیری اجتماعی بر ریسک حسابرسی، *پژوهش‌های حسابرسی*، ۱ (۴): ۷-۳۰.
- رحیمیان، نظام الدین؛ طباطبائی‌پوده، سیدرضا. (۱۳۹۲). استفاده حسابرسان از معیارهای غیرمالی در ارزیابی ریسک تقلب، *حسابرس*، ۶۷ (۳).
- سیدنقوی، میرعلی؛ قربانی، وجهاله؛ قربانی پاچی، عقیل. (۱۳۹۷). رابطه سبک‌های مدیریت تعارض با بهره‌وری نیروی انسانی در بانک سینا، *مدیریت بهره‌وری*، ۱۱ (۴): ۳۴-۴۷.
- عباس زاده، میرمحمد؛ محمدزاده، رضا؛ عظیم‌پور، احسان. (۱۳۹۶). نقش سبک‌های مدیریت تعارض در پیش‌بینی روحیه معلمان، *رهبری و مدیریت آموزشی*، ۱۱ (۴): ۵۹-۷۲.
- عباسی، همایون؛ حمیدی، مهرزاد؛ خبیری، محمد. (۱۳۸۸). بررسی ارتباط مدیریت تعارض و اثربخشی ادراک شده در دانشکده‌های تربیت بدنی تهران، *پژوهش در علوم ورزشی*، ۱۱ (۲۳): ۱۲۳-۱۳۶.
- علوی طبری، سیدحسین؛ پارسایی، منا. (۱۳۹۸). رابطه کیفیت حسابرسی با شفافیت شرکتی در

شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران، پژوهش‌های حسابداری مالی و حسابرسی، ۱۱ (۴۱): ۴۳-۶۸.

غلامرضایی، محسن؛ حسنی، محمد. (۱۳۹۸). تأثیر اختلالات شخصیت بر تردید حرفه‌ای حسابرسان مستقل، دانش حسابداری، ۱۰(۲): ۳۷-۴۳.

۲۰. فیاضی، مرجان. (۱۳۸۸). تعارض ادراک شده و سبک‌های مدیریت آن، پژوهش‌نامه مدیریت تحول، ۱۱(۲): ۹۱-۱۱۰.

قاسمیانی، شبنم؛ پوررضا، ابوالقاسم؛ محمودی، محمود. (۱۳۹۶). بررسی سطح تعارض و استراتژی‌های مدیریت تعارض در بین پرستاران بیمارستان‌های عمومی، پی‌پورده سلامت، ۱۱(۱): ۲۰-۳۰.

قاندامینی هارونی، عباس. (۱۳۹۶). رابطه سبک‌های مدیریت تعارض شغلی با تعهد سازمانی و عدالت سازمانی در بانوان شاغل در سازمان‌های اداری شهرستان شهرکرد، دومین همایش بین‌المللی و چهارمین همایش ملی پژوهش‌های مدیریت و علوم انسانی، ۱-۲۰.

کیان، علیرضا؛ فقیه، محسن. (۱۳۹۷). تأثیر ویژگی‌های کمیته حسابرسی بر ریسک شرکت، دانش حسابداری، ۹(۳): ۱۷۷-۲۰۸.

یزدان شناس، مهدی؛ مطلبی مؤده. (۱۳۹۶). نقش تیپ‌های شخصیتی کارکنان در رفتار مدیریت تعارض، تحلیلی بر اساس روش ارزیابی خوشه، مشاوره شغلی و سازمانی، ۹(۳۳): ۱۲۶-۱۴۵.

Babaei Menqari, M. M., Poor Hossein, R. and Ghanbari, S. (2019). The relationship between leadership returns and conflict management strategies on creativity. Journal of Psychological Development, 8 (2): 9-16. (In Persian)

Barzegari Khanghah, J., Abbasi, E. and Qadakforushan, M. (2020). Investigating the interaction effect of tax risk and social responsibility on the value of companies listed on the Tehran Stock Exchange. Journal of Accounting Knowledge, 11 (1): 159-189. (In Persian)

Bozorg Asl, M., Rajabdari, H. and Khoramin, M. (2018). Investigating the factors affecting the release at the time of the audit report. Journal of Accounting Knowledge, 9(1): 115-146. (In Persian)

Poursaid, A. and Mohammadipour, R. (2020). Feasibility study of establishing a risk-based internal audit system in the Islamic Azad University of Iran. Financial Accounting and Auditing Research, 11 (41): 255-299. (In Persian)

Talkhabi, F., Nikomram, H., Vakilifard, H. and Royae, R. (2017). Investigating Audit Fee Stickiness and the Impact of Tax Risk on it. Journal of Accounting Knowledge, 8 (3): 167-201. (In Persian)

Tolaminejad, B., Rahnama Rudposhti, F., Nikomram, H. and Vakilifard, H. R. (2019). Investigating the tendency to expose accounting fraud among private and public sector accountants based on procedural, interactive and modern justice. Journal of Financial Accounting Knowledge, 6 (4): 47-75. (In Persian)

Jafreh, M. and Bababik, R. (2010). Review of conflict management strategies and organizational structure. Business Management Quarterly, 6(2): 189-213. (In Persian)

Heirani, F., Vakilifard, H., Bani Mahd, B. and Roodpashti Rahnamay, F. (2016). The effect of auditors' professional, anti-social and anti-trust personality on judgment in resolving the

conflict between the auditor and management. *Financial Accounting Quarterly*, 8 (32): 106-143. (In Persian)

Hosseini, H., Bani Mahd, B. and Safari, Z. (2020). Investigating the Impact of Auditor's Professional Doubts on Fraud Risk Assessment, Considering the Interfering Effect of Communication Skills and Social Impairment. *Journal of Accounting Knowledge*, 11 (2):71-105. (In Persian)

Heidarpour, F., Zeinali, N., Moradi, M., Safari, B. and Taromi, S. (2016). Causes of conflict and practical principles of conflict management in organizational environments. <https://www.researchgate.net/publication/329586944>. Conference march 2016. (In Persian)

Khazen, A. and Mir Abbasi, J. (2017). Fraud risk assessment. *Certified Public Accountant Quarterly*, 39(1): 45-51. (In Persian)

Davari, A. and Rezazadeh, A. (2016). Modeling of structural equations using PLS software. Tehran University Jihad Publications. (In Persian)

Dehmardeh Ghalehno, M., Yazdifar, H. and Zarei, H. (2020). The Impact of Social Responsibility Disclosure on Audit Risk. *Audit Research Journal*, 14(4): 7-30. (In Persian)

Rahimian, N. and Tabatabai Podesh, R. (2013). Auditors' use of non-financial metrics to assess fraud risk. *Journal of Auditing*, 67 (3). (In Persian)

Seyed Naqavi, M. A., Qorbani, V. and Qorbani Pachi, A. (2018). The relationship between conflict management styles and human resource productivity in Sina Bank. *Scientific Journal of Productivity Management*, 11 (4): 34-47. (In Persian)

Abbaszadeh, M. M., Mohammadzadeh, R. and Azimpur, E. (2017). The role of conflict management styles in predicting teachers' morale. *Journal of Educational Leadership and Management*, 11(4):59-72. (In Persian)

Abbasi, H., Hamidi, M. and Khabiri, M. (2009). Investigating the Relationship between Conflict Management and Perceived Effectiveness in Physical Education Schools in Tehran. *Research in Sports Science*, 11 (23): 123-136. (In Persian)

Alavi Tabari, H. and Parsayi, M. (2019). The relationship between audit quality and corporate transparency in companies listed on the Tehran Stock Exchange. *Journal of Financial Accounting and Auditing Research*, 11 (41): 43-68. (In Persian)

Gholamrezaei, M. and Hassani, M. (2019). Impact of Doubtful Personality Disorders on Independent Auditors. *Journal of Accounting Knowledge*, 10 (2): 37-43. (In Persian)

Fayazi, M. (2009). Perceived conflict and its management styles. *Transformation Management Research Journal*, 1(2): 91-110. (In Persian)

Ghasemiani, S., Pourreza, A. and Mahmoudi, M. (2017). Assessing the level of conflict and conflict management strategies among public hospital nurses. *Journal of Tehran University of Medical Sciences (Payavard Salamat)*, 1 (11): 20-30. (In Persian)

Qaed Amini Harouni, A. (2017). Relationship between job conflict management styles with organizational commitment and organizational justice in women working in administrative organizations of Shahrekord city. 2nd International Conference and 4th National Conference on Management Research and Humanities, December, University of Tehran, 1-20. (In Persian)

Kian, A. and Faqih, M. (2018). Impact of audit committee characteristics on company risk. *Journal of Accounting Knowledge*, 9(3):177-208. (In Persian)

Yazdanshenas, M. and Matlabi, M. (2017). The role of employees' personality types in conflict management behavior, an analysis based on cluster evaluation method. *Job and Organizational Counseling Quarterly*, 9 (33):126-145. (In Persian)

Abu Taher Md., Gomes K., Yeaseen C AHM. (2018). Exploring the Relationship between Conflict Management Style and Organizationla Performance: An Empirical Study in the Organizations of Banglaesh. Resrarch Gate. Conference paper. August. 1-27.

Anastasiou Sophia. (2020). The Significant Effect of Leadership and Conflict Mngement on Job Satisfaction. Academic Journal of Interdisciplinary Studies. 9 (6), November, 9-18.

Awan A., Saeed S. (2015). Conflict Management and Organizational Performance: A case Study of Askari Bank Ltd. Research Journal of Finance and Accounting, 6(11), 88-103.

Ayachit D., and Natarajan N.K. (2014). Exploring the Relationship Between Personality and Conflict Resolution Style of Future Managers Journal of Management, 1(1), January, 65-76.

Ayub N., AlQurashi S.M., Wafa A., Al-Yafi, Karen J. (2017). Personality traits and conflict management styles in predicting job performance and conflict. International Journal of Conflict Management, 28 (5), 671-694.

Basogul RN, Ceyda (2020). Conflict management and teamwork in workplace from the perspective of nurses. European Journal of Perspective in Psychiatric Care, 57 (2), Origianl Article.

Barbuto Jr J. E., Phipps Kelly A., and Xu Ye. (2010). Testing relationships between personality, conflict styles and effectiveness. International Journal of Conflict Management, 21(4) , 434-447.

Bernarduso O., and Ashimi R.A. (2014). Organizational Conflicts: Causes, Effects and Remedies. International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences, 3(6), 118-138.

Blessing Chineme O., Nebo O. E.S., and Ikodia O. V. (2018). Impact of Conflict Management on Job Performance in Finacial Sector. International Journal of Business, Economic and Entrepreneurship Development in Africa, 10 (4&5), 45-55.

Canaan Messarra L., Karkoulian S., El-Kassar., Abdul-Nasser. N. (2016). International Journal of Productivity and Performance Management, 65(6), 792-810.

Chandolia Elisavet., Anastasiou Sopjia. (2020). Leadership and Conflict Management Style Are Associated with the Effectiveness of School Conflict Mangement in the Region of Epirus, NW Greece. European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education. February, 455-468.

Chen NYF., Tjosvold D., Wu PG. (2008). Effects of relationship values and goal interdependence on guanxi between foreign managers and Chinese employees. J. Appl. Soc. Psychol. 38:2440–86.

Cooper M., LT Knight M. E., Frazier M Lance., Law Daniel W. (2019). Conflict management style and exhustion in public Accounting. Managerial Accounting Journal, www.emeraldinsight.com/0268-6902.htm

Elizabeth A. P., & Robert J. R. (2005). Fraud risk assessments and auditors professional skepticism. Managerial Auditing Journal, 20 (3), 321-330.

Gelfand M.J., Leslie, L.M., Keller K., and De Dreu, C. (2012). Conflict cultures in organizations: how leaders shape conflict cultures and their organizational-level consequences. Journal of Applied Psychology, 97 (6), 1131-1147.

Jensen M. C., and Mackling W. (1976). Theory of the Firm: Managerial Behaviour, Agency Costs, and Ownership Structure. Journal of Financial Economics, 3(4), 305–360.

Jehn K.A.(1995), A qualitative analysis of conflict types and dimensions in organizational groups. Administrative Science Quarterly, 42(3), 530-557.

Jehn's. S. (1995). The Dynamic Nature of Conflict: A Longitudinal study of Intra-group

- Conflict and Group Performance. *Academy of Management Journal*, 44(2), 238-251.
- Jiang J.Y., Zhang, X., and Tjosvold, D. (2012). Emotion regulation as a boundary condition of the relationship between team conflict and performance: a multi-level examination. *Journal of Organizational Behavior*, 3(4, 5), 714-734.
- Kreitner R., and Kinicki, A. (2006). "Conflict". *Management of organizational behavior (concepts, theories and application)*.
- Lehmann-A., Willenbrock N., Grohmann A., and Kauffeld S. (2011). Task and Relationship Conflict at work. *European Journal of Psychological Assessment*, 27(3), 171-178.
- Murugan S. T., Panchanatham N. (2016). Interpersonal Conflict Management styles on Conflict Sources in Services Setting. *Journal of Business and management*, 18, 9(3). 16-24.
- Oladosu Omisore B., and Rashidat Abiodun A., (2014). Organizational Conflicts: Causes, Effects and Remedies. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences* 3(6).
- Robbins, S. P., Judge, T.A., & Sanghi, S. (2008). "Conflict types" Pearson education, India. *Organizational Behavior*.
- Robbins S. P., Judge, T.A. (2007). *Organizational Behavior*. 12th ed, Pearson education, NJ.
- Schotter A., and Beamish, P.W. (2011). Performance effects of MNC headquarters–subsidiary conflict and the role of boundary spanners: the case of headquarter initiative rejection, *Journal of International Management*, 17(3), 243-259.
- Xie J., song Michael S. (1998). Interfunctional Conflict, Conflict Resolution Styles, and New product Success: A Four-Culture Comparison. *Management Science*, 44(12), 191-206.

پی‌نویس:

- | | |
|-------------------------------|---------------------------|
| 1. Conflict Management Styles | 8. Avoiding Styles |
| 2. Non-confrontation Style | 9. Dominating Styles |
| 3. Solution-Oriented Style | 10. Task Conflict |
| 4. Control Style | 11. Relationship Conflict |
| 5. Integrating Styles | 12. Process Conflict |
| 6. Obliging Styles | 13. Efficient Conflict |
| 7. Compromising Styles | 14. Inefficient Conflict |



COPYRIGHTS

This is an open access article under the CC-BY 4.0 license.