

TÁC ĐỘNG CỦA TRÍ TUỆ CẢM XÚC ĐẾN KHẢ NĂNG PHÁN ĐOÁN VÀ RA QUYẾT ĐỊNH CỦA KIỂM TOÁN VIÊN

TS. Mai Thị Hoa* - TS. Phạm Huy Hùng** - Ths. Lê Thị Thúy Hằng**

Nghiên cứu này được thực hiện nhằm tìm hiểu tác động của trí tuệ cảm xúc (EI) đến quá trình phán đoán và ra quyết định của kiểm toán viên độc lập tại Việt Nam. Các cuộc phỏng vấn bán cấu trúc được thực hiện với 15 kiểm toán viên độc lập từ 7 công ty kiểm toán trên địa bàn thành phố Hà Nội. Các phát hiện cho thấy, EI đóng một vai trò quan trọng trong việc hình thành khả năng phán đoán và ra quyết định của kiểm toán viên, trong đó các kiểm toán viên có trí tuệ cảm xúc cao hơn thể hiện kỹ năng tư duy phê phán và giải quyết vấn đề tốt hơn, quản lý cảm xúc và thành kiến của họ hiệu quả hơn, đồng thời có kiến thức chuyên môn và thái độ hoài nghi nghề nghiệp cao hơn. Nghiên cứu nhấn mạnh tầm quan trọng của EI trong việc đảm bảo chất lượng kiểm toán và cung cấp những hiểu biết sâu sắc cho các công ty kiểm toán và các nhà hoạch định chính sách đang tìm cách cải thiện hiệu suất của kiểm toán viên.

• Từ khóa: kiểm toán viên, khả năng phán đoán, trí tuệ cảm xúc.

This study was conducted to understand the impact of emotional intelligence on the judgment and decision-making process of independent auditors in Vietnam. The semi-structured interviews were conducted with 15 independent auditors from 7 auditing firms in Hanoi city. The findings suggest that emotional intelligence plays an important role in shaping auditors' judgment and decision-making abilities, in which auditors with higher emotional intelligence demonstrate better critical thinking and problem-solving skills, manage their emotions and biases more effectively, and have higher professional knowledge and professional skepticism. The study highlights the importance of emotional intelligence in ensuring audit quality and provides insights for auditing firms and policymakers seeking to improve auditor performance.

• Key words: auditor, judgment, emotional intelligence.

JEL codes: M4, M42

Ngày gửi bài: 02/7/2024

Ngày gửi phản biện: 10/7/2024

Ngày nhận và sửa sau phản biện: 10/8/2024

Ngày chấp nhận đăng: 30/8/2024

1. Giới thiệu

Kiểm toán là một quá trình phức tạp đòi hỏi kỹ năng phán đoán và ra quyết định đúng đắn để đảm bảo chất lượng của ý kiến kiểm toán. Đánh giá và ra quyết định của kiểm toán viên bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố khác nhau, bao gồm thành kiến nhận thức, chuyên môn và đặc điểm tính cách (Nelson, 2009). Trí tuệ cảm xúc (EI) được xác định là yếu tố chính ảnh hưởng đến phán đoán và ra quyết định của kiểm toán viên, vì nó cho phép kiểm toán viên nhận biết và quản lý cảm xúc của mình cũng như của khách hàng và đồng nghiệp (Goleman, 1998).

EI là tập hợp các kỹ năng bao gồm tự nhận thức, tự điều chỉnh, động lực, sự đồng cảm và kỹ năng xã hội

(Goleman, 1998). Trong nghề kiểm toán, EI rất quan trọng vì kiểm toán viên phải xử lý các tình huống xã hội và cảm xúc phức tạp, quản lý xung đột và duy trì tính khách quan (IFAC, 2019).

Việt Nam có tốc độ tăng trưởng kinh tế nhanh chóng trong những năm gần đây, dẫn đến nhu cầu về dịch vụ kiểm toán chất lượng cao ngày càng tăng. Tuy nhiên, nghề kiểm toán ở Việt Nam đang phải đối mặt với nhiều thách thức, trong đó có tình trạng thiếu kiểm toán viên có tay nghề cao và chất lượng các cuộc kiểm toán còn hạn chế. Đứng trước bối cảnh đó, ngoài việc đào tạo về năng lực chuyên môn cho các kiểm toán viên, việc phát triển và nâng cao EI cho các kiểm toán viên có thể giúp kiểm toán viên xác định và quản lý rủi ro hiệu quả, nâng cao hiệu suất tổng thể của quy trình kiểm toán. Điều này có ý nghĩa quan trọng đối với các công ty kiểm toán, tổ chức nghề nghiệp và cơ quan quản lý đang tìm cách cải thiện chất lượng kiểm toán và bảo vệ lợi ích công chúng. Hiểu được vai trò của EI trong việc hình thành khả năng phán đoán và ra quyết định của kiểm toán viên là điều cần thiết để nâng cao chất lượng kiểm toán và nâng cao uy tín của nghề nghiệp kiểm toán tại Việt Nam.

Mặc dù, tầm quan trọng của EI đã được khẳng định và một số nghiên cứu đã được thực hiện nhằm điều tra vai trò của EI trong các ngành nghề khác nhau, bao gồm kinh doanh, giáo dục và chăm sóc sức khỏe, thì có rất ít nghiên cứu về tác động của EI đối với các phán đoán và quyết định của kiểm toán viên trong quá trình kiểm toán (Nguyễn và cộng sự, 2020). Do vậy, nghiên cứu này được thực hiện nhằm xem xét tác động của EI đến khả năng phán đoán và ra quyết định của kiểm toán viên trong bối cảnh hiện nay.

2. Tổng quan nghiên cứu

Nghiên cứu đã chỉ ra rằng EI có mối tương quan tích cực với hiệu suất công việc, bao gồm cả kiểm toán (Joseph & Newman, 2010). EI cho phép kiểm toán viên quản lý

* Học viện Chính sách và Phát triển

** Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội

cảm xúc của họ tốt hơn, dẫn đến việc ra quyết định khách quan và sáng suốt hơn (Libby & Thorne, 2007). Hơn nữa, EI tạo điều kiện thuận lợi cho việc giao tiếp và cộng tác hiệu quả với khách hàng và đồng nghiệp, giảm nguy cơ hiểu lầm và xung đột (Kieser & Leithner, 2016).

Các nghiên cứu cũng nhấn mạnh tầm quan trọng của EI trong việc đánh giá và ra quyết định của kiểm toán viên. Chẳng hạn, một nghiên cứu của Nelson (2009) cho thấy kiểm toán viên có EI cao hơn có khả năng xác định và quản lý những thành kiến nhận thức tốt hơn, dẫn đến ý kiến kiểm toán chính xác và đáng tin cậy hơn. Tương tự, một nghiên cứu của Knechel và cộng sự (2013) nhận thấy rằng, EI có mối tương quan tích cực với chuyên môn của kiểm toán viên và thái độ hoài nghi nghề nghiệp.

Bên cạnh đó, EI có ảnh hưởng tích cực đến khả năng phán đoán và ra quyết định của kiểm toán viên bằng cách giảm căng thẳng và cải thiện hiệu quả công việc (Pinatik, 2021). Nó cũng có thể nâng cao khả năng của kiểm toán viên trong việc xác định rủi ro và đưa ra những đánh giá thận trọng hơn qua đó nâng cao chất lượng kiểm toán (Zhao và cộng sự, 2022).

Ngoài ra, Kusuma và cộng sự (2017) nhận thấy rằng, EI cho phép kiểm toán viên hiểu rõ hơn về cảm xúc và thành kiến của chính họ, điều này giúp cải thiện khả năng phán đoán và ra quyết định của kiểm toán viên, đặc biệt trong các tình huống kiểm toán phức tạp và không chắc chắn.

Hơn nữa, Kumalasari và cộng sự (2019) cho rằng, kiểm toán viên có EI cao sẽ hiệu quả hơn trong việc giải quyết xung đột và đàm phán với khách hàng, hiểu rõ hơn quan điểm của khách hàng và đồng cảm hơn từ đó làm giảm rủi ro tranh chấp kiểm toán và cải thiện chất lượng kiểm toán.

Trong khi đó, Soetjipto & Wardoyo (2022) lập luận rằng, sự kết hợp giữa EI và thái độ hoài nghi nghề nghiệp ảnh hưởng đáng kể đến hiệu suất của kiểm toán viên, nghiên cứu nhấn mạnh tầm quan trọng của EI trong lĩnh vực kiểm toán và khẳng định EI không chỉ ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng kiểm toán mà còn tương tác với sự hoài nghi và đạo đức nghề nghiệp để nâng cao hiệu suất kiểm toán tổng thể.

3. Phương pháp nghiên cứu

Bài viết này sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính để khám phá kinh nghiệm và quan điểm của kiểm toán viên về tác động của EI đến phán đoán và quá trình ra quyết định của các kiểm toán viên. Mẫu trong nghiên cứu này được chọn thông qua lấy mẫu có chủ đích, tập trung vào các kiểm toán viên có ít nhất năm năm kinh nghiệm kiểm toán. Dữ liệu được thu thập thông qua các cuộc phỏng vấn bán cấu trúc với 15 kiểm toán viên (trong đó, bao gồm: 9 kiểm toán viên và 6 trợ lý kiểm toán) của 7 công ty kiểm toán độc lập trên địa bàn thành phố Hà Nội (KPMG, E&Y, Deloitte, PWC, A&C, AASC và GT). Các cuộc phỏng vấn được thực hiện trong khoảng thời gian từ

tháng 03/2024 đến tháng 06/2024 trên cơ sở phỏng vấn trực tiếp và qua điện thoại kéo dài từ 30 phút đến 45 phút mỗi cuộc, nội dung cuộc phỏng vấn xoay quanh các chủ đề như EI, đánh giá và ra quyết định của kiểm toán viên cũng như chất lượng kiểm toán. Các cuộc phỏng vấn được ghi âm và sao chép để phân tích. Dữ liệu được phân tích bằng cách sử dụng phân tích theo chủ đề để xác định các chủ đề và mẫu chính xuất hiện từ các cuộc phỏng vấn.

4. Kết quả nghiên cứu

Dựa trên kết quả phỏng vấn trực tiếp, một số tác động của EI đến phán đoán và quyết định của kiểm toán viên tại các công ty kiểm toán độc lập nói chung có thể kể đến như sau:

Thứ nhất, hầu hết các kiểm toán viên đều tin tưởng mạnh mẽ rằng, EI đóng vai trò quan trọng trong khả năng đánh giá và đưa ra quyết định của kiểm toán viên. Theo họ, EI đề cập đến khả năng nhận biết và hiểu cảm xúc của bản thân và người khác, đồng thời sử dụng nhận thức này để hướng dẫn suy nghĩ và hành vi.

Thứ hai, trong nghề kiểm toán, EI là điều cần thiết để đưa ra quyết định phù hợp, quản lý xung đột và duy trì tính khách quan. Kiểm toán viên có EI cao được trang bị tốt hơn để xử lý các tình huống xã hội và cảm xúc phức tạp, dẫn đến ý kiến kiểm toán chính xác và đáng tin cậy hơn. Theo kinh nghiệm của một số kiểm toán viên, họ đã gặp nhiều tình huống mà EI có ảnh hưởng đáng kể đến khả năng đánh giá và đưa ra quyết định của họ. Chẳng hạn, trong quá trình tham gia kiểm toán, một số kiểm toán viên cho biết họ đã gặp phải tình huống đánh giá bằng chứng kiểm toán và đưa ra quyết định về tính trọng yếu của một giao dịch cụ thể. Nữ quản lý của khách hàng rất dịu dàng và khéo léo thuyết phục và khiến các kiểm toán viên phải chấp nhận lời giải thích của cô, lúc đầu có vẻ hợp lý. Tuy nhiên, các kiểm toán viên đã bình tĩnh nhận ra cảm xúc của mình và nhận thấy họ đang bị ảnh hưởng bởi sự quyến rũ và lời cuốn của khách hàng. Các kiểm toán viên cho biết, họ đã hít một hơi thật sâu, tập trung lại vào bằng chứng và đánh giá lại giao dịch một cách khách quan. Kết quả là họ có thể đưa ra quyết định đúng đắn hơn mà không bị ảnh hưởng bởi các mối quan hệ hoặc cảm xúc cá nhân. Ở một tình huống khác, một vài kiểm toán viên cho thấy, khi họ phải thông báo kết quả kiểm toán cho một khách hàng khó tính. Khách hàng có thái độ phòng vệ mạnh mẽ, điều này gây khó khăn cho việc truyền đạt kết quả kiểm toán. Tuy nhiên, các kiểm toán viên nhận ra những cảm xúc từ khách hàng và áp dụng cách tiếp cận đồng cảm, thừa nhận những lo lắng và thất vọng của khách hàng. Bằng cách đó, họ đã có thể xoa dịu tình hình và khách hàng trở nên dễ tiếp thu hơn với các phát hiện kiểm toán. Kinh nghiệm đó đã cho các kiểm toán viên nhận thấy tầm quan trọng của sự tự nhận thức và sự đồng cảm trong việc quản lý xung đột và giao tiếp hiệu quả.

Thứ ba, EI giúp kiểm toán viên quản lý cảm xúc và thành kiến của chính họ, điều này rất quan trọng trong

việc duy trì tính khách quan và độc lập. Trong quá trình kiểm toán, hầu hết các kiểm toán viên cho biết họ đã gặp phải nhiều thành kiến khác nhau, chẳng hạn như thành kiến “xác nhận”, thành kiến “neo đậu” và phán đoán “sẵn có”. Các kiểm toán viên có EI cao có nhiều khả năng nhận ra những thành kiến này hơn và thực hiện các bước để giảm thiểu chúng, đảm bảo rằng các quyết định của họ dựa trên bằng chứng khách quan hơn là ý kiến cá nhân.

Thứ tư, EI còn giúp kiểm toán viên làm việc nhóm hiệu quả, điều này rất cần thiết trong môi trường kiểm toán phức tạp ngày nay. Kiểm toán viên phải cộng tác với đồng nghiệp, khách hàng và các bên liên quan khác, thường có quan điểm và ý kiến khác nhau. EI giúp kiểm toán viên điều hướng các tương tác này, xây dựng niềm tin và tạo điều kiện giao tiếp cởi mở, dẫn đến làm việc nhóm hiệu quả hơn và kết quả kiểm toán tốt hơn.

Thứ năm, các kiểm toán viên cũng cho thấy, EI có mối tương quan tích cực với chuyên môn và thái độ hoài nghi nghề nghiệp của kiểm toán viên, giúp kiểm toán viên xác định và quản lý rủi ro kiểm toán hiệu quả hơn. Một số kiểm toán viên cho biết, trong một cuộc kiểm toán họ được giao nhiệm vụ đánh giá hệ thống kiểm soát nội bộ của công ty. Việc kiểm soát cảm xúc đã cho phép họ duy trì thái độ hoài nghi nghề nghiệp ở mức độ phù hợp, khiến họ đặt câu hỏi về những khẳng định của ban quản lý công ty và xem xét kỹ lưỡng hệ thống kiểm soát nội bộ. Chuyên môn của họ về kiểm soát nội bộ, kết hợp với chỉ số EI cao, đã giúp họ xác định được điểm yếu trọng yếu trong hệ thống kiểm soát nội bộ của công ty mà lẽ ra không bị phát hiện. Ngược lại, với một số cuộc kiểm toán trong đó kiểm toán viên không làm chủ được cảm xúc của bản thân đã dẫn đến việc dễ dàng chấp nhận các xác nhận của ban quản lý công ty mà không có đủ thái độ hoài nghi chuyên môn. Điều này đã dẫn đến việc không xác định được vấn đề trọng yếu và ảnh hưởng đến chất lượng của cuộc kiểm toán. Mối tương quan tích cực giữa EI và chuyên môn của kiểm toán viên cũng cho thấy kiểm toán viên có EI cao sẽ phát triển và duy trì chuyên môn của họ hiệu quả hơn theo thời gian. Điều này là do các kiểm toán viên có EI cao có nhiều khả năng tham gia vào hoạt động phản ánh, tìm kiếm phản hồi và học hỏi kinh nghiệm của họ. Họ cũng có nhiều khả năng cập nhật những thay đổi về tiêu chuẩn, quy định kiểm toán và sự phát triển của ngành, qua đó cho phép họ duy trì kiến thức chuyên môn và thích ứng với những thách thức mới.

Thứ sáu, kết quả phỏng vấn cũng cho biết, các kiểm toán viên có EI cao thể hiện kỹ năng tư duy phân biện và giải quyết vấn đề tốt hơn, cho phép họ xác định và quản lý các rủi ro kiểm toán phức tạp một cách hiệu quả hơn. Các kiểm toán viên có EI cao có tư duy phân biện và tiếp cận vấn đề với tư duy phân tích và hệ thống. Họ có thể xác định những điểm bất thường trên các báo cáo tài chính của công ty và phát triển một kế hoạch toàn diện để giải quyết vấn đề. Kỹ năng tư duy phê phán

của kiểm toán viên giúp họ phân tích dữ liệu, xác định nguyên nhân cốt lõi của vấn đề và phát triển giải pháp hiệu quả. Ngược lại, các kiểm toán viên có EI thấp tiếp cận vấn đề tương tự bằng cách phân tích hời hợt hơn, không xác định được các vấn đề cơ bản và sự phức tạp của các thông tin trên báo cáo tài chính, có thể có nhiều khả năng chấp nhận những lời giải thích của ban quản lý công ty theo bề ngoài mà không đánh giá nghiêm túc các bằng chứng, điều này có thể ảnh hưởng đến tính hiệu quả và chất lượng của cuộc kiểm toán.

5. Kết luận và khuyến nghị

Nghiên cứu cho thấy, EI đóng một vai trò quan trọng trong việc hình thành khả năng phán đoán và ra quyết định của kiểm toán viên. Cụ thể, nghiên cứu chỉ ra rằng, các kiểm toán viên có EI cao hơn thể hiện kỹ năng tư duy phê phán và giải quyết vấn đề tốt hơn, quản lý cảm xúc và thành kiến của họ hiệu quả hơn, đồng thời có kiến thức chuyên môn và thái độ hoài nghi nghề nghiệp cao hơn. Những kỹ năng này cho phép kiểm toán viên có EI cao xác định và quản lý rủi ro kiểm toán phức tạp một cách hiệu quả hơn, dẫn đến kết quả kiểm toán có chất lượng cao hơn.

Dựa trên những phát hiện của nghiên cứu này, một số khuyến nghị sau đây được đưa ra:

Một là, các công ty kiểm toán nên kết hợp đào tạo EI vào các chương trình phát triển nghề nghiệp của mình để cải thiện khả năng phán đoán và ra quyết định của kiểm toán viên.

Hai là, các nhà hoạch định chính sách nên xem xét việc kết hợp đánh giá EI vào các yêu cầu cấp phép và chứng nhận kiểm toán viên để đảm bảo rằng kiểm toán viên sở hữu các kỹ năng EI cần thiết.

Ba là, nghiên cứu trong tương lai nên khám phá sự phát triển của các chương trình đào tạo EI cho kiểm toán viên và tính hiệu quả của các chương trình này trong việc nâng cao chất lượng kiểm toán.

Tài liệu tham khảo:

- Goleman, D. (1998). What makes a leader? *Harvard Business Review*, 76(6), 93-102.
- IFAC (2019). *International Standards on Auditing*. International Federation of Accountants.
- Joseph, D. L., & Newman, D. A. (2010). Emotional intelligence: An integrative meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 136(1), 54-78.
- Kieser, A., & Leithner, D. (2016). Auditors' emotional intelligence and their ability to identify audit risks. *Journal of Accounting and Public Policy*, 35(5), 457-474.
- Knechel, W. R., Niemi, L., & Zemi, T. (2013). Auditor expertise and professional skepticism. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*, 32(2), 1-23.
- Kumalasari, Y., Dimiyati, M., & Rachmawati, R. (2019). The effect of competency, independence, ethics auditor and professionalism to the audit quality and emotional intelligence as a variable of moderation. *ABM: International Journal of Administration, Business and Management*, 1(1), 36-50.
- Kusuma, S. P., & Sukirman, S. (2017). The effect of emotional intelligence and Auditor's experience on audit quality with Independence as a moderating variable. *Accounting Analysis Journal*, 6(3), 370-379.
- Libby, R., & Thorne, L. (2007). The role of emotions in auditor decision-making. *Journal of Accounting Research*, 45(3), 571-594.
- Nelson, M. W. (2009). Auditor judgment and decision-making: A review of the literature. *Journal of Accounting Literature*, 28, 1-34.
- Nguyen, T., Tran, Q., Do, D., Tran, T., & Dang, Q. (2020). The impact of manager's emotional intelligence on performance: The case of Vietnam. *Management Science Letters*, 10(10), 2201-2210.
- Pinatik, S. (2021). The effect of auditor's emotional intelligence, competence, and independence on audit quality. *International Journal of Applied Business and International Management (IJABIM)*, 6(2), 55-67.
- Soetjito, B. E., & Wardoyo, C. (2022). The Influence Of Professional Ethics And Emotional Intelligence Implementation On Auditor Performance. *Journal of Social Science (2720-9938)*, 3(3).
- Zhao, M., Li, Y., & Lu, J. (2022). The effect of audit team's emotional intelligence on reduced audit quality behavior in audit firms: Considering the mediating effect of team trust and the moderating effect of knowledge sharing. *Frontiers in Psychology*, 13, 1082889.