

南京市会计人员社交能力和人格特质 现状调查及提升路径

南京市财政局课题组

会计人员社交能力和人格特质对会计工作至关重要,为此,南京市财政局课题组采用问卷调查方式对南京市会计人员社交能力和人格特质现状进行了系统分析,并探究其提升路径。

一、社交能力和人格特质问卷调查的总体设计和基本框架

(一) 问卷调查的总体设计

本次问卷调查就南京市企业、行政事业单位和注册会计师行业高层、中层和基层三层次会计人员,分别构建了八类会计人员社交能力和人格特质框架及相关调查问卷。本次问卷发放3 116份,回收有效问卷2 058份,课题组在问卷调查的基础上整理出相关数据统计分析图表,并进行了系统分析。

(二) 社交能力问卷调查的基本框架

社交能力是一个人在与他人交往时所表现的运用口头语言、身体语言、情绪等方面的能力,主要包括冲突解决及沟通能力。一是冲突解决能力。会计人员对冲突的处理方式反映其危机处理能力。本次调查分析采用TKI冲突模型(The Thomas-Kilmann Mode Instrument),测量基于“强硬性”和“合作性”两个维度五种冲突处理方式。强硬性是个体试图满足自己关注的程度,合作性是个体试图满足他人关注的程度,将其组合为五类应对冲突具体方式:顺应型(不强硬但合作)、合作型(既强硬又合作)、逃避型(不强硬且不合作)、竞争型(强硬但不合作)、妥协型(强硬性和合作性均适中)。二是沟通能力。沟通能力是在工作和交

往中表现出来的理解、驾驭情绪及与情绪相关的心理和行为能力。本次调查分析通过专业量表考察会计人员沟通能力的四个维度表现,其中自我情绪评估是指个体了解个人深层情绪的能力,他人情绪评估是指个体察觉身边其他人情绪的能力,情绪调节是指个体控制个人情绪以及迅速从悲伤中复原的能力,情绪使用是指个体利用自身情绪引导其朝向更有建设性的活动与绩效表现的能力。

(三) 人格特质问卷调查的基本框架

人格特质代表个人所具有的某些特征,这些特征决定了人对各种情境的反应方式。本次调查分析借鉴麦克雷可斯塔等提出的“五大人格模型”,将人格分为外向性、敏感性、责任感、亲和力和开放性五大特质。其中外向性表明一个人的外向程度,敏感性表明个人情绪的的稳定程度,责任感反映个人的责任心、本份及道义感,亲和力表明个人的社会生活取向和环境认同程度,开放性表明对外界和自我内心的开放和接受程度。

二、会计人员社交能力与人格特质现状分析

(一) 企业会计人员数据分析

1. 社交能力分析。(1)冲突解决能力。①三层次会计人员中妥协型人员占比均较大,其中基层会计人员妥协型人员占比最大,表明大部分会计人员倾向于采用妥协方式处理冲突。②中层会计人员逃避型人员比重偏高,这与目前部分企业内部职权界限不明有关。③高层会计人员合作型极多,顺应型极少。④传统行业妥

的自我动力。

2. 完善会计竞赛表彰制度。一是结合会计人员知识结构现状及需求定期举办单位、行业、区县和全市系统四个档次的会计知识竞赛、业务评比等活动,嘉奖优胜者。二是定期组织全市和各行业单位先进会计工作者评选活动,表彰先进,带动整体。■

(课题组组长:唐迪建,成员:范丽芳、王宁、周庆华、胡春香)

责任编辑 刘忻

(四) 激发自我动力:激发会计人员知识结构及整体能力素质提升的自我动力

1. 鼓励会计人员使用单位完善会计职称管理制度。改进会计职称考评、晋升和使用制度,将会计人员各层次职称与薪酬待遇合理匹配,严格设置聘任条件,实行任期考核管理,引导会计使用单位从提高本单位知名度出发激励会计人员参加各层次全国会计职称考试考评,激发其提升知识结构及整体能力素质

协型人员比重最大,非传统行业逃避型人员占比最大。⑤中层会计人员工作满意度总体高于高层和基层会计人员。⑥顺应型、合作型、妥协型人员对中基层工作的满意度较高,表明其适应性较强,而竞争型人员工作满意度较低,这与其面临的竞争压力大有关。(2)沟通能力。①自我情绪评估能力逐层递增,相比其他三个维度,会计人员了解自身深层情绪的能力普遍较高。②他人情绪评估能力普遍较低。③高层会计人员情绪调节能力明显较高,因其工作富有挑战性和创新性,情绪调节的经验丰富。④情绪使用能力普遍较高。⑤传统行业会计人员沟通能力较高,尤其是情绪使用能力。⑥他人情绪评估、情绪调节和情绪使用能力均对工作满意度产生较为明显的差异,总体上各层次中擅长沟通的会计人员具备更强的胜任能力。

2. 人格特质分析。(1)人格特质现状。五大人格特质相关分值表示被调查人员人格特质的表现程度,分值越高,所表现出来的该特质越明显。①外向性。会计人员外向性特质呈递增趋势,层次越高,所表现的外向性越强。非传统行业中的会计人员外向性特质强于传统行业。②亲和力。传统和非传统行业会计人员的亲和力表现基本相同,但中层会计人员表现度最高。③责任感。三层次会计人员责任感表现都较好,非传统行业会计人员表现的责任感特质明显强于传统行业,表明非传统行业责权管理更严格。④敏感性。各层次会计人员敏感性表现都较弱并呈递减趋势。会计人员层级越高,其自我控制、应变和应对压力能力要求也越高。传统行业会计人员的表现高于非传统行业。竞争激烈的非传统行业对会计人员理性思维的要求更高。⑤开放性。开放性特质描述会计人员在创新、系统分析、决策和风险控制等方面的能力,其表现呈逐层递增趋势。(2)人格特质与工作满意度关系分析。一是中层会计人员责任感和敏感性两大特质表现强烈,这与其上下级协调管理压力有关。二是敏感性特质人员工作满意度最低,表明敏感性特质与会计工作绩效负相关。

(二) 行政事业单位会计人员数据分析

1. 社交能力分析。(1)冲突解决能力。①妥协型人员在各层次人员中占比均最大。②合作型与顺应型人员在中高层会计人员中占比差距较大,这是由于其能力和权力强势,在处理冲突时力保单位或个人利益不受侵害。③基层人员对所处岗位具备更强的适应能力,表明其能力与岗位匹配较好。④与企业不同,行政事业单位妥协型会计人员工作满意度较低,表明其工作绩效有较大提升空间。(2)沟通能力。①基层会计人员沟通能力总体上稍高于中高层会计人员,表明其能力提升较高,而中高层会计人员事业发展较成功,其发展欲望减弱。②他人情绪评估和情绪使用能力高低对工作满意度影响显著,而自我情绪评估和情绪调节能力高低对工作满意度影响不显著。

2. 人格特质分析。(1)人格特质现状。①外向性。外向性特质都较温和,中高层表现稍强于基层。②亲和力。亲和力特质均

表现较强,中高层略强于基层人员。③责任感。责任感在各层会计人员中均有显著表现,中高层会计人员稍强于基层人员,表明行政事业单位要求会计人员社会责任感较强。④敏感性。敏感性特质表现最不明显,基层人员表现稍强于中高层人员,表明会计人员工作理性度较高。⑤开放性。开放性特质表现较温和,中高层稍强于基层人员,表明中高层人员创新、系统分析、决策、风险控制等能力稍高于基层会计人员。(2)人格特质与工作满意度关系分析。①会计人员工作满意度普遍较高,亲和力特质表现较强的各层次会计人员工作满意度最高。②开放性特质的中高层和基层会计人员工作满意度差异较大,开放性特质对从事中高层会计工作具有较大辅助作用。

(三) 注册会计师行业从业人员数据分析

1. 社交能力分析。(1)冲突解决能力。①妥协型人员在各层次占比均最大,表明注册会计师行业人员倾向于采取妥协方式速解矛盾。②逃避型人员在基层内部占比偏大。两成以上基层从业人员倾向于将遇到的矛盾转给中层从业人员解决。③绝大部分中层从业人员本着“和为贵”的原则,在保护本事务所利益不受侵犯的前提下力求将所遇到或转来的矛盾化解到最小。④从业人员尤其是中层从业人员工作满意度偏低,这与其高强度工作压力有关。⑤中基层人员顺应与合作型人员工作满意度普遍高于总体水平,表明顺应与合作型人员更适应中基层会计工作。而高层从业人员工作满意度最高的是竞争型人员,表明竞争型人员更胜任高层工作。(2)沟通能力。①中层从业人员自我情绪评估能力最低,表明其工作强度较大,并疏于对自我情绪的调节。②在高、中、低三层次会计人员中,他人情绪评估能力均是四个维度中最低的。③中层从业人员情绪调节能力在三个层次中最低,这是由于其具有对最终审计报告签字权的同时还承担了较大的审计风险及工作压力,增加了对个人情绪调节的难度。④三层次会计人员情绪使用能力都较高,而高层人员情绪使用能力远高于中基层人员,有助于与客户沟通谈判拓展业务。⑤从业人员沟通能力与工作满意度显著正相关。

2. 人格特质分析。(1)人格特质现状。①三层次人员外向性、亲和力和开放性特质均呈递增趋势。层次越高,外向性越强,越擅长于人际交往,这表明对高层会计人员创新、系统分析、决策和风险控制等能力要求较高。②三层次人员责任感都较强,中层人员最高,高层与基层依次降低。③三层次会计人员敏感性特质都较弱并呈递减趋势。这既表明各层次从业人员对个人情绪的理解和控制能力均较好,也说明从业人员层级越高,对自我控制、应变和应对压力能力等方面的要求也越高。(2)人格特质与工作满意度的关系分析。①五大人格特质人员工作满意度随职级递减。基层从业人员工作满意度最高,中层人员次之,高层人员最低。②外向性与责任感特质对从事注册会计师行业工作有一定作用,表明外向性与责任感强的人员更能适应并胜任注册会计师行业工作。

三、会计人员社交能力和人格特质的提升路径

根据心理学基本原理,社交能力是在掌握一定知识的前提下通过观察、操作和认知技能整合而成的,除一定先天遗传外,主要取决于家庭环境、学校教育、知识培训、实践活动和个人自我修养。而人格特质是在遗传基础上主要通过教育、社会活动和实践促使个人与后天环境相互作用而成的。根据上述分析结果和心理学基本机理,结合南京市财政部门会计管理职能,课题组认为,应从以下几个方面拓展路径,有效促进提升南京市会计人员的整体能力素质。

(一) 界定提升目标:科学界定分类型、分层次会计人员社交能力和人格特质提升的着力点

1. 企业会计人员。加快明晰企业内部职权界限,降低中层会计人员逃避型人员比重;降低会计人员敏感性特质,提升他人情绪评估、情绪调节和情绪使用能力。

2. 行政事业单位会计人员。优化会计人员冲突解决能力结构,提高其工作满意度。提高会计人员他人情绪评估和情绪使用能力,提升开放性特质,提升工作绩效和开放氛围。

3. 注册会计师行业从业人员。提升中高层人员的沟通能力;提升基层人员冲突矛盾的自主化解能力;提升中层从业人员的综合能力素质,轻松应对高强度工作。

(二) 改进会计管理:发挥财政主导作用,促进提升会计人员社交能力和人格特质

1. 改进会计技术职称考评工作。初中级职称统考应增加社交能力和人格特质内容及其能力素质测试比重。对考评结合的高级职称也要增加中高级能力和人格特质素质考评内容及其比重,财政部门作为会计工作主管行政部门应从严把关。

2. 规范和引导会计用人单位会计职称管理制度。规范和引导会计用人单位严格聘任资格和能力素质条件,强化任期考核管理,健全会计人员晋升和奖惩机制,将其职称与工资福利挂钩,激励各层次会计人员提升社交能力和人格特质。

(三) 完善知识培训:部门行业和各类教育培训机构完善提升会计人员社交能力途径

1. 部门行业、产业集团结合本部门、本行业特点开展相关知识培训。提高会计人员对相关业务背景和行业生产经营相关专业知识的熟悉程度,提高操作技能,促进提升其社交能力。

2. 财经院校和社会培训机构改进培训方法。一是对各层次会计人员选用适宜培养方式。不同层次的教育机构应根据各自培养目标,选择相应层次会计人员作为培养对象,并根据社会对该层次人员的需求状况进行培养课程设置,在思维方法、职业判断能力和实务操作等课程设置上与社会需求接轨,提升社交能力。二是增强情境化模块、强调体验式学习。在知识传授的同时强化实际操作技能训练,增强情境化模块,加强培养对象实务

训练内容,强调体验式学习,提高其综合操作技能。

(四) 充实心理训练:通过搭建会计心理训练平台整合能力和人格特质

1. 搭建会计心理训练交流平台。财政部门会同主管部门和行业协会可与高校心理学专业联手组织会计心理训练专题讲座,结合会计人员心理的具体情况开发会计心理训练的图文资料和电子软件,供相关会计人员选用。还可邀请国内著名心理学专家做专题讲座和个别心理疏导。

2. 搭建会计心理训练中心,开设相关会计心理训练班。财政部门可以会同主管部门、行业协会联手高校心理学专业,借助商业心理训练中心机构,搭建会计心理训练中心。组织有需求的各类、各层次会计人员进行相关心理训练,尤其是情绪能力训练、人格整合训练、特殊性格心理训练、体验式心理训练。财政部门要严抓训练质量。

(五) 加强实践锻炼:部门行业及会计使用单位注重会计人员实践锻炼

1. 部门行业及会计使用单位应强化会计人员实践锻炼。主管部门、行业协会及会计使用单位要研究制定各自对会计工作社交能力和人格特质的要求,安排各层次会计人员定期实践锻炼,熟悉本单位、本行业的管理模式,在知识结构提升的基础上提高观察、认知和操作等技能,促进提升会计人员能力素质。

2. 尊重会计人员个性差异,营造和谐的人际关系,在工作中促使其人格特质良性发展。会计人员个性与工作满意度密切相关。会计使用单位应尊重其个性差异设置岗位,制定激励措施,营造和谐的人际关系,在工作中促使其人格特质良性发展。

3. 为会计人员创造更多的实践锻炼机会。主管部门、行业协会及会计使用单位可组织相关会计人员到先进地区和单位短期实践,也可在行业内部相互定期交流实践经验。财经院校和社会培训机构也要强化学生或学员到相关行业、企业和单位的定期实习制度。行政事业单位和行业主管部门也可将中基层会计人员安排到下属单位挂职锻炼。

(六) 提高自我修养:激励会计人员提升自身综合能力素质

1. 充分认识自我能力和人格潜质,选择适宜自我发展的行业和岗位。“入对行”直接关系到人生职业生涯的成功与否。各层次会计人员入行前应充分认识其潜在能力和人格特质,充分了解会计行业和岗位的情况,选择适宜自我发展的行业和岗位。

2. 自觉提升社交能力和人格特质。按照各层次会计能力和人格特质的要求正确评价自身能力素质的不足及与社会需求的差距,注重自我修养,通过不断学习和实践,扬长补短,提升自身综合能力素质。■

(课题组组长:唐迪建,课题组成员:范丽芳、王宁、周庆华、胡春香)

责任编辑 张璐怡