

العلاقة بين الالتزام المهني والالتزام التنظيمي والصراع: دراسة مطبقة على مدققي الحسابات والمحاسبين في الأردن

محمد تيسير عبد الحكيم
الرجبي

جامعة الكويت
دولة الكويت

الملخص

هدفت الدراسة إلى فحص الصراع (الصراع المهني التنظيمي) الذي يواجهه المدققين والمحاسبين في الأردن. وأظهرت النتائج أن الصراع يرتبط بعلاقة سالبة مع الالتزام التنظيمي والإشباع الوظيفي، ويرتبط بعلاقة موجبة مع الالتزام المهني والرغبة في ترك العمل، وأن الصراع يعد دالة الالتزام التنظيمي والالتزام المهني والتفاعل المشترك لهذين العاملين. كما تبين أن الصراع يعد دالة لبعض المتغيرات المشتقة من بيئة العمل. ووجد أن المدققين والمحاسبين يختلف بعضهم عن بعض بصورة جوهرية من حيث الصراع والالتزام التنظيمي، ولا يختلفون بالنسبة للالتزام المهني، وأن سنوات خبرتهم ترتبط بصورة سلبية مع الصراع والالتزام المهني، وبصورة إيجابية مع الالتزام التنظيمي. ووجد أيضاً أن حجم مكاتب التدقيق يؤثر بصورة جوهرية في الالتزام التنظيمي للمدققين، ولا يؤثر على الالتزام المهني أو على الصراع، وأن الصراع في المكاتب الكبيرة أعلى منه في الصغيرة. وتوصي الدراسة بضرورة العمل على زيادة الالتزام التنظيمي والمهني لتخفيض مستوى الصراع والآثار السلبية لهذه المتغيرات؛ لأنها تعمل على تقليل الإشباع الوظيفي وزيادة معدل دوران العمال.

مصطلحات علمية

الالتزام المهني، الالتزام التنظيمي، الصراع المهني التنظيمي، الولاء التنظيمي، الإشباع الوظيفي، الرغبة في ترك العمل.

القوائم المالية التي تعدها منشآت الأعمال، وبدون ذلك تكون إداراتها المسؤول الأول

مهنة تدقيق (مراجعة) الحسابات بتقديم تقاريرها عن مدى عدالة

تقوم

تم تسلّم البحث في أبريل ٢٠٠٣، وأجيز للنشر في سبتمبر ٢٠٠٣.

محاسبية معينة، كما يتوقع حدوثه بين المدقق ورئيسه أو زملائه في العمل عندما يحاولون الضغط عليه لتغيير رأيه المهني إذا كان يخالف آراءهم، أو دفعه لتنفيذ أمر معين يكون به مخالفة مهنية (Lord and DeZoort, 2002)، (Higa, 1996). وهنا يحث معيار التدقيق الأمريكي (SAS. No. 22. Planning and Supervision) على أن يتم توثيق الاختلاف مع الزملاء، وعندما يكون الاختلاف مهماً، وبعد الحصول على الاستشارة، يتم إبلاغ المستويات الإدارية العليا، أو أن يتم إبلاغ الجهات الرسمية إذا كانت المخالفة تمس الصالح العام، وذلك حتى ينأى المدقق بنفسه عن المسألة القانونية فيما بعد.

أما قواعد السلوك المهني الأمريكية رقم ١٠٢ والخاصة بالنزاهة والموضوعية فإنها تتطلب من مدقق الحسابات أن لا يترك الأمور التي أدت إلى عدم الاتفاق بينه وبين الآخرين إلى زملائه داخل منشأة المحاسبة. وهذا يعني أن المعايير المهنية تحث مدققي الحسابات على الالتزام بقواعد السلوك المهني. ومن الطبيعي حدوث الاختلاف بين المدققين في مكاتب التدقيق، كما هو الحال في المنشآت الأخرى (Grey, 1998). وهذا يعد ظاهرة إيجابية من وجهة نظر المهنة، لأن ذلك يشير إلى أن المدقق يدافع عن مهنته، ويعكس التزامه المهني. وفي الجانب المقابل يجب على مكاتب التدقيق أن لا تسمح للصراع بأن يصل إلى حد يؤدي إلى خفض الالتزام التنظيمي وعدم الرضا عن العمل والرغبة في تركه (Lord and DeZoort, 2000), (Ponemon, 1992). وقد اقترح Pasewark and Strawser (1996) عند وجود

عن اختيار المعلومات التي تقوم بنشرها على الجمهور. ولذلك كان لا بد من التركيز على ضرورة استقلال مدقق الحسابات؛ حتى يزاول عمله المهني بحياد؛ للحفاظ على ثقة الجمهور في القوائم المالية المنشورة. ولتحقيق ذلك، ركزت المهنة والمجتمع على ضرورة أن يتمسك مدقق الحسابات بمعايير التدقيق ودليل شرف المهنة؛ لأن مدقق الحسابات شخص مهني، وعليه أن يزاول عمله حسب القواعد الأخلاقية الواردة في قواعد السلوك المهني ومعايير التدقيق المتعارف عليها (Sweeny et al., 2002; Grey, 1998).

لقد نال موضوع استقلال مدقق الحسابات اهتماماً كبيراً في الأبحاث المحاسبية (Lord and DeZoort, 2000; Cenker and Pearson, 1993)، وتم التوصل إلى أن مدقق الحسابات يتعرض لضغوط داخلية من أجل التوقيع على القوائم المالية قبل إتمام أعمال التدقيق، ولذلك وجد أنه من الضروري الاهتمام باستقلاله في عمله، إضافة إلى استقلاله تجاه الأطراف الخارجية. فمدقق الحسابات الذي لا يتمتع باستقلال في عمله لا يستطيع مراعاة معايير التدقيق ودليل شرف المهنة، وقد يقدم التقارير المالية المتحيزة، وهذا ينعكس سلباً على مصالح الأطراف المستفيدة وعلى المدقق وعمله، ومن ثم يخلق الصراع بينه وبين المنظمة التي يعمل فيها (Elliot, 1998).

يتوقع حدوث الصراع بين المدقق وعمل التدقيق عند الاختلاف حول معالجات

والالتزام التنظيمي وآثارها على الولاء الوظيفي، والرغبة في ترك العمل. فمن الناحية النظرية تفيد معرفة مستويات هذه المتغيرات في بيئة العمل الأردنية لتسليط الضوء البحثي على هذه العلاقات في الأبحاث المحاسبية المستقبلية في الأردن. ومن الناحية العملية يفيد ذلك أصحاب مكاتب التدقيق في تعرّف الصراع الموجود في مكاتبهم، والعمل على تحديد السبل الملائمة لتطوير مواردهم البشرية؛ بهدف رفع درجة انتماء المدققين لأعمالهم ولمهنتهم، وتخفيض معدل دورانهم، والحفاظ على ما لديهم من أسرار وعلاقات مهنية. وكذلك تقوم الدراسة بإلقاء الضوء على أثر الخبرة العملية وحجم مكاتب التدقيق على العوامل التي سيتم دراستها.

قد انتظمت الأجزاء الباقية من هذه الدراسة على الوجه الآتي: ففي الجزء الثاني سيعرض الإطار النظري للدراسة وفرضياتها، وفي الجزء الثالث تجرى تغطية تصميم الدراسة، وفي الجزء الرابع تعرض نتائج التحليل الإحصائي، أما في الجزء الأخير فنجد تلخيصاً ومناقشة لنتائج الفحوص الإحصائية، وتوصيات البحث.

الإطار النظري والفرضيات

الصراع المهني التنظيمي

يعرف الصراع بأنه عملية تبدأ عندما يشعر طرف بأن غيره يؤثر سلباً على عمله (القيوتي، ٢٠٠٠). ويحدث عند تعارض الأهداف وعدم الاتفاق على تفسير الحقائق، والفشل في مواجهة معوقات في العمل. وقد

ارتباط بين الصراع والالتزام التنظيمي والرغبة في ترك العمل والولاء الوظيفي أن تقوم الإدارة بالتدخل لاتخاذ القرارات المناسبة لمعالجة أسباب حدوث الصراع.

هدف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تعرّف وجهات نظر مدققي الحسابات والمحاسبين الأردنيين تجاه الصراع المهني التنظيمي (وللاختصار سوف يشار إليه من الآن فصاعداً بالصراع) الموجود في مكاتب تدقيق الحسابات والشركات الأردنية على التوالي، وعلاقته مع مستوى التزامهم الوظيفي والتزامهم المهني. فالصراع هو حالة من التضارب بين الالتزام المهني والالتزام التنظيمي، ويحدد موقف الموظف تجاه المنشأة التي يعمل فيها وقد يقود إلى حدوث آثار سلبية؛ مثل عدم الولاء الوظيفي والرغبة في ترك العمل. فدراسة العلاقة بين هذه العوامل ضرورية لمعرفة مستوياتها من وجهة نظر مدققي الحسابات والمحاسبين، وهذا مهم لتحسين الموقف المهني للمحاسبين والمدققين ومكاتب التدقيق والمجتمع.

أهمية الدراسة

على الرغم من الاهتمام الكبير الذي ناله موضوع الصراع والالتزام المهني والالتزام التنظيمي بالدول الأجنبية فإنه لم ينل الاهتمام الكافي من الباحثين الأردنيين؛ لذلك تعد هذه الدراسة أولى الدراسات التي تجرى في الأردن على المحاسبين والمدققين، للتعرف إلى وجهات نظرهم تجاه متغيرات الصراع والالتزام المهني

يبدأ في تعرف واقع العمل، عندها يبدأ في تكوين المواقف السلوكية تجاه عمله.

فإذا وجد أن هناك انسجاماً بين عمله ومبادئ مهنته عندها يشعر بأنه مهني، ومن ثم يقوم ببذل المجهودات اللازمة لصالح عمله ويتمسك به، وهذا يؤدي إلى تشجيع الالتزام أو الولاء الوظيفي والالتزام المهني (Lau and Chong, 2002; Nouri and Parker, 1996). أما حين يرى مدقق الحسابات ضرورة اتخاذ إجراء معين تجاه الممارسات المحاسبية غير السليمة التي يتبعها عميل التدقيق وأن رئيسه لا يشاطره الرأي على الرغم من وضوح المخالفة المهنية للعميل بهدف المحافظة على عقد العمل مع هذا العميل أو حبا في إثبات الذات (Knapp, 1985) فحينئذ يدرك المدقق المخالفات المهنية التي يرتكبها الرئيس. كما أن زملاء المدقق قد لا يشاطرونه الرأي، وعندها يعمل كل منهم على إثبات ذاته. وهذا يؤدي إلى عدم الاتفاق بين الموظفين، وتشجيع عدم التعاون بينهم. هذه الحالات تهدد الاستقلال المهني للمدقق وتجعله يشعر نفسياً بأنه يخالف التعليمات الرسمية والمهنية عند قبول الضغوط التي تمارس عليه، وأنه غير محايد؛ وهذا يجعله غير مستقل في عمله ويخلق الصراع لديه (Libby and Thorne, 2002).

ويزداد الأمر تعقيداً عندما تزاوَل المنشأة الضغط على المدقق للتخلي عن التمسك ببعض الجوانب المهنية، كالتوقيع على القوائم المالية قبل اكتمال عملية التدقيق،

ينتج الصراع عن عدم اتفاق على أشياء تنظيمية؛ مثل عدم وضوح الأهداف، وعدم عدالة المقابل المادي وتوزيع الحوافز، وعدم توافر المعلومات وعدم وضوح الوصف الوظيفي وتوزيع العمل، أو عن أمور نفسية مثل الشعور بالغضب، وعدم الثقة، والخوف، والصراعات الشخصية (Schermerhorn, 2001; Baker et al., 1995). ولتنوع هذه الأسباب، واختلاف طرق قياسها، ولأن قدرة الإدارة على التأثير في الأمور التنظيمية أكبر من قدرتها على التأثير في الجوانب النفسية. فإن هذه الدراسة سوف تركز على دراسة علاقة الأمور التنظيمية مع الصراع، وترك الأمور النفسية لدراسات أخرى (Quirin et al., 2001; Libby and Thorne, 2002). (زايد، ١٩٩٥؛ ٢٠٠٠).

الصراع الذي يواجهه مدقق الحسابات

عندما يعيّن مدقق الحسابات في مكتب تدقيق فإنه يقبل العمل به حسب أنظمتهم وتعليماتهم المكتوبة والشفوية. وقبل بدء العمل تكون توقعاته أن عمله سوف يكون حسب المعايير المهنية التي تعلمها في أثناء دراسته الأكاديمية؛ فهو قبل أن يصبح مدقق حسابات يدرس معايير التدقيق التي تحكم هذه المهنة، ويغرس به ضرورة احترامها عند مزاوله العمل (Lord and DeZoort, 2002). وتتطلب المعايير المهنية من المدقق - كما سبق ذكره - التمسك بأخلاق المهنة لحماية نفسه من المساءلة القانونية. ويتم التعبير عن مدى تمسك المدقق والمحاسب بمبادئ المهنة باسم الالتزام المهني. وبعد ذلك عندما يباشر عمله

الأوامر، عندها يشعر المدقق بأن المنشأة غير عادلة في التعامل مع موظفيها، وأن دوره العملي في المنشأة غامض، وهذا يخلق الفرص لحدوث الصراع وقد يؤدي إلى خلق الشعور بالحرمان من الولاء الوظيفي والرغبة في ترك العمل. كما وجد Baker *et al.* (1995) أن الصراع قد ينتج من عدم وضوح الاختصاصات الوظيفية، وعدم وضوح الأهداف التنظيمية، ونقص المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات.

الالتزام التنظيمي والالتزام المهني والصراع عند مدقي الحسابات

لقد نال موضوع الالتزام التنظيمي والمهني اهتماماً كبيراً في الأبحاث المحاسبية المتعلقة بالسلوك التنظيمي لمدقي الحسابات (Stock and Hardin, 2001; Jeffrey and Weatherholt, 1996; Arranya and Ferris, 1984) بعد أن توصلت الأبحاث السلوكية في مجالات علم النفس والسلوك التنظيمي إلى وجود علاقة قوية لها بالولاء الوظيفي والرغبة في ترك العمل. وتوصلت هذه الدراسات إلى وجود علاقة قوية بين الالتزام التنظيمي للشخص وبين هذه المتغيرات. وقد وجد Lau and Chong (2002) أنه كلما زاد الالتزام التنظيمي للشخص زادت رغبته في بذل الجهود التي يتطلبها تحقيق أهداف المنشأة بالمقارنة إلى إشباع رغباته الخاصة، كما في حالة انخفاض الالتزام التنظيمي له. إضافة إلى ذلك، وجد أنه كلما زاد الالتزام التنظيمي للشخص زاد حبه لعمله، واقتناعه بقيمه

لأن العميل بحاجة ماسة لذلك. وهنا يعلم المدقق بأن عدم التعاون في هذا المجال قد يؤخر ترقيته، أو يتم توزيع العمل بحيث يختص بعمليات تحتاج إلى سفر يومي طويل. ويساعد في تخفيف حدة الصراع أن مكاتب التدقيق الكبيرة توفر لموظفيها أدلة عمل Manuals لاستخدامها في أثناء تنفيذ مهام التدقيق، والرجوع إليها عند وقوع الخلاف بين المدققين. مما سبق يمكن التوصل إلى أن الصراع الذي يواجهه مدقق الحسابات يفترض ضمناً أن مصلحة المدقق تتطلب تطبيق معايير المحاسبة والتدقيق المتعارف عليها، وأن مصلحة المنشأة تتطلب أن يتعاون المدقق مع زملائه في العمل ومع عميل التدقيق للحفاظ عليه، ومراعاة المعايير المقبولة بقدر الإمكان (Higa, 1996).

وإضافة إلى مخالفة المعايير المهنية قد ينتج الصراع عند المدققين لأسباب عدة منها: عدم وضوح الأهداف، وتداخل عمل المدققين والمحاسبين بعضهم مع بعض، وعدم وجود وصف واضح للإجراءات، واختلاف معايير تقييم الأداء، وعدم عدالة المقابل المادي، ونقص المعلومات الخاصة بالعمليات، وضغط العمل. لقد وجد Balfour and Wechsler (1996) أن عدم عدالة المقابل المادي وضغط العمل لهما أثر سلبي على الالتزام المهني والالتزام التنظيمي؛ فمثلاً عندما يجد مدقق الحسابات أن الأنظمة والتعليمات التي تحكم عمله غير واضحة وغير عادلة ولا تحدد الأدوار المطلوبة منه، وتركز على موضوع السلطة والرقابة والاتساق وإطاعة

أقل ثباتاً من المتغير الأول. ويتم تطوير الالتزام التنظيمي على مدار فترة طويلة من الزمن، أما الولاء الوظيفي فإنه يعكس التفاعل المباشر مع سمة معينة في مجال عمل الشخص. وقد عرف الولاء الوظيفي بأنه موقف أو مجموعة من المواقف التي تستند على مقارنة المتوقع من العمل مع ما يحدث فعلاً (Stock and Hardin, 2001). وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة إحصائية مهمة بين الالتزام التنظيمي والولاء الوظيفي والرغبة في ترك العمل، وأن الموظف الذي يكون مستوى إشباعه الوظيفي عالياً يسهل التعامل معه في العمل. كما توصلت دراستهما إلى وجود علاقة بين الالتزام التنظيمي والرغبة في ترك العمل ومعدلات غياب المدققين عنه.

كما يعرف الالتزام المهني بأنه القوة النسبية لتعريف الشخص بمهنته وانتمائه لها، ورغبته في بذل الجهود لصالحها ورغبته في استمرار عضويته فيها (Malone and Roberts, 1996); (Nouri and Parker, 1996). يتم تطوير الالتزام المهني في أثناء الدراسة الأكاديمية والإعداد للحصول على الزمالات المهنية، وأنه يسبق الالتزام التنظيمي ويعمل على تطويره (Farmer, 1993). وقد وجد Lerkiatbundit (2000) أن الالتزام المهني للصيادلة عند تخرجهم أفضل مؤشر على التنبؤ بالتزامهم المهني بعد تخرجهم بثمانية أشهر، وعلى مدى إشباعهم الوظيفي. وتوصل (Beeler et al. 1996) إلى أنه لا يوجد فرق في الولاء الوظيفي بين

وأهدافه، ورغبته في الاستمرار بالعمل وعدم تركه، وبذل الجهود اللازمة لنجاح المنشأة. وقد توصلت دراستهم أيضاً وباستخدام نموذج الانحدار المتعدد إلى وجود علاقة مهمة بين الالتزام التنظيمي وبين الولاء الوظيفي.

وتوصل (Wallace 1995) إلى أن الالتزام التنظيمي للمحامين يرتبط بفرص تقدمهم الوظيفي وبمدى عدالة توزيع العائد المادي؛ وأن المحامين يشعرون بأن لديهم نفس المستوى من الاستقلالية المهنية في مكاتب المحاماة وفي الشركات الأخرى التي يعملون فيها مستشارين. ووجد (Nouri and Parker, 1996); (Comerford and Abernethy, 1999) أن مواقف المديرين تجاه دقة الموازنات التخطيطية تختلف بحسب مستوى التزامهم التنظيمي، وأنه كلما ارتفع هذا المستوى عد الشخص أن تحقيق أهداف المنشأة هو أمر مهم. وتوصل (Stock and Hardin 2001) إلى وجود علاقة بين الالتزام المهني والالتزام الوظيفي وبين ترك العمل، ولكن لم يظهر البحث اختلافاً بين المحاسبين والمدققين حول الالتزام المهني والالتزام الوظيفي.

يعرف الالتزام التنظيمي بأنه القوة النسبية لتعريف الشخص بنفسه على أنه موظف في المنشأة التي يعمل بها، واندفاعه في تحقيق أهدافها (يوسف، ١٩٩٩). ويختلف الالتزام التنظيمي عن الولاء الوظيفي في أن الأول يتعلق بالمنشأة عامة، أما الثاني فيرتبط بعمل معين، وأنه

الحسابات أعلى من المتوافر لدى زملائهم المحاسبين الذين يعملون في منشآت أخرى، وأن رضاهم الوظيفي أعلى ومعدل دورانهم أقل. وتوصلت الدراسة إلى أن الالتزام التنظيمي والمهني يرتبطان إيجابياً بالمستوى الوظيفي والولاء الوظيفي، وعكسياً بالرغبة في ترك العمل. وأنه لا يوجد تنافر بين الالتزام المهني والالتزام التنظيمي في منشآت تدقيق الحسابات. كما توصل *Beeler et al. (1997)* إلى أن الولاء الوظيفي للمدققين في المكاتب الخاصة أعلى من الولاء الوظيفي للمدققين العاملين في دوائر الدولة أو في الشركات.

كما سبق نجد أن الدراسات السابقة توصلت إلى وجود ارتباط بين الالتزام المهني والالتزام التنظيمي. وفي هذه الحالات يتوقع من الشخص أن يبذل الجهود التي يتطلبها عمله ومهنته في آن واحد، وكذلك يرغب في الاستمرار في عمله وبعضوية مهنته على التوالي، وهذا يؤدي إلى انخفاض مستوى الصراع لديه، ويتوافر هذا الأمر إذا وجد مدقق الحسابات أن المنشأة التي يعمل فيها تقوم بتأسيس أنظمتها وتعليماتها على المعايير المهنية، ومراعاة هذه المعايير في أثناء العمل، والأخذ برأيه، عندها يتوقع منه أن يقوم ببذل المزيد من الجهد لإثبات قدرته على فهم المعايير المهنية، وأنه يستخدمها لصالح العمل. وهذا يؤدي إلى زيادة التزامه التنظيمي والتزامه المهني، ومن ثم تخفيض مستوى الصراع الذي يواجهه. ولكن عندما يتبين للمدقق أن معايير العمل تتباين مع المعايير المهنية، التي تعلمها في أثناء دراسته أو التي

المدققين الذين يعملون في القطاع الخاص والمدققين الذين يعملون في الدولة.

وقد وجد *Quirin et al. (2001)* أن المقابل المادي وضغط العمل لهما علاقة بالالتزام التنظيمي والمهني، وأن شعور المدقق بالغبن يؤدي إلى حدوث الصراع. كما تبين أن هناك ارتباطاً بين الالتزام التنظيمي والالتزام المهني لمدققي الحسابات. وتوصل *Sweeney et al. (2002)* إلى أن الالتزام المهني لا يختلف بين المدققين من الإناث والذكور، ولكنه يرتبط عكسياً مع حجم مكاتب التدقيق. فقد توصلت دراستهم إلى أن لدى المدققين في المكاتب الصغيرة التزاماً مهنيّاً أعلى من المدققين في المكاتب الكبيرة. وهذا أمر يدعو إلى الاهتمام وبخاصة أن المكاتب الكبيرة تقوم بمعظم أعمال التدقيق والاستشارات. ويعتقدون بأن السبب وراء ذلك أن المكاتب الكبيرة طورت من نطاق عملها والخدمات التي تقدمها إلى الجمهور، وهذا دفعهم إلى التنازل عن مثاليات المهنة. يزيد من أهمية هذا الأمر أن هناك نسبة جوهرية ترغب في ترك العمل؛ فقد وجد *Roth and Roth (1995)* أن معدل الدوران بين المدققين الأمريكيين تصل إلى ٢٥٪ سنوياً.

وقام *Aranya and Ferris (1984)* بدراسة العوامل التي تؤدي إلى خلق الصراع لدى المحاسبين الأمريكيين والكنديين الذين يعملون في الحكومة والصناعة، ومكاتب تدقيق الحسابات وأثر ذلك على رضائهم الوظيفي ومعدل دورانهم. وقد افترضت دراستهما أن الالتزام المهني والالتزام التنظيمي لمدققي

في ترك العمل الرضاء الوظيفي، ومن ثم تكون العوامل الأخيرة عوامل تابعة، وأن الصراع والالتزام التنظيمي والالتزام المهني هي عوامل مستقلة. مما سبق يمكن صياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الأولى:

"لا توجد علاقة إحصائية بين الصراع والالتزام التنظيمي والالتزام المهني وبين الرغبة في ترك العمل والولاء الوظيفي من وجهة نظر مدقي الحسابات".

الفرضية الثانية:

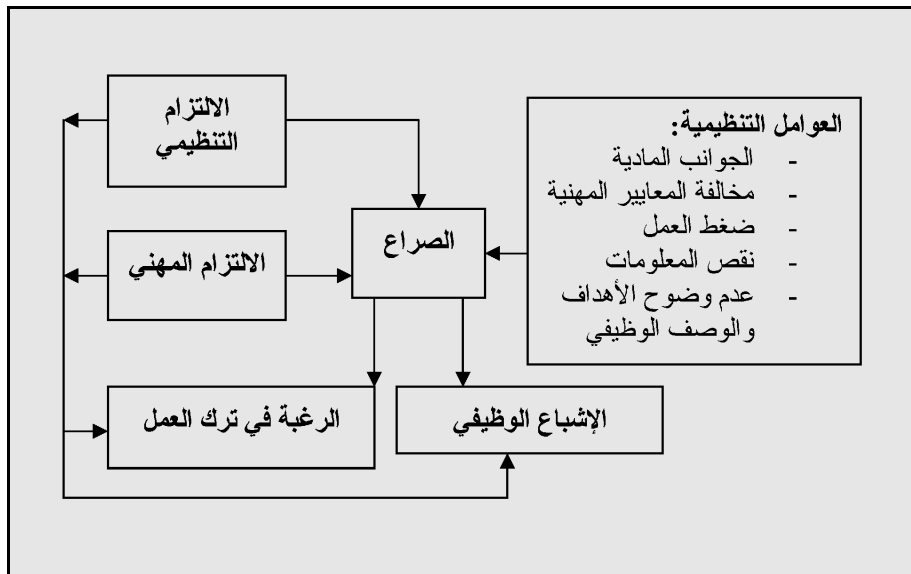
"لا توجد تأثير جوهري للالتزام التنظيمي والالتزام المهني والتفاعل المشترك بينهما على الصراع المهني التنظيمي الذي يواجهه مدققو الحسابات".

تصدرها مهنته يتولد لديه الشعور بأنه موظف غير مهني، وأنه يخالف ما تتطلبه منه مهنته، وفي هذه الحالة ينخفض مستوى التزامه المهني والتزامه التنظيمي مما يرفع مستوى الصراع لديه، وهذا يعني أن الالتزام المهني والالتزام التنظيمي والتفاعل المشترك لهما تسبق الصراع وتعمل على حدوثه.

ويمكن بيان العلاقات التي تربط الصراع بالمتغيرات الأخرى كما في الشكل رقم (١). من دراسة الشكل نجد أن الالتزام التنظيمي والالتزام المهني يسبقان حدوث الصراع، ومن ثم يؤثران فيه، ومن ثم يكون الصراع هو العامل التابع في هذه الحالة، ويكون الالتزام التنظيمي والالتزام المهني هي العوامل المستقلة. كما أن الصراع وهذه المتغيرات تؤثر على الرغبة

الشكل ١

علاقة الصراع مع الالتزام التنظيمي والالتزام المهني والرغبة في ترك العمل والولاء الوظيفي



الفرضية الثالثة:

"لا توجد علاقة إحصائية بين الصراع الذي يواجهه مدققو الحسابات وكل من الحوافز المادية، ومخالفة المعايير المهنية، والولاء الوظيفي، وضغط العمل، وتوافر المعلومات، وعدم كفاية الوصف الوظيفي والأهداف".

طبيعة عمل المدقق والمحاسب

يحتاج عمل مدقق الحسابات إلى إبداء آراء مهنية تختلف من عميل تدقيق إلى آخر، كما أن عملهم يتم خارج مقر مكتب التدقيق؛ لذلك يجب منح مدقق الحسابات قدراً من الاستقلال حتى يتمكن من التعامل مع عملاء التدقيق. أما المحاسبون فإنهم يعملون موظفين في مؤسساتهم، ويتم عملهم داخل منشأتهم، ويطلب منهم التمسك بالأنظمة المالية والإدارية المطبقة وعدم مخالفتها، ولا يحتاجون إلى إبداء آراء حول عدالتها إلا عندما يطلب منهم ذلك، ومن ثم لا يكون موضوع الاستقلال مهماً لتأدية أعمالهم بالقدر الذي يتطلبه عمل المدقق.

وأدى ارتفاع مستوى التعقيدات المصاحبة لوجود الشركات الدولية وتنوع الخدمات التي تقدمها شركات التدقيق إلى الجمهور إلى استحداث أعمال محاسبية معقدة تقوم بها مكاتب التدقيق الكبيرة ولا تواجهها مكاتب التدقيق الصغيرة أو المحاسبون؛ ولذلك يتوقع أن تنعكس هذه الأمور على مواقف المحاسبين والمدققين تجاه الصراع والالتزام المهني والالتزام التنظيمي. (Aranya and Ferris, 2001)

(Stock and Hardin, 2001), (1984) إلى

وجود اختلاف بين المحاسبين والمدققين من حيث مواقفهم من الالتزام التنظيمي والالتزام المهني والصراع. وكان متوسط الالتزام المهني والالتزام التنظيمي للمدققين أعلى من الالتزام المهني والالتزام التنظيمي للمحاسبين، ولكن كان متوسط الصراع لدى المحاسبين أعلى من المدققين. وهذا يعني أنه كلما زادت درجة الالتزام المهني والتنظيمي للمدققين قل مستوى الصراع الذي يواجهونه. ولفحص أثر طبيعة العمل الذي يقوم به المحاسب والمدقق في الصراع والالتزام المهني والالتزام التنظيمي تم صياغة الفرضية العدمية الآتية:

الفرضية الرابعة:

"لا يختلف الصراع والالتزام المهني والالتزام التنظيمي لمدققي الحسابات عن الصراع والالتزام المهني والالتزام التنظيمي للمحاسبين العاملين في الشركات الصناعية".

العلاقة بين حجم مكاتب التدقيق والالتزام المهني والتنظيمي

توصلت نتائج الكثير من الأبحاث المحاسبية إلى وجود علاقة بين حجم مكاتب التدقيق والصراع والالتزام المهني والالتزام التنظيمي لمدققي الحسابات، ولكن بعضها كانت علاقات سلبية والأخرى إيجابية. وقام Geotz *et al.* (1991) بتصنيف مكاتب التدقيق إلى دولية؛ وعدّها مكاتب كبيرة، ومكاتب محلية وإقليمية؛ وعدّها

فيها أن الالتزام المهني والالتزام التنظيمي في المكاتب الصغيرة أعلى منه في المكاتب الكبيرة.

ولعدم إمكان استخدام الأسلوب الذي طبقته الدراسات السابقة عند تصنيف مكاتب التدقيق في الأردن، لعدم الاتفاق على استخدام تصنيف معين، لذا تم تقسيمها إلى مجموعتين حسب عدد المدققين فيها، وعدّ عدد ٢٠ مدققاً هو الرقم المميز بين المكاتب الصغيرة والكبيرة. وهنا إذا كان عدد المدققين في المكتب ٢٠ مدققاً فما فوق عدّ المكتب كبيراً، وإذا قل عن ذلك عدّ المكتب صغيراً. على أية حال، يساير هذا المعيار المعايير التي استخدمتها الدراسات السابقة، لأنه صنف المكاتب الأردنية المشاركة للمكاتب الدولية الخمسة الكبار إلى مكاتب كبيرة، والمكاتب المحلية إلى مكاتب صغيرة، وصنف شركة أبو غزالة على أنها شركة دولية أيضاً. ولدراسة أثر حجم مكاتب التدقيق والمستوى التنظيمي للمدققين في عوامل الصراع والالتزام المهني والالتزام التنظيمي تم صياغة الفرضية الآتية:

الفرضية الخامسة:

"لا يرتبط الصراع والالتزام المهني والالتزام التنظيمي بمدقي الحسابات مع حجم مكاتب التدقيق التي يعملون فيها ومع سنوات خبرتهم العملية".

مما سبق نجد أن الدراسات السابقة توصلت إلى نتائج مختلفة فيما يتعلق بالالتزام التنظيمي للمدقق في مكاتب

مكاتب صغيرة. وتوصل إلى دعم فرضية زيادة الالتزام المهني والالتزام التنظيمي للمكاتب الصغيرة عنها في المكاتب الكبيرة، وتم تبرير ذلك بأن أسماء المكاتب الكبيرة تدافع عن نفسها، أما المكاتب الصغيرة فإنها تتمسك بالمعايير المهنية حتى تحمي نفسها. كما توصلوا إلى أن الولاء الوظيفي والرغبة في الاستمرار بالعمل لدى المدققين في المكاتب الصغيرة أعلى منه في المكاتب الكبيرة. وقد أشارت الدراسة إلى أهمية دور العوامل التنظيمية؛ مثل طبيعة العمل، والهيكل التنظيمي، وطرق قياس الأداء، والمقابل المادي وضغط العمل، والوصف الوظيفي في تنمية الالتزام المهني والالتزام التنظيمي في المكاتب الصغيرة والكبيرة.

وعلى الجانب المقابل توصل Cenker and Pearson (1993) إلى نتائج مختلفة حيث وجد أن المدققين في المكاتب الكبيرة يشعرون بأن استقلالهم تجاه عملائهم أكبر من استقلال زملائهم العاملين في مكاتب التدقيق الصغيرة ومتوسطة الحجم؛ لضخامة مواردهم الاقتصادية؛ ومن ثم قدرتهم على مواجهة الضغوط المادية التي يمارسها عليهم عملاؤهم، وأن إدراك مدقي الحسابات لاستقلالهم يرتبط بمستواهم التنظيمي. وهذه النتائج تتفق مع النتائج التي توصل إليها كل من (Arranya and Ferris, 1984) وتختلف (Ketchand and Strawser, 1996) عن النتائج التي توصل إليها (Sweeney et al., 1991) (Goetz et al., 2002) والتي وجدا

وهذا المعدل يعدّ مقبولا في الدراسات العملية (Fletcher and Williams, 1998).

يتكون مجتمع المحاسبين من العاملين في الشركات الصناعية، وهذه تم حصرها من دليل سوق عمّان المالية لسنة ٢٠٠١ وهو آخر دليل قامت بإصداره هذه السوق عند بدء إجراء الدراسة. ولضمان وجود أكثر من خمسة محاسبين في كل شركة تم التركيز على مجموعة الشركات الصناعية التي تزيد فيها حقوق الملكية عن ١٥ مليون دينار أردني، وبعد ذلك تم اختيار ١٥ شركة من بين هذه الشركات بطريقة عشوائية. وتم اتباع الإجراءات السابقة نفسها عند توزيع الاستبانات على المحاسبين. وقد وُزعت ٢٥٠ استبانة على المحاسبين، وتم استلام ١٥٣ منها مما يعطي معدل استجابة مقداره ٦١,٢٪. ويحتوي الجدول (١) على بيانات ديموغرافية عن عينة الدراسة. وبلغ إجمالي الردود التي تم استلامها من المدققين والمحاسبين ٣٤٦، كما بلغ متوسط الرد ٦٩,٢٪. وتبين السمات الديموغرافية التي ظهرت في الجدول (١) أن ٩٤٪ من أفراد العينة لديهم درجة البكالوريوس أو دراسات عليا، وأن ٥٨٪ منهم تزيد خبراتهم على ٥ سنوات.

أداة الدراسة

تم إعداد الاستبانة بعد مراجعة أدبيات الدراسة. وتتكون الاستبانة من جزأين رئيسيين. يحتوي الجزء الأول معلومات ديموغرافية عن أفراد عينة

التدقيق الكبيرة مقارنة بالتزامه في المكاتب الصغيرة. ولأن هذه الدراسات أجريت في دول أجنبية، وأن الدراسات المقارنة (Williams et al. 1998) التي أجريت لمقارنة الصراع الذي يواجهه المديرون في الولايات المتحدة وبورتوريكو والفلبين والهند توصلت إلى وجود اختلاف جوهري بينهم لاختلاف القيم الاجتماعية في هذه الدول، واقترحت تكرار مثل هذه الدراسات الميدانية قبل تعميم نتائجها على دول أخرى؛ لذلك نجد أنه من الضروري القيام بهذه الدراسة لتقديم أدلة عملية عن الصراع والالتزام التنظيمي والمهني من بيئة التدقيق في الأردن.

منهجية الدراسة

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من قسمين، يضم الأول مدققي الحسابات، ويضم الثاني المحاسبين. تم اختيار مكاتب التدقيق من دليل مدققي الحسابات الصادر عن جمعية مدققي الحسابات، وهو يحتوي أسماء ٣٩٩ مدققاً. وتم اختيار العينة من مكاتب التدقيق الكبيرة الحجم نسبياً وتشمل المكاتب التي يعمل فيها خمسة مدققين فأكثر. وقد تم الاتصال بمديري المكاتب واتفق معهم على أن يعطى كل موظف استبانة مع ظرف معنون باسم الباحث، وأن تجمع الردود عند موظف معين على أن يتم تسليم الردود إلى الباحث. وقد وزع على هذه المكاتب ٣٠٠ استبانة، وتم استلام ١٩٣ استبانة منها، ومن ثم فإن معدل الرد يساوي ٦٤,٣٪.

الاستبانة بإبقاء المعلومات التي سوف يتم الحصول عليها منهم سرية.

الصدق والثبات في الأداة المستخدمة للدراسة

للتأكد من صدق الاستبانة وثباتها تم عرضها على مجموعة من المحكمين من مدققي الحسابات، وأخذت ملاحظاتهم في الحسبان، وهذا يعزز الثقة في صياغة

الدراسة؛ مثل العمر والمؤهل العلمي، والخبرة العملية، وعدد العاملين في المؤسسة، ونوع العمل الذي يمارسه الشخص. أما الجزء الثاني فإنه يحتوي ٤٠ سؤالاً لقياس متغيرات الدراسة. وتم قياس هذه الأسئلة بمقياس ليكرت (Likert scale) ذي النقاط الخمس، وتبدأ من ١ (غير موافق جداً) إلى ٥ (موافق جداً). ولتشجيع الأشخاص على الرد تم التعهد في

جدول ١

البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	
طبيعة العمل:		
٥٥,٨	١٩٣	مدقق حسابات
٤٤,٢	١٥٣	محاسب
٪١٠٠	٣٤٦	الإجمالي
حجم مكاتب التدقيق:		
٦٣,٢	١٢٢	كبيرة
٣٦,٨	٧١	صغيرة
٪١٠٠	١٩٣	الإجمالي
الخبرة العملية:		
٤٢	١٤٥	١- أقل من ٥ سنة
٢٨	١٠١	٥- أقل من ١٠ سنة
١٤	٤٨	١٠- أقل من ١٥ سنة
١٥	٥٢	١٥ سنة فأكثر
٪١٠٠	٣٤٦	الإجمالي
المؤهل التعليمي:		
٧	٢١	أقل من بكالوريوس
٨٠,١	٢٧٧	بكالوريوس
١٣,٩	٤٨	دراسات عليا
٪١٠٠	٣٤٦	الإجمالي

ثالثاً: هناك استخدام محدود لمقاييس الالتزام المهني والصراع في الدراسات الميدانية عكس متغير الالتزام التنظيمي؛ لذلك فإن استمرار استخدام هذه المقاييس في دراسات أخرى يعدّ مفيداً.

رابعاً: هناك شبه إجماع على أن أسلوب الاستبانة عرضة للتحيز الشخصي. ولتدعيم نتائج هذه الدراسة يمكن للأبحاث المستقبلية استخدام أساليب بحث أخرى مثل دراسة الحالة أو إجراء المقابلات أو عمل الدراسات المعملية.

متغيرات الدراسة وأسلوب قياسها

تم قياس المتغيرات على الوجه الآتي:

أولاً: الصراع: تم قياس هذا المتغير عن طريق تحديد سمات الصراع، وهي تعارض الأداء والأفكار، وخلافات في العمل، وعدم التوازن في العمل، وتعارض المفاهيم والأهداف مع الآخرين، ووجود حالات اضطراب وتعطيل في اتخاذ القرارات. وخصص لكل صفة من هذه الصفات سؤال يستفسر عن وجود الصفة في بيئة العمل. يفضل استخدام هذا الأسلوب على الأسلوب المباشر الذي يطلب من أفراد العينة تحديد الصراع بسؤال واحد؛ لأن ذلك يستبعد تباين الإجابات على فقرات المقياس، ومن ثم يجعله عرضة للتحيز الشخصي. وللتأكد من اتساق الإجابة عن هذه الأسئلة وضع الباحث سؤالاً لقياس وجود الصراع بطريقة غير مباشرة نصه "أهداف المؤسسة وتعارضها أحياناً مع

الأسئلة وسلامة اللغة. وكذلك استخدم معامل ألفا كرونباخ لفحص الاتساق الداخلي Internal validity للبيانات المجمعة، وسيتم ذكر مستوى الثقة عند التعرض للمتغيرات فيما بعد. وهذا المقياس يعدّ البيانات موثوقاً بها إذا كانت قيمة ألفا أكبر من ٠.٦٠ (Pasewark and Strawser, 1996).

محددات الدراسة

وكما هو الحال في الدراسات الميدانية هناك عدة محددات على البحث هي على الوجه الآتي:

أولاً: لقد تم التوصل إلى النتائج بالاعتماد على بيانات تم تجميعها باستخدام استبانة الدراسة. وكان حجم البيانات كافياً للوصول إلى إحصائيات قوية، ومع ذلك فإن البيانات تقتصر على ردود المحاسبين في الشركات الصناعية الكبيرة ومكاتب التدقيق. وحتى يمكن تعميم النتائج التي تم التوصل إليها لتشمل خارج العينة يجب تكرار دراسة الموضوع والحصول على ردود من فئات أخرى من المحاسبين في الأردن وفي دول عربية أخرى.

ثانياً: لم تعمل الدراسة على مراقبة الثقافة التنظيمية بين المنشآت التي اشتركت في الدراسة. وبعد أن توصل Williams et al. (1998) إلى أهمية هذه العوامل على مستويات الالتزام التنظيمي فإن إغفال ذلك قد يؤدي إلى تحيز النتائج.

العمل. وقد تم قياسه بسبعة أسئلة تم الحصول عليها من دراسة Lord and DeZort (2000) تعكس التعارض بين متطلبات العمل ومعايير المهنية ومستوى الضغوط المهنية المفروضة على أفراد العينة من قبل منشأتهم ومدى عدم قبولهم لهذه الضغوط. وعلى أية حال، تهدف هذه الأسئلة إلى تعرّف مواقف المدققين والمحاسبين تجاه الالتزام المهني، وليس إلى قياس مدى مهنيتهم. وقد بلغ معامل كرونباخ ألفا لهذه الأسئلة ٠,٨٦,٢٪.

رابعاً: النية في ترك العمل: يعمل

هذا المتغير على قياس نية الشخص في البحث عن عمل آخر وترك عمله الحالي، ولا يهدف إلى قياس متى سيترك العمل. لأن ذلك في علم الغيب. ويفترض أن تتولد هذه النية عندما يعلم الشخص بأن هناك فرص عمل أفضل من عمله الحالي. تم قياس هذا المتغير بخمسة أسئلة تم الحصول عليها من دراسة Stock and Hardin (2001)، وتهدف إلى قياس الأثر المادي الذي سوف يتحملة الشخص عند محاولة ترك العمل، وهل يفضل الموظف ذلك، وهل يشعر بأن قرار عمله في وظيفته الحالية هو قرار خاطئ. وقد تم قياس هذه الأمور بمقياس ليكرت ذي النقاط الخمس، وبلغ معامل كرونباخ ألفا لهذه الأسئلة ٠,٨١,٢٪.

خامساً: الولاء الوظيفي: ويعمل هذا

المتغير على قياس مدى اقتناع الشخص بعمله الحالي، ويعكس نتيجة مقارنة ما كان يتوقعه الشخص بما يحدث فعلاً في عمله، وقد استخدم في قياسه ثلاثة أسئلة تم

شرف المهنة من الأسباب المؤدية إلى عدم اقتناعي بسير العمل". وتبين أن ارتباط الإجابة عن هذا السؤال بمتوسط الإجابة عن الأسئلة الأخرى وصل إلى ٠,٦٤٪ مما يشير إلى أن مقياس الصراع في هذه الدراسة يعدّ مقبولاً (Sweeney et al., 2002). وقد طلبت إجابة هذه الأسئلة على مقياس من ٥ نقاط تبدأ من ١ (غير موافق جداً) إلى ٥ (موافق جداً). وهذا المقياس استخدم أيضاً في قياس المتغيرات الأخرى الواردة فيما بعد. وقد بلغ معامل كرونباخ ألفا لهذه الأسئلة ٠,٧٤,٣٪.

ثانياً: الالتزام التنظيمي: يقوم هذا

المتغير بقياس مدى اعتزاز الشخص بالمؤسسة التي يعمل فيها ورغبته في استمراره بالعمل فيها. واستخدم في قياسه ١٥ سؤالاً تهدف إلى قياس مدى قبول الشخص لأهداف المنشأة وقيمها، ورغبته في بذل المجهودات اللازمة لنجاحها، ومواقفه تجاه الاستمرار في عمله. وتعدّ الأبحاث المحاسبية أن لدى هذه الأسئلة القدرة على قياس المواقف السلوكية، وهي الأكثر استخداماً في هذا المجال (Lau and Chong, 1996). وتم الحصول على هذه الأسئلة من دراسة Aranya and Ferris (1984). وقد بلغ معامل كرونباخ ألفا لهذه الأسئلة ٠,٨٥٪.

ثالثاً: الالتزام المهني: يقوم هذا

المتغير بقياس مدى تمسك الفرد بمهنته عن طريق معرفة اعتزازه بها، ورغبته في التمسك بثوابت الدليل المهني، ومقاومة المخالفات المهنية التي ترتكب في أثناء

الحصول عليها من دراسة (Stock and Hardin 2001)، وتهدف إلى تعرف مدى رضا الفرد عن العمل الذي يقوم به. وقد بلغ معامل كرونباخ ألفا لهذه الأسئلة ٨٤,٤٪.

سادساً: الأسباب الأخرى للصراع:
تضم هذه المتغيرات مجموعة عوامل نابذة من بيئة عمل المدققين، يتوقع أن تؤدي إلى حدوث الصراع وتضم العوامل الآتية: العوامل المادية، ومخالفة المعايير المهنية، وضغط العمل، ونقص المعلومات، وعدم وضوح الأهداف، والوصف الوظيفي. فوجود هذه العوامل تؤدي إلى خلق شعور بعدم الراحة والطمأنينة في العمل وهذه تشجع على حدوث الصراع. وقد تم ترتيب هذه العوامل بطريقة عشوائية وليس على أساس مدى قدرتها على تفسير التباين في العامل التابع وهو الصراع. وعلى أساس أن الصراع هو العامل التابع وأن العوامل الأخرى هي عوامل مستقلة. وتم قياس هذه المتغيرات بأسئلة مباشرة تطلب من الشخص أن يقيم مدى وجود هذه العوامل في ظل عمله الحالي. وقد طلبت الإجابة عن هذه الأسئلة أيضاً بمقياس ليكرت ذي الدرجات الخمس.

الأساليب الإحصائية

للوصول إلى النتائج استخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية الآتية لتحليل البيانات:

١ - تحليل الارتباط لفحص العلاقة بين المتغيرات الخاصة بالفرضية الأولى، والتي تشمل الصراع

والالتزام التنظيمي والالتزام المهني والولاء الوظيفي ونية ترك العمل.

٢ - تحليل الانحدار المتعدد لفحص الفرضية الثانية لمعرفة أثر الالتزام التنظيمي والالتزام المهني والتفاعل بينهما على الصراع، وفحص الفرضية الثالثة لمعرفة أثر المقابل المادي، ومخالفة المعايير المهنية، والولاء الوظيفي، وضغط العمل، وتوافر المعلومات، وعدم كفاية الوصف الوظيفي والأهداف وعامل الصراع.

٣ - تحليل التباين (الانحراف) ANOVA لفحص الفرضية الرابعة الخاصة بأثر المستوى التنظيمي في عوامل الصراع والالتزام التنظيمي والالتزام المهني للمدققين والمحاسبين.

٤ - فحص ت لفحص الفرضية الخامسة التي تهدف إلى مقارنة إجابات المدققين فيما يتعلق بالصراع والالتزام التنظيمي والالتزام المهني في مكاتب التدقيق الكبيرة والصغيرة.

نتائج الدراسة

تحليل الارتباطات بين متغيرات الدراسة
لدراسة العلاقة بين الصراع والالتزام التنظيمي والالتزام المهني والولاء الوظيفي والرغبة في ترك العمل للمدققين تم تحليل الارتباط بين هذه المتغيرات. وكانت النتيجة كما في الجدول (٢). من

جدول ٢

مصفوفة الارتباطات بين الصراع والالتزام التنظيمي والالتزام المهني والولاء الوظيفي والرغبة في ترك العمل للمدققين

الصراع	الالتزام التنظيمي	الالتزام المهني	الولاء الوظيفي	الرغبة في ترك العمل
١	٠,٤٥- **	٠,٣٧- **	٠,١٤-	٠,٣٢٢- **
الالتزام التنظيمي	١	٠,٤٤- **	٠,٣٤- **	٠,٦٢٦- **
الالتزام المهني		١	٠,٠٠٣	٠,٥٥٧- **
الولاء الوظيفي			١	٠,٣٤- *
الرغبة في ترك العمل				١

** تشير إلى أن العامل ذو دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١.

أن المدققين يرغبون في ترك العمل عند وجود الصراع ويتمسكون به عند غيابه. وهذه النتائج تدعم الافتراضات التي قدمتها الدراسة على الرغم من أن العلاقة بين الصراع والولاء الوظيفي غير جوهريّة فإنها في الاتجاه المتوقع.

أما علاقة الالتزام التنظيمي مع الولاء الوظيفي والرغبة في ترك العمل فكانت ذات دلالة إحصائية مهمة عند ١٪، وأنها موجبة بالنسبة إلى الولاء الوظيفي، وسالبة بالنسبة للرغبة في ترك العمل. وتدعم هذه النتائج ما توصل إليه Ketchand and Strawser (1998). وهذا يؤدي إلى رفض الفرضية العدمية الأولى التي تشير إلى عدم وجود علاقة بين المتغيرات التي ظهرت في الجدول (٢). وكانت علاقة الالتزام التنظيمي بالرغبة في ترك العمل سالبة وهي في غير الاتجاه المتوقع. وهذا يعني أن الأشخاص الذين لديهم التزام تنظيمي عال لديهم رغبة أيضاً في ترك العمل. وقد يكون سبب ذلك أن

دراسة هذا الجدول نجد أن العلاقة بين الصراع والالتزام التنظيمي علاقة عكسية وذات دلالة إحصائية عند مستوى ١٪. وهذا يعني أنه كلما زادت حدة الصراع انخفض مستوى الالتزام التنظيمي للشخص. ولكن كانت علاقة الصراع مع الالتزام المهني علاقة موجبة؛ مما يعني أن الأفراد يتمسكون بثوابت المهنة عند وجود الصراع لحماية أنفسهم. كذلك يشير الجدول إلى أن العلاقة بين الالتزام المهني والالتزام التنظيمي موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى ١٪، مما يشير إلى أن الالتزام المهني والالتزام التنظيمي يعملان في اتجاه واحد، ويعزز كل منهما الآخر. وأما بالنسبة لعلاقة الصراع مع الولاء الوظيفي فكانت سالبة، ولكنها غير ذات دلالة إحصائية عند ٠,٠١ وهي تشير إلى أنه كلما زاد الصراع قلّ مستوى الولاء الوظيفي. أما علاقة الصراع بالرغبة في ترك العمل فكانت إيجابية وذات دلالة إحصائية عند مستوى ١٪. وهذا يشير إلى

الموظف الجيد يرغب في ترك العمل للحصول على عمل براتب أعلى، وأنه لا يمكنه تحصيل ذلك إلا بعد أن يثبت جدارته في عمله الحالي.

أثر الالتزام التنظيمي والالتزام المهني على الصراع

لدراسة أثر تفاعل هذه المتغيرات
 في الصراع تم اتباع أسلوب (Nouri and
 Parker, 1996), (Comerford and Abernethy,
 1999) الذي يقوم على ضرب مقياس
 الالتزام التنظيمي والالتزام المهني، واعتبار
 الناتج عاملاً مستقلاً في نموذج الانحدار
 المتعدد الآتي:

ص = أ + ب_۱س_۱ + ب_۲س_۲ + ...
 ب_۱س_۱ + ب_۲س_۲ + ... + خ
 حيث إن:

ص = الصراع الذي يواجهه المدققون

أ = المعامل الثابت في معادلة الانحدار

س ١ = الالتزام التنظيمي

س٢ = الالتزام المهني

س_١س_٢ = أثر تفاعل الالتزام التنظيمي والالتزام المهني

١، ٢، ٣ = المتغيرات
الاحصائية للمتغيرات

خ = معامل الخطأ في النموذج

يتوقع أن يكون للتفاعل بين الالتزام التنظيمي والالتزام المهني أثر إحصائي مهم على الصراع، وهذا يتطلب أن يكون للمعامل β دلالة إحصائية. وقد تم عرض نتائج تحليل الانحدار في جدول (٣). وتشير البيانات إلى أن β جوهري عند مستوى ٠,٠٠٠، وأن نتائج تحليل الانحدار تشير إلى وجود علاقة خطية بين الصراع وهو المتغير التابع، والمتغيرات المستقلة وهي الالتزام التنظيمي والالتزام المهني والتفاعل بينهما، حيث إن قيمة F للنموذج بلغت ٣٢,٤٨ وهي ذات دلالة إحصائية عند $P = ٠,٠٠٠$. وهذا يعني أن النموذج يمكن

جدول ۳

متغيرات الانحدار المتعدد لنموذج التفاعل بين الالتزام التنظيمي والالتزام المهني وأثرها على الصراع

المتغير	قيمة ب	الانحراف المعياري	قيمة ت	احتمال P
الثابت	٣,٢٨	٠,١٠٢	٣٢,٢٧٦	٠,٠٠٠
الالتزام التنظيمي	-٠,٨١	٠,٠٤٥	-١٧,٧١٩	٠,٠٠٠
الالتزام المهني	٠,٠٣٩	٠,٠١٩	٢,٠٤٧	٠,٠٤٢
التفاعل بين الالتزام المهني والالتزام التنظيمي	٠,٢٤٢	٠,٠٢٣	١٠,٥٢	٠,٠٠٠

يعد الفرق معنوياً عند مستوى دلالة أقل من ٥٪.

رفض الفرضية العدمية الثانية، وتأييد وجود تأثير مشترك للالتزامين التنظيمي والمهني على الصراع الذي يواجهه مدققو الحسابات.

الأسباب الأخرى للصراع

افترضت الدراسة أنه يمكن استخدام العوامل المادية، ومخالفة المعايير المهنية، والولاء الوظيفي، وضغط العمل، ونقص المعلومات، وعدم وضوح الأهداف والوصف الوظيفي، في التنبؤ بالصراع في مكاتب تدقيق الحسابات. ولدراسة أثر هذه المتغيرات المستقلة على عامل الصراع بوصفه متغيراً تابعاً تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression. وتشير نتائج تحليل الانحدار إلى وجود علاقة خطية بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة؛ حيث إن قيمة F للنموذج بلغت ٨,٠٦٤ وهي ذات دلالة

استخدامه في التنبؤ بقيمة الصراع، وأن قيمة R للنموذج = ٠,٧٤؛ مما يشير إلى قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع في النموذج، وأن قيمة R^2 = ٠,٥٥ وهذا يعني أن النموذج يفسر قرابة ٥٥٪ من التباين في مقياس الصراع.

من دراسة الجدول (٣) نجد أن عاملي الالتزام التنظيمي والالتزام المهني لهما تأثير إحصائي جوهري في الصراع، وأن علاقة الصراع مع الالتزام التنظيمي سالبة، بمعنى أنه كلما نقص الالتزام التنظيمي زاد الصراع، أي أن العلاقة بينهما هي علاقة عكسية. وأما بالنسبة للتفاعل بين الالتزام المهني والالتزام التنظيمي فكان له تأثير إحصائي جوهري في الصراع. وهذا يؤيد النتائج التي توصل إليها Arranya and Ferris (1984) ونتائج Lord and DeZoort (2000). ومن ثم يمكن

جدول ٤

متغيرات الانحدار المتعدد لمدققي الحسابات

المتغيرات	قيمة ب	الانحراف المعياري	قيمة ت	قيمة P
الثابت	٢,٤٥٤	٠,٥١٣	٤,٧٨٢	٠,٠٠٠
الجوانب المادية	٠,١٠٧	٠,٠٧٦	١,١٢٣	٠,٢٦
الولاء الوظيفي	- ٠,٣٠٢	٠,١٠٢	- ٢,٩٦٤	٠,٠٠٣
مخالفة المعايير المهنية	٠,١٣٢	٠,٠٥١	٢,٥٨٩	٠,٠١
ضغط العمل	٠,٠٤٧	٠,٠٩٣	٠,٥١	٠,٦١
نقص المعلومات	٠,٠٩٨	٠,٠٥٠	١,٩٦٦	٠,٠٥١
الأهداف والوصف الوظيفي	٠,٢٠٤	٠,٠٥٨	٣,٥١٤	٠,٠٠١

يعدّ الفرق معنوياً عند مستوى دلالة أقل من ٥٪.

العمل والجوانب المادية من النموذج النهائي؛ لأنها لا تسهم جوهرياً في تحسين معامل الارتباط، ولذلك انخفض هذا المعامل بقرابة ١٪ فقط مقارنة مع معامل الارتباط الخاص بنموذج الانحدار المتعدد.

عند مقارنة نتائج تحليل الانحدار المتعدد السابق بنتائج الانحدار المتعدد الخاص بأثر الالتزام التنظيمي والالتزام المهني في الصراع نجد أن النموذج الأخير أفضل؛ لأنه يمكنه تفسير تباين عامل الصراع بدرجة أعلى من نموذج انحدار الأسباب الأخرى للصراع. على أية حال، ما دام نموذج انحدار الأسباب الأخرى للصراع له دلالة إحصائية فإنه يمكن استخدامه عند دراسة العوامل الأخرى.

علاقة طبيعة العمل مع الصراع والالتزام التنظيمي والالتزام المهني

قُسِّم أفراد العينة بحسب طبيعة العمل إلى مجموعتين هما المدققون والمحاسبون. ولدراسة أثر طبيعة العمل في كل من الصراع والالتزام التنظيمي والالتزام المهني تم استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA لفحص البيانات، وكانت نتائج التحليل كما في الجدول (٥). تظهر النتائج الواردة في هذا الجدول أن طبيعة العمل الذي يقوم به مدقق الحسابات والمحاسب له تأثير جوهري على عوامل الصراع، والالتزام المهني، والالتزام التنظيمي، لأن قيمة F لهذه العوامل الثلاثة كبيرة، واحتمالات الحصول على قيمها كانت منخفضة، حيث بلغت أعلى قيمة P

إحصائية عند $P = 0.000$ ، وهذا يعني أن النموذج يمكن استخدامه في التنبؤ بقيمة الصراع، وأن قيمة $R = 0.45$ ؛ مما يشير إلى قوة العلاقة بين متغيرات النموذج، وأن قيمة $R^2 = 0.206$ وهذا يعني أن النموذج يفسر قرابة ٢١٪ من التباين في مقياس الصراع. وكانت قيمة متغيرات النموذج كما تظهر في الجدول (٤).

من دراسة الجدول (٤) نجد أن غياب الهدف والوصف الوظيفي، ومخالفة المعايير المهنية، وعدم تلبية الولاء الوظيفي، ونقص المعلومات لها تأثير جوهري على الصراع في مكاتب التدقيق. أما ضغط العمل والجوانب المادية فلم يكن لهما تأثير إحصائي جوهري عليه، حيث إن قيمة p لهما تساوي ٠,٦١ و ٠,٢٦ على التوالي. وتقاس العوامل المادية المقابل الذي يحصل عليه المدققون، وكان هذا العامل جوهرياً في الدراسات السابقة على عكس الدراسة الحالية، وبهذا تختلف هذه النتائج عن تلك التي توصل إليها Quiri *et al.* (1984) و Arranya and Ferris (2001). وقد يكون السبب في ذلك أن تلك الدراسات أجريت في الولايات المتحدة، وهذه الدراسة أجريت في الأردن، والتي تعاني من معدلات بطالة مرتفعة نسبياً، مما قد يدفع الشخص في الأردن إلى التضحية في الجانب المادي مقابل الاحتفاظ بعمله. والتبرير نفسه قد يفسر عدم وجود علاقة بين الصراع وضغط العمل. وأيدت نتيجة تحليل الانحدار المتدرج Stepwise Regression النتائج السابقة؛ لأنها استبعدت ضغط

أما مدققو الحسابات فتفرض عليهم ظروف عملهم التعامل مع عدة أنواع من الأنظمة، ويحتاجون إلى إبداء الرأي حول عدالتها، وهذا يتطلب منهم في بعض الحالات اللجوء إلى التسوية Compromise بين أدلة التدقيق التي يجمعونها، وفي هذا شعور بالمخالفة المهنية. وفي بعض الحالات الأخرى نجد أن المدققين يتعاملون مع أنظمة محاسبية غير متقدمة ولا يستطيعون إلا التعامل معها.

أما عينة المحاسبين في هذه الدراسة فهي تعمل في شركات كبيرة نسبياً، يتوقع أن يكون بها أنظمة محاسبية متقدمة، مما يقلل من احتمالات الإحساس بمخالفة المعايير المهنية. وعلى أية حال، فإن التحليل الإحصائي للبيانات يمكننا من رفض الفرضية العدمية الأولى، ونتوصل إلى أن هناك اختلافاً بين المدققين والمحاسبين بخصوص الصراع والالتزام التنظيمي والالتزام المهني. وهذا يتفق مع

لها ٠,٠٠٢ ولأن متوسط إجابات المدققين كما تظهر في الجدول (٥) على الصراع بلغ ٢,٩٧، على حين بلغ متوسط إجابات المحاسبين ٣,٢٥، لذلك يمكن القول إن المحاسبين يواجهون صراعاً في أعمالهم أعلى مما يواجهه مدققو الحسابات. وكذلك كان متوسط الالتزام التنظيمي للمدققين ٣,٩٢، وللمحاسبين ٣,٤٤، لذلك يمكن القول إن الالتزام التنظيمي للمحاسبين أقل من المدققين.

ومن جهة أخرى، وجد أن متوسط إجابات المحاسبين بالنسبة لعامل الالتزام المهني ٢,٥٥ وللمدققين ٢,٣٨؛ ومن ثم يكون الالتزام المهني للمحاسبين أعلى من الالتزام المهني للمدققين، وأن هذه النتيجة هي عكس المتوقع. وقد يكون السبب في ذلك أن المحاسبين عادة ما يتعاملون مع نظام محاسبي واحد ولا يحتاجون إلى إبداء الرأي في عدالة القوائم المالية؛ ومن ثم لا يشعرون بأنهم يرتكبون مخالفات مهنية.

جدول ٥

تحليل تباين الصراع والالتزام التنظيمي والالتزام المهني حسب طبيعة عمل المحاسبين والمدققين

الصراع	الالتزام التنظيمي	الالتزام المهني
متوسط إجابات المدققين	٢,٩٧	٣,٩٢
متوسط إجابات المحاسبين	٣,٢٥	٣,٤٤
الفرق بين المجموعات	٦,٦٥٦	١٩,٠٣٢
الفرق داخل المجموعات	٢٣١,٩٦	١٢٩,١٣
قيمة ف	٩,٨٩٩	٥٠,٧
درجة معنوية ف	٠,٠٠٢	٠,٠٠٠

يعدّ الفرق معنوياً عند مستوى دلالة أقل من ٥٪.

نتائج دراسة (Libby and Thorne, 2002) الخاصة بالصراع والالتزام التنظيمي.

المستوى التنظيمي للمحاسبين والمدققين

تم قياس المستوى التنظيمي للأفراد بعدد سنوات خبرتهم العملية وذلك لتجنب مشكلة اختلاف المسميات المستخدمة في شركات التدقيق الكبيرة مقارنة بمكاتب التدقيق الصغيرة، كما أن الشركات المساهمة عادة لا تستخدم المسميات الوظيفية التي تستخدمها مكاتب التدقيق الكبيرة أو الصغيرة. إضافة إلى ذلك، أظهرت نتائج الدراسات السابقة (Ketchand and Strawser, 1998) أن سنوات الخبرة ترتبط بصورة قوية بالمستوى الوظيفي، وأنه يمكن استخدامها دليلاً على المستوى الوظيفي. ولفحص أثر فترة

الخبرة (المستوى التنظيمي) على الصراع والالتزام المهني والالتزام التنظيمي تم استخدام تحليل التباين الأحادي، وكانت النتائج كما تظهر في الجدول (٦). ومن دراسة الجدول (٦) نجد أن متوسط إجابات الأشخاص الذين تقل خبرتهم عن ١٠ سنوات يرجح أنهم يشعرون بوجود الصراع أكثر من الأشخاص الذين تزيد خبرتهم عن ١٠ سنوات، وهذا يعني أن علاقة الخبرة العملية بالصراع هي علاقة عكسية وذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠٠٤.

وفي المقابل كانت علاقة الخبرة العملية للمدققين والمحاسبين بالتزامهم التنظيمي مختلفة عن علاقتها بالصراع، حيث نجد إن متوسط الالتزام التنظيمي للذين تتجاوز خبرتهم ١٠ سنوات أعلى من الذين تقل خبرتهم عن ذلك، وأن الفرق بينها

جدول ٦

أثر المستوى التنظيمي على عوامل الصراع والالتزام التنظيمي والالتزام المهني من وجهة نظر المدققين والمحاسبين

الصراع	الالتزام التنظيمي	الالتزام المهني
٣,٠١	٣,٧٩	٢,٤٧
٣,٣٣	٣,٥٢٢	٢,٥٣
٣,٠٩	٣,٥٦	٢,٤٨
٢,٨٨	٣,٩٦	٢,٢٦
٨,٩٤٨	٨,٤٤٥	١,٥٦٨
٢٢٩,٠١١	١٣٩,٧١٨	١٠٠,٦٥٦
٤,٤٥٤	٦,٨٩	٢,٣٥٤
٠,٠٠٤	٠,٠٠٠	٠,٠٧٢
قيمة احتمال ف		

يعد الفرق معنوياً عند مستوى دلالة أقل من ٥٪

المحاسبين، وكذلك استخدم تحليل التباين الأحادي، وكانت النتائج كما تظهر في الجدول (٧). من دراسة الجدول (٧) نجد أن أرقام متوسط إجابات الفئات التي خبرتها أقل من ١٠ سنوات في حالتي الصراع والالتزام المهني أعلى من الفئات التي تزيد خبرتها على ذلك، ومن ثم تكون العلاقة عكسية بين الصراع والالتزام المهني وسنوات الخبرة العملية. وقد يكون السبب في ذلك بالنسبة لعامل الصراع أن أصحاب المناصب التنظيمية العليا، والتي تكون خبرتها طويلة هم صناع القرار في منشأتهم، ويمكنهم فرض آرائهم على الآخرين وهذا يشعرهم بالرضا، ومن ثم يقلل مستوى الصراع الذي يواجهونه.

ومن جهة أخرى، قد يكون السبب في زيادة متوسط الالتزام المهني للمستويات التنظيمية الدنيا، وهي المستويات التي لديها خبرة قصيرة مقارنة بالمستويات التنظيمية العليا، أن هذه

جوهري؛ حيث أن قيمة $F = 6.89$ وأن قيمة $B = 0.000$. ولذلك يمكن رفض الفرضية العدمية فيما يتعلق بعاملتي الصراع والالتزام التنظيمي. ومن دراسة الجدول (٦) نجد أنه لم يكن للخبرة العملية تأثير إحصائي جوهري في الالتزام المهني؛ حيث بلغت قيمة $F = 2.354$ ، وأن قيمة $P = 0.072$ ومن ثم لا نستطيع رفض الفرضية العدمية بالنسبة لعامل الالتزام المهني عند مستوى 5% ولكنها ترفض عند مستوى 10% ، وهذا يعني أنه لا يوجد أثر للمستوى التنظيمي في الالتزام المهني. وقد تكون العقيدة الإسلامية ودليل شرف المهنة هما سببين رئيسيين وراء هذه النتيجة، لأنهما لا يتطلبان من فئة ما أن تحترم السلوك المهني دون الأخرى.

المستوى التنظيمي للمدققين

وقد أعيد التحليل السابق لعينة المدققين فقط بعد فصلها عن عينة

جدول ٧
أثر المستوى التنظيمي على الصراع والالتزام التنظيمي والالتزام المهني
لمدقي الحسابات

الصراع	الالتزام التنظيمي	الالتزام المهني
٢,٨٩	٣,٩٤	٢,٤٣
٣,٢١	٣,٧٩	٢,٤٥
٢,٧٤	٣,٨٧	٢,٢
٢,٩١	٤,١١	٢,١٥
٢,١٩٥	١,٨٦١	٢,٥٥٠
٠,٠٩	٠,١٣٨	٠,٠٥٧
١ أقل من ٥ سنة		
٥ أقل من ١٠ سنة		
١٠ أقل من ١٥ سنة		
١٥ سنة فأكثر		
قيمة ف		
قيمة احتمال ف		

يعد الفرق معنوياً عند مستوى دلالة أقل من 5% .

حجم مكتب التدقيق

لفحص أثر حجم مكتب تدقيق الحسابات على الصراع والالتزام التنظيمي والالتزام المهني صنفت هذه المكاتب بحسب عدد المدققين العاملين فيها إلى مجموعتين إحداهما كبيرة وهي التي يعمل فيها ٢٠ مدقق حسابات أو أكثر، والأخرى صغيرة وهي التي يعمل فيها من ٥ إلى ١٩ مدققاً. واستخدم لهذا الغرض فحص ت، وكانت النتائج كما تظهر في الجدول (٨). من دراسة الجدول (٨) نجد أن متوسط الصراع الذي يواجهه المدققون في مكاتب التدقيق الكبيرة أعلى من متوسط الصراع الذي يواجهه المدققون في المكاتب الصغيرة. وكانت احتمال قيمة ت = ٠,٠٥٦، وهذا المستوى أكبر من ٠,٠٥ وهو المستوى المستخدم في هذه الدراسة لرفض الفرضيات العدمية. وقد يكون السبب في ذلك أن الموظفين في المكاتب الكبيرة يتنافسون فيما بينهم على المناصب

المستويات تخطط لإثبات وجودها في العمل حتى تصعد في السلم الوظيفي، أو لأن هذه الفئة حديثة العهد بالتعليم، لأنه من دراسة ديموغرافية أفراد العينة في جدول (١) نجد أن ٧٠٪ منهم تقل خبرتهم عن ١٠ سنوات، وأن ٩٤٪ منهم يحملون درجة البكالوريوس أو أعلى من ذلك.

على أية حال، كان أثر الخبرة في عاملي الصراع والالتزام المهني جوهرياً عند مستوى معنوية ١٠٪، ولكن لأن مستوى المعنوية المستخدم في هذه الدراسة هو ٥٪ لذلك نقبل الفرضية العدمية التي تشير إلى عدم وجود تأثير للخبرة العملية على مستوى الصراع والالتزام المهني. ومن جهة أخرى نجد أن متوسط الالتزام التنظيمي لفئات سنوات الخبرة العليا أعلى من المستويات الإدارية الدنيا، وكانت قيمة ف = ١,٨٦١، وأن احتمال الحصول على هذه القيمة هو ٠,١٣٨ لذلك يتم قبول الفرضية العدمية السابقة أيضاً.

جدول ٨

أثر حجم مكتب التدقيق على الصراع والالتزام التنظيمي والالتزام المهني لمدققي الحسابات

المتغير التابع	حجم المكتب	عدد المدققين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	احتمال ت
الصراع	كبير	١٠١	٣,٠٨	٠,٨٥٣	١,٩٢٣	٠,٠٥٦
	صغير	٩٢	٢,٨٥	٠,٨١٤		
الالتزام التنظيمي	كبير	١٠١	٣,٨٠٦	٠,٦٤٢	٢,٨٤-	٠,٠٥
	صغير	٩٢	٤,٠٤٣	٠,٤٩٣		
الالتزام المهني	كبير	١٠١	٢,٣٧	٠,٥٨٦	٠,٢٥٢-	٠,٨٠١
	صغير	٩٢	٢,٣٩٩	٠,٥٧		

يعد الفرق معنوياً عند مستوى دلالة أقل من ٥٪.

سابقاً - من الأسباب الرئيسة وراء هذه النتيجة، لأنهما لا يتطلبان من فئة أن تحترم السلوك المهني دون الأخرى.

الخلاصة والتوصيات

قامت الدراسة بفحص علاقة الصراع والالتزام المهني والالتزام التنظيمي والولاء الوظيفي والرغبة في ترك العمل لمدققي الحسابات والمحاسبين العاملين في الأردن. وتوصلت الدراسة إلى أن الصراع يرتبط بعلاقة عكسية مع كل من الالتزام التنظيمي والولاء الوظيفي، ويرتبط بعلاقة موجبة مع كل من الالتزام المهني والرغبة في ترك العمل. كما وجد أن الصراع يتأثر بالتفاعل بين الالتزام المهني والالتزام التنظيمي. وهذه النتائج تدعم الافتراضات التي قدمتها الدراسة. وتبين أن الصراع الذي يواجهه المدققون هو دالة خطية لعدة متغيرات تشكل بيئة العمل، وتشمل العوامل المادية، ومخالفة المعايير المهنية، وضغط العمل، ونقص المعلومات، وعدم وضوح الأهداف والوصف الوظيفي. ووجد أن نموذج الانحدار المتعدد يفسر نسبة ٢١٪ من تباين مستوى الصراع.

وكذلك توصلت الدراسة إلى أن الالتزام التنظيمي يرتبط بعلاقة موجبة مع الالتزام المهني ومع الولاء الوظيفي وهذه العلاقات ذات دلالة إحصائية عند ١٪. وهذا يقدم الدعم للنتائج التي توصل إليها Stock and Hardin (2001)، ولكن على خلاف مع الدراسة السابقة وجد أن علاقة الالتزام التنظيمي بالرغبة في ترك العمل علاقة

الإدارية، وأن أصحاب هذه المكاتب بعيدون عن العاملين مما يفسح المجال لحدوث الصراع بينهم.

وتبين أن أثر حجم مكتب التدقيق في الالتزام التنظيمي له دلالة إحصائية، حيث إن قيمة t جوهرية عند مستوى ٥٪. ولأن متوسط إجابات المدققين في المكاتب الصغيرة بالنسبة للالتزام التنظيمي قد بلغ ٤,٠٤٣. أما متوسط إجابات المدققين في المكاتب الكبيرة فقد بلغ ٣,٨٠٦. إذن نتوصل إلى أن الالتزام التنظيمي في المكاتب الكبيرة أقل من الالتزام في المكاتب الصغيرة، وهذا يختلف عن النتائج التي توصل إليها Aranya and Ferris (1984)؛ حيث وجدت دراستهما أن الالتزام التنظيمي في المكاتب الكبيرة أعلى منه في المكاتب الصغيرة. ولكن تؤيد النتائج التي توصل إليها كل من Lord and DeZoort (2000)، وSweeney *et al.* (2002). وقد تعزى هذه النتائج إلى أن العلاقات الشخصية مع أصحاب المكاتب الصغيرة أقوى من تلك التي تربط المدقق بأصحاب المكاتب الكبيرة، ومن ثم يكون حبهم لعملهم أكبر، وأن الشخص يجد ذاته في المكاتب الصغيرة أكثر مما يجدها في المكاتب الكبيرة، لأنه يوجد فيها الكثير من الموظفين من أمثاله.

وبالنسبة لأثر حجم مكتب التدقيق في الالتزام المهني فقد تبين أنه غير جوهري؛ حيث إن قيمة $F=0,252$ ، وأن احتمال حدوث $P=0,80$. وقد تكون العقيدة الإسلامية و دليل شرف المهنة - كما ذكر

المهني تبين أن الالتزام التنظيمي في المكاتب الصغيرة أعلى من الالتزام التنظيمي للمدققين في المكاتب الكبيرة؛ وهذا يختلف عن النتائج التي توصل إليها (Aranya and Ferris, 1984) ولكنها تتفق مع (Goetz *et al.*, 1991), (Libby and Thorne, 2000), (Lord and DeZoort, 2000). أما أثر الحجم على الالتزام المهني فكان غير جوهري.

التوصيات

تقترح الدراسة أن تقوم الإدارة في مكاتب التدقيق والشركات بدراسة العوامل المرتبطة بالصراع لتحديد ما يمكن أن تفعله لرفع مستوى الالتزام المهني والالتزام التنظيمي، لأن لها علاقة بمستوى الولاء الوظيفي، وتخفيض الرغبة في ترك العمل. فهذا الأمر مهم لأن ترك العمل تصاحبه تكاليف مرتفعة تتعلق بإعادة التعيين والتدريب، وأن الرضا الوظيفي يؤدي إلى رفع إنتاجية العمل. ويزيد من أهمية ذلك أن الدراسات السابقة توصلت إلى أن الخريجين الجدد أظهروا رغبتهم في الحصول على شهادات خبرة لاستخدامها في الحصول على عمل في جهات أخرى. وهذه ظاهرة واضحة في الأردن (غنون، ١٩٩٩)، إذ يرغب الكثير في الحصول على شهادات الخبرة للعمل خارج البلاد للاستفادة من فروق الرواتب. وكذلك يجب الاهتمام بتوفير المعلومات للمدققين وتحسين جو العمل، لأن ذلك يؤدي إلى زيادة الولاء الوظيفي للعاملين، ومن ثم زيادة إنتاجيتهم. وكذلك تقترح الدراسة- وبعد أن توصلت هي ودراسات أخرى

سلبية. وهذا يتفق مع نتائج Ketchand and Strawser (1998).

وقامت الدراسة بمقارنة الصراع والالتزام المهني والالتزام التنظيمي للمحاسبين والمدققين، وتوصلت إلى وجود اختلاف بينهم بالنسبة لهذه العوامل الثلاثة عند مستوى ثقة ٩٨٪. ووجد أن الصراع الذي يواجهه المحاسبون أعلى من الصراع الذي يواجهه المدققون، ولكن كان التزامهم التنظيمي أقل. وهذا يتفق مع نتائج (Stock and Hardin, 2001), (Sweeney *et al.*, 2002), (Nouri and Parker, 1996). وكان الالتزام المهني للمحاسبين أعلى من المدققين. هذه النتائج تتفق مع نتائج دراسة (Sweeney *et al.*, 1991), (Goetz *et al.*, 2002). وعزى ذلك إلى أن المكاتب الكبيرة طورت من نطاق خدماتها، وقللت من مستوى امتثالها للمهنة.

وبالنسبة للمستوى التنظيمي كما تم قياسه بعدد سنوات الخبرة وأثره في الصراع والالتزام التنظيمي والالتزام المهني تم التوصل إلى أن أثره في الصراع والالتزام التنظيمي جوهري عند مستوى ثقة ٩٥٪، أما أثره في الالتزام المهني فكان هامشياً؛ حيث كان احتمال الحصول على ف هو ٠,٠٧٢، وتم التركيز على عينة المدققين لمعرفة أثر الخبرة على المتغيرات السابقة، وتم التوصل إلى أن أثره في الالتزام التنظيمي جوهري، وأما أثره في الصراع والالتزام المهني فغير جوهري عند مستوى ٥٪.

وبالنسبة لأثر حجم مكتب التدقيق على الصراع والالتزام التنظيمي والالتزام

وتقترح الدراسة أن يتم دراسة مواقف فئات أخرى من المحاسبين والمدققين الذين يعملون في الجهات الحكومية والشركات الأخرى، مثل قطاع البنوك والشركات المالية لتعرف مواقفهم تجاه متغيرات الدراسة. كما أنه من المفيد تطبيق هذه الدراسة على أكثر من بلد عربي لمقارنة مواقف المدققين والمحاسبين في هذه الدول.

أجريت في الولايات المتحدة إلى أن الالتزام المهني ومن ثم الاستقلال المهني في المكاتب الصغيرة مواز له في المكاتب الكبيرة- أن تعمل الحكومة وإداراتها المختلفة مثل سوق عمان المالية وإدارة الضريبة وإدارة تشجيع الاستثمار على التعامل مع المكاتب الصغيرة إضافة إلى المكاتب الكبيرة عند الرغبة في الحصول على الاستشارات المحاسبية.

الهوامش

معامل تم الحصول عليه هو ٣,٨، وهو أقل بكثير من ١٠ المعدل المقبول في مثل هذه الدراسات (Malone and Roberts, 1996)؛ لذلك يمكن القول بأن نتائج نموذج الانحدار لا تدعو إلى الشك بوجود مشكلة ناتجة عن الارتباط المتعدد بين العوامل.

١- تم استخدام معامل التضخم Inflation Factor لفحص مشكلة الارتباط المتعدد Multicollinearity بين العوامل التابعة في نموذج الانحدار، لأن هذه المشكلة تؤثر في ثبات معاملات المتغيرات التي توصل إليها النموذج. وأشارت النتائج إلى أن أعلى

المراجع

العربية المتحدة، الإدارة العامة، المجلد ٣٢، العدد الثالث: ٥٢٥-٥٥٤.

جمعية مدققي الحسابات القانونيين الأردنيين، ٢٠٠١، دليل مدققي الحسابات.

عبد اللطيف ماجد غنوز، ١٩٩٩، الاغتراب الوظيفي ومصادره: دراسة ميدانية حول علاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية في القطاع الصحي الأردني بإقليم الشمال، الإدارة العامة، الرياض، مجلد ٣٩، عدد ٢: ٣٤٣-٣٩٠.

سوق عمان المالية، ٢٠٠٠، دليل الشركات المساهمة العامة الأردنية.

درويش عبدالرحمن يوسف، ١٩٩٩، العلاقة بين دافعية العمل والأداء التنظيمي والأداء الوظيفي والخصائص الفردية: دراسة ميدانية، الإدارة العامة، المجلد ٣٩، العدد الثالث: ٤٩٣-٥١٨.

محمد قاسم القريوتي، ٢٠٠٠، السلوك التنظيمي، دراسة للسلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، دار الشروق، عمان، الأردن.

عادل محمد زايد، ١٩٩٥، استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي في دولة الإمارات

- American Institute of Certified Public Accountant* (AICPA), 2001, New York.
- Arranya, N., and Ferris, S. 1984. Reexamination of Accountants Organizational- professional Conflict. *The Accounting Review*, LIX(1): 1-15.
- Beeler, G. d., Hunton, J. E., and Wier, B. 1997. Does Participative Goal-Setting Work Well in Audit Practice. *International Auditing*, 12: 39-46.
- Baker, J., Tjosvold, D. and Andrews, I. 1995. Conflict Approaches of Effectiveness and its Effects on Project Managers; A Field Study in Matrix Organization. *Journal of Management Studies*, 25(2): 167 - 178
- Balfour, D. L., and Wechsler, B. 1996. Organizational Commitment: Antecedents and Outcomes in Public Organization. *Public Productivity and Management Review*, 15: 256-277.
- Cenker, J. W., and Pearson, M. A. 1993. Effects of Firm Size and Job Position on the Perception of Work Autonomy Among Accountant. *International Journal of Management*, 10(1): 22-29
- Comerford, S. E., and Abernethy, M. A. 1999. Budgeting and the Management Role Conflict in Hospitals. *Behavioral Research in Accounting*, 11: 93-110.
- Elliott, R.K.1998. Assurance Services and Audit Heritage. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*, 17 Supplement:1-37.
- Farmer, T.A. 1993. An Examination of Organizational Commitment and Professional Commitment in an Auditing Context. *Journal of Managerial Issues*, (Winter): 503-516.
- Fletcher, V., and Williams, R. 1996. Performance Management, Job Satisfaction and Organizational Commitment. *British Journal of Management*. 7(2): 169-179.
- Grey, C. 1998. On Being A Professional in "Big Six" Firm. *Accounting, Organization and Society*, 23(5/6): 569-587.
- Goetz, J. F., Morrow, P. C., and McElroy, J. C. 1991. The Effect of Accounting Firm Size and Member Rank on Professionalism. *Accounting, Organizations and Society*, 16: 159-165.
- Higa, M. M. 1996. Managers and Auditors: Perspectives on Cooperation and Conflict. *National Intergovernmental Forum*, Working Paper, Seattle, Washington.
- Jeffrey, C., and Weatherholt, N. 1996. Ethical Development, Professional Commitment, and Rule Observance Attitudes: A study of CPAs and Corporate Accountant. *Behavioral research in Accounting*, 8: 8-31

- Ketchand, A. A., and Strawser, J. R. 1998. The Existence of Multiple Measures of Organizational Commitment and Experience-related Differences in a Public Accounting Setting. *Behavioral Research in Accounting*, 10: 109-137.
- Knapp, M.C. 1985. Audit conflict: An Empirical Study of the Perceived Ability of Auditors to Resist Management Pressure. *The Accounting Review*, LX (2): 202-211.
- Lau, C. M., and Chong, J. 2002. The Effect of Budget Emphasis, Participation and Organizational Commitment on Job Satisfaction: Evidence from the Financial Services. *Advances in Accounting Behavioral Research*, 5: 183-211.
- Lerkiatbundit, S. 2000. The Effect of Pharmacy Commitment on the Development of Job Satisfaction and Organizational Commitment. *The International Journal of Pharmacy*, 8: 260 - 4.
- Libby, T., and Thorne, L. 2002. Auditors Virtues and Professional Role Behaviors: The Development of a Measure of Auditors' Virtue and an Examination of Associated Outcomes. *Accounting, Organizations and society*, 32: 115-136.
- Lord, A. T., and DeZoort, F. T. 2000. The Impact of Commitment and Moral Reasoning on Auditors' Responses to Social Influence Pressure. *Accounting, Organizations and society*, 26: 215-235.
- Malone. C. F., Roberts. R. W. 1996. Factors Associated With the Incidence of Reduced Audit Quality Behaviors. *Auditing A Journal of Practice and Theory*, 15(2): 49-61.
- Nouri, H., and Parker, R. G. 1996. the Effects of Organizational Commitment on the Relation Between Budgetary Participation and Budgetary Slack. *Behavioral Research in Accounting*, 8:75-90.
- Pasewark, W. R., and Strawser, J. R. 1996. The determinants and outcomes Associated with Job Insecurity in a Professional Accounting Environment. *Behavioral Research in Accounting*, 8: 91-113.
- Ponemon, L. A. 1992. Ethical Reasoning and Selection Socialization in Accounting. *Accounting, Organization and Society*, 17: 239-258.
- Quirin, J. J., Donnelly, D. P., and O'Bryan, D. 2001. Antecedents of Organizational Commitment: The Role Perception of Equity. *Advances in Accounting Behavioral Research*, 8: 261-280.
- Roth, P. G., and Roth, P. L. 1995. September. Reduce Turnover With Realistic Job Preview. *CPA Journal*, 65: 68-79.
- Schermerhorn, J. R., *Management*, 2001, 6th.ed., John Wiley & Sons, Inc..

- Stocks, M. H, and Hardin, J. R. 2001. A Comparison of Job Attitudes and Turnover Intentions Among CPAs in Public, Private and Government Work Setting. *Advances in Accounting Behavioral Research*, 4: 233-259.
- Sweeney. J. t., Quirin, J. J., and Fisher, D. G. 2002. *Political Ideology as an Ingroup Prototype and Socializing Force in Public Accounting*. Working Paper, AAA convention.
- Wallace, J. E. 1995. Organizational and Professional Commitment and Nonprofessional Organization. *Administrative Science Quarterly*, 40: 228-255.
- Williams, K. Y., Morris, M. W., Leung, K., Bhatnagar, D., Hu. J., Kondo, M., and Luo, J. 1998. Culture, Conflict Management Style, and Underlying Values: Accounting for Cross-National Differences in Style of Handling Conflict among US, Chinese, Indian, and Filipino managers. *Journal of International Business Studies*, 29(4): 729-747.

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN PROFESSIONAL COMMITMENT, ORGANIZATION COMMITMENT AND CONFLICT: A STUDY APPLIED ON AUDITORS AND ACCOUNTANTS IN JORDAN

MOHAMED TAYSIR A. EL-RAJABI

Kuwait University

This study examines the conflict (organizational and professional conflicts) that faces auditors and accountants in Jordan. The results indicate that conflict has negative correlations with Organizational commitment (OC), and job satisfaction and a positive correlation with Professional commitments (PC) and turnover intention. Also it is found that auditors' conflict is a function of OC, PC, and the interaction between OC and PC. And it is a function of other variables that characterize the job environment. Auditors and accountants have a significant difference with respect to conflict, OC, and their years of experiences are inversely related with conflict and PC and positively related with OC. The audit firms' size has a significant influence on OC but has no effect on conflict and PC. The conflict in large audit firms is higher than in small audit firms. The results recommends that firms take actions to increase OC and PC to reduce conflict as these have negative consequences on job satisfaction and employees turnover.

محمد تيسير عبدالحكيم الرجبي (دكتوراه الفلسفة في العلوم الإدارية، جامعة وسكنسن ماديسون، الولايات المتحدة الأمريكية، ١٩٨٦). أستاذ مساعد، قسم المحاسبة، كلية العلوم الإدارية، جامعة الكويت، له اهتمامات بحثية في مجالات بحوث السوق، والدراسات الميدانية في مجال التدقيق، ومحاسبة التكاليف.