أثر الهندسة النفسية والبرمجة اللغوية العصبية (NLP) على جودة التدقيق الداخلي (دراسة استطلاعية)

The impact of psychological engineering and neuro-linguistic programming (NLP) on the quality of internal audit

أ.م.د خالد عبيد احمد العبيدي [1]
قسم الرقابة والتدقيق الداخلي
الجامعة المستنصرية– العراق
Dr.khaled.cpa1@gmail.com

قرارة سامية
مخبر إدارة التغيير في المؤسسة الجزائرية
جامعة الجزائر3 – الجزائر
Swmyq892@gmail.com

تاريخ الارسال: 05 /2023/05 *تاريخ القبول: 14 /2024/02* *تاريخ النشر: 11 /2024/06*

ملخص:

يهدف البحث الى التعرف على المفاهيم والأسس والأهداف التي تعمل بها الهندسة النفسية والبرمجة اللغوية العصبية (NLP)، وتحليل أثر الهندسة النفسية والبرمجة اللغوية العصبية (NLP) على جودة التدقيق الداخلي، ورفع مستوى أداء المدققين الداخليين، والوصول إلى نتائج تساعدنا في بناء مجموعة من التوصيات لمتخذي القرارات. وبرزت أهمية البحث في استثمار نظام الهندسة النفسية لتحسين جودة التدقيق الداخلي، كما وتم إتباع المنهج الوصفي التحليلي. وسعى البحث إلى اختبار مدى وجود تأثير للنمط البصري والحسي والسمعي على جودة التدقيق الداخلي، فضلا عن بيان أثر الهندسة النفسية والبرمجة اللغوية العصبية (NLP) على جودة التدقيق الداخلي. وتوصلنا إلى نتيجة مفادها أن للبرمجة اللغوية العصبية دور في تعزيز جودة التدقيق الداخلي وذلك من خلال تفعيل فرضياتها لدى المدققين الداخليين الأمر الذي سيؤدي إلى تغيير النتائج والوصول بهم إلى الأداء المتميز.

الكلمات المفتاحية: *الهندسة النفسية، البرمجة اللغوية العصبية (NLP)، جودة التدقيق الداخلي.*

Abstract:

The research aims to identify the concepts, foundations and objectives of psychoengineering and neuro-linguistic programming (NLP), analyze the impact of psychoengineering and neuro-linguistic programming (NLP) on the quality of internal auditing, upgrade the performance of internal auditors, and reach results that help us build a set of recommendations for decision makers. The importance of research in investing the psychoengineering system to improve the quality of internal auditing was highlighted, and the analytical descriptive curriculum was followed. The research sought to test the extent to which the visual, sensory and auditory pattern had an impact on the quality of internal auditing, as well as to demonstrate the impact of psychoengineering and neurolinguistic programming (NLP) on the quality of internal auditing. We have come to the conclusion that neuro-linguistic programming plays a role in enhancing the quality of internal auditing by activating its assumptions among internal auditors, which will change results and bring them to outstanding performance.

Key words: *Psychological Engineering, Neuro Linguistic Programming (NLP), Internal Audit Quality.*

1 – المؤلف المرسل: *قرارة سامية، swmyq892@gmail.com*

مقدمة:

أدت الأزمات المالية والانهيارات التي شهدتها اقتصاديات العالم إلى خسائر كبيرة تحملتها الأطراف أصحاب المصالح بالشركات، ما عرض مهنة المحاسبة والتدقيق لانتقادات عنيفة وعليه زادت فجوة الثقة بين مهنة التدقيق وبين مستخدمي القوائم المالية، وتشكيك في قدرة التدقيق لاكتشاف الغش والأخطاء، وأثارت الشك في مخرجات عمليات التدقيق، كما كانت سببا في عدم ثقة المستثمرين في البيانات التي تفصح عنها الشركات الاقتصادية التي تعود بشكل رئيسي للجوانب المحاسبية والتدقيقية الممارسة. (رفيقة، 2021، صفحة 82)

إن من أهم السبل لمواجهة هذه التحديات هو زيادة الاهتمام بالتدقيق الداخلي كونه أحد الأجزاء الرئيسية لوظيفة الرقابة الداخلية وأحد الأركان الأساسية لحوكمة الشركات، فضلا عن ضرورة التركيز على المدققين الداخليين وبالتالي رفع جودة أنشطة التدقيق الداخلي لتحقيق الحوكمة الجيدة للشركات.

- **مشكلة البحث: بناء على ما سبق يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي: "كيف تؤثر الهندسة النفسية والبرمجة اللغوية العصبية (NLP) على جودة التدقيق الداخلي؟"**
- **فرضيات البحث:** يستند البحث إلى الفرضيات التالية:

➢ وجود تأثير للنمط البصري أحد أساسيات الهندسة النفسية على جودة التدقيق الداخلي.
➢ وجود تأثير للنمط الحسي أحد أساسيات الهندسة النفسية على جودة التدقيق الداخلي.
➢ وجود تأثير للنمط السمعي أحد أساسيات الهندسة النفسية على جودة التدقيق الداخلي.
➢ تسهم الهندسة النفسية والبرمجة اللغوية العصبية (NLP) في تحسين جودة التدقيق الداخلي.

- **أهداف البحث:** يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

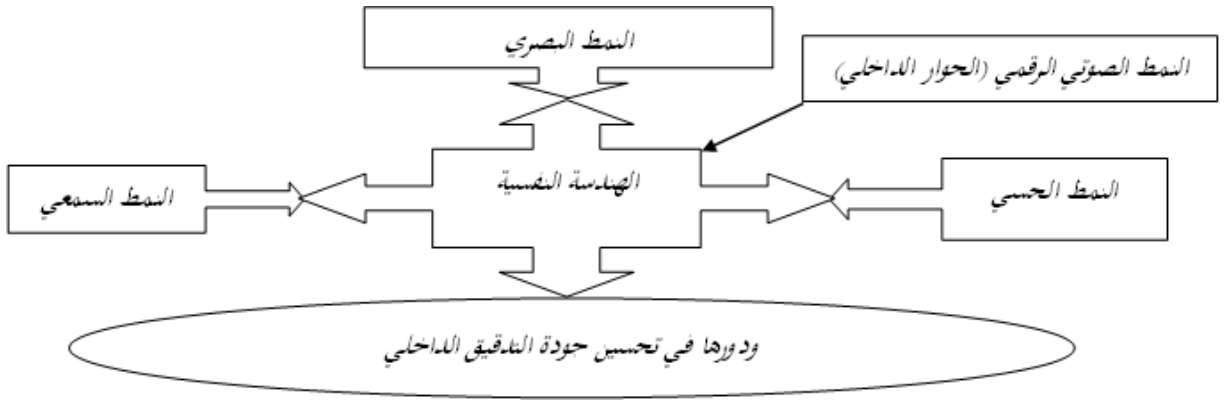
✓ التعرف على المفاهيم والأسس والأهداف التي تعمل بها الهندسة النفسية والبرمجة اللغوية العصبية (NLP).
✓ تحليل أثر الهندسة النفسية والبرمجة اللغوية العصبية (NLP) على جودة التدقيق الداخلي.
✓ رفع مستوى أداء المدققين الداخليين.
✓ الوصول إلى نتائج تساعدنا في بناء مجموعة من التوصيات لمتخذي القرارات.

- **أهمية البحث:**

✓ استثمار نظام الهندسة النفسية لتحسين جودة التدقيق الداخلي.

- **المنهج المتبع:** ولمحاولة الإجابة على مشكلة البحث واختبار صحة فرضياته تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي.
- **أنموذج البحث المقترح:** ويمكن توضيح أنموذج البحث المقترح من خلال الشكل الموالي:

الشكل (1): أنموذج البحث المقترح



المصدر: من إعداد الباحثان

- **هيكلية البحث: تحقيقا لأهداف البحث فقد تم تقسيمه إلى المحاور الآتية:**

أولا: الهندسة النفسية والبرمجة اللغوية العصبية (NLP)

ثانيا: جودة التدقيق الداخلي

ثالثا: علاقة الهندسة النفسية والبرمجة اللغوية العصبية (NLP) بجودة التدقيق الداخلي

رابعا: الدراسة التطبيقية

- **الدراسات السابقة:**

الدراسات العربية:

- **دراسة** (شكر) [1] **"الهندسة النفسية وانعكاساتها في الحد من الفساد المالي والإداري"**

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير مكافحة الفساد وتفعيل هذا الدور من خلال التعرف على دور الهندسة النفسية في مكافحة الفساد المالي والإداري، ولكن يعتبر عنصر الهندسة النفسية لوحده غير كافي لذلك، إذ يتحكم في الحد من الفساد المالي والإداري عناصر أخرى وليس فقط الهندسة النفسية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاكتفاء باستقراء دراسات موضوع الفساد المالي والإداري وتأثيره على التنمية الاقتصادية.

وبالتالي تمثلت أوجه الشبة بين دراستنا الحالية وهذه الدراسة في أن كلاهما يسعى لبيان أثر الهندسة النفسية، ويختلفان في أنه في هذه الدراسة يتم دراسة هذا الأثر على الحد من الفساد المالي والإداري وليس على تحسين جودة التدقيق الداخلي وذلك على عكس ما كانت دراستنا.

- (يحياوي، 2017)[2] **"أثر استخدام الأنماط التمثيلية للزبائن في تحسين مستوى الاتصال بالمفاوضات التجارية –دراسة استطلاعية على عينة من ممارسي البرمجة اللغوية العصبية–"**

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام الأنماط التمثيلية للزبائن الممارسين للبرمجة اللغوية العصبية على تحسين مستوى الاتصال في المفاوضات التجارية بينهم أثناء العمليات التفاوضية ولكن لم يتم تحديد نوع الزبائن إن كانوا حديثي التعامل مع بعض أم سبق لهم أن تعاملوا مع بعض، أما عن عينة البحث فتمثلت في (31) ممارس فقط للبرمجة اللغوية العصبية من دول مختلفة، حيث تعتبر عينة صغيرة جدا وتعميم النتائج بالتالي سيكون محدودا، أما عن طريقة اختيارها فقد كان بطريقة السحب العشوائي البسيط، ومع هذا فإن هذه الدراسة تعتبر مرجعا هاما بحث لكل من يقومون بهذه الدراسات.

وبالتالي تمثلت أوجه الشبه بين دراستنا الحالية وهذه الدراسة في أن كلاهما يسعى لبيان أثر استخدام الأنماط التمثيلية للبرمجة اللغوية العصبية، ويختلفان في أنه في هذه الدراسة يتم دراسة هذا الأثر على تحسين مستوى الاتصال في المفاوضات التجارية وليس على تحسين جودة التدقيق الداخلي وذلك على عكس ما كانت دراستنا.

الدراسات الأجنبية:

- (Geneviève, 2018)[3]

«LA PROGRAMMATION NEUROLINGUISTIQUE EN TRAVAIL SOCIAL»

"البرمجة العصبية في العمل الاجتماعي"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الحجج التي طرحها معارضو البرمجة اللغوية العصبية ومقارنتها ببيانات قوائم (PNL) ولكن لم يتم التطرق إلى مزايا هذه الأخيرة لدى مؤيدي البرمجة اللغوية العصبية، أي تم التركيز فقط على السلبيات التي وجهها المعارضون لها. وتم ذلك عن طريق استبيان تم توزيعه على (300) عضو في جمعية Valais للأخصائيين الاجتماعيين (AVALTS)، حيث تم التمكن من اكتساب فهم

أفضل لآرائهم حول هذه القضايا، من بين ذلك استصواب استخدام البرمجة اللغوية العصبية في العمل الاجتماعي وتأثير هذه الأداة على احترافهم.

وبالتالي تمثلت أوجه الشبه بين دراستنا الحالية وهذه الدراسة في أن كلاهما ركز على البرمجة اللغوية العصبية، ويختلفان في أنه في هذه الدراسة تم دراسة هذا المتغير وحده دون ربطه بأي متغير آخر، أما دراستنا فتم ربطها بمتغير جودة التدقيق الداخلي.

- **دراسة** (Abou Bakr Essedik KIDAOUENE)[4]

"The role of the internal audit function in the activation of corporate governance (According to the new standards of internal audit 2017) »

"دور وظيفة التدقيق الداخلي في تفعيل حوكمة الشركات (حسب المعايير الجديدة للمراجعة الداخلية 2017)"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور وظيفة التدقيق الداخلي في تفعيل حوكمة المؤسسات وفقا لمعايير التدقيق الداخلي الجديدة التي ستطبق في جانفي 2017 باستخدام المنهج الاستنباطي فقط، أي لم يتم التطرق إلى جانب تطبيقي من خلال استبيان يوزع على المدققين لمحاولة جمع مجموعة من الآراء حول هذه المعايير الجديدة.

وبالتالي تمثلت أوجه الشبه بين دراستنا الحالية وهذه الدراسة في أن كلاهما تضمن متغير التدقيق الداخلي، ويختلفان في أنه في هذه الدراسة تم دراسة دور هذا المتغير في حوكمة المؤسسات في ظل معايير 2017، أما دراستنا فتم دراسة أثر الهندسة النفسية على جودة التدقيق الداخلي، كما تم الاعتماد في دراستنا على المنهج الوصفي التحليل.

المحور الأول: الهندسة النفسية والبرمجة اللغوية العصبية (NLP):

أولا: نشأة البرمجة اللغوية العصبية:

بدأ في منتصف السبعينات على يد عالم الرياضيات الأمريكي ريتشارد باندلر وهو رياضي وخبير في الحاسوبيات ودارس لعلم النفس، وعالم اللغويات جون غريندر وهو عالم لغويات من أتباع المدرسة التوليدية التحويلية التي أسسها اللغوي والسياسي الأمريكي الشهير نعوم تشومسكي وكان لهذين الرائدين دور رئيس في اكتشاف أهم وأول فكرتين من أفكار (NLP)، فإلى جريندر يعزى الفضل في اكتشاف فكرة (نمذجة) المهارات اللغوية، وإلى باندلر يعزى الفضل في اكتشاف فكرة البحث عن الحاسب في عقول الناس وبمعنى آخر الربط بين البرامج الحاسوبية والبرامج العقلية. وهاتان الفكرتان هما أهم وأول اكتشافين في عالم البرمجة العصبية اللغوية. إلى هنا لم يكن الرجلان قد وضعا (علما) بالمعنى المعروف لمصطلح العلم بل كانت فقط بعض الملاحظات، ولكن ما فعلاه كان هو الإبداع الحقيقي في الـ NLP، حيث كان لدى باندلر موهبة نمذجة الآخرين وقد قام هو وصديقه غرندر بنمذجة الطبيبة فرجينا ساتير المختصة في معالجة مشاكل الأسرة ونمذجة ملتون اريكسون مؤسس الجمعية الأمريكية للتنويم المغناطيسي. ومن أجل أن يعطيا اكتشافهما صبغة علمية حاولا إضافة بعض الإضافات، فتشكلت النواة الأولى لـ NLP من:

- إطار فكري يتمثل في بعض الآراء والأفكار الفلسفية للفيلسوف الفريد كورزبسكي (إفتراضات).
- مهارات ميلتون وفرجينيا.
- مهارة النمذجة التي اكتسباها من خلال تجربتهما مع ميلتون وفرجينيا.
- البرامج العقلية.

كما قررا وضع أصول NLP كعلم جديد أطلقا عليه اسم برمجة الأعصاب لغويا هو علم وحقل معرفي جديد نشأ في أمريكا وكان ذلك سنة 1973. (رضا، صفحة 238)[5]

ثانيا: مفهوم البرمجة اللغوية العصبية والهندسة النفسية:

تعرف البرمجة اللغوية العصبية بأنها: "هي مجموعة قدراتنا على استخدام لغة العقل بإستراتيجية إيجابية تمكننا من تحقيق أهداف حياتنا والتحكم في ذواتنا بفعالية، بدلا من أن تتحكم فينا الظروف من حولنا". (فتيحة، 2014، صفحة 250)[6]

كما وتعرف الهندسة النفسية أو المصطلح العربي المقترح للبرمجة العصبية اللغوية (NLP) بأنها "كتيب التعليمات لبرمجة العقل والتفكير والتي تعتمد على نموذج وطريقة منظمة لمعرفة تركيب النفس الإنسانية والتعامل معها برسائل وأساليب محددة بحيث يمكن التأثير بشكل حاسم وسريع في عملية الإدراك والأفكار والشعور وبالتالي في السلوك والمهارات والأداء الإنساني الجسدي والفكري والنفسي". (صبرينة، 2020، صفحة 458)[7]

كما وعرفت أيضا بأنها: "فن وعلم الوصول بالإنسان لدرجة الامتياز البشري والتي بها يستطيع أن يحقق أهدافه ويرفع دائما من مستوى حياته، من خلال استثمار الحواس واللغة الملفوظة وغير الملفوظة (لغة الجسد) وبرمجة قدراتنا العقلية التي ميز الله سبحانه وتعالى الإنسان بها لاستخدامها في كل مجالات الحياة". (الخناق، 2012، صفحة 90)[8]

وتعتبر (جليلة، 2014، صفحة 27)[9] أن البرمجة تشير إلى طريقة تنظيم الأفكار والسلوك، وأن العصبية تشير إلى معالجة المعلومات عن الدنيا بواسطة الجهاز العصبي والحواس الخمس وأن اللغوية تشير إلى اللغة اللفظية ولغة الجسد التي نستغلها في التخاطب والتواصل. والكل معا يعني استغلال الإمكانيات العقلية واللغوية لإحداث التغيير المناسب في الأفكار العواطف السلوكيات لتحقيق الأهداف والوصول إلى درجة التميز.

ثالثا: أهداف الهندسة النفسية:

تقوم الهندسة النفسية على مجموعة من الأهداف التي وضعت لاستثمارها من قبل الأفراد لتحسين علاقة وتطوير أدائه في أي موقع يكون فيه بالمجتمع، وهذه الأهداف ما هي إلا دليل للإدارات، والقيادات في أي منظمة مهما كان شكلها أو هدفها التي وجدت من أجلها تلك المنظمة، ومن هذه الأهداف ما يلي (الخناق، 2012، الصفحات 90-91)[10]:

- التعرف على بنية الخبرة الذاتية.
- السيطرة على المشاعر.
- التخلص من المخاوف والعادات غير المرغوبة.
- تعتبر أداة تعليمية لكيفية استخدام الفرد لدماغه.
- تكون أداة مبتكرة لمعرفة أسرار النفس البشرية وطريقة التعامل معها بطرق وأساليب معينة بحيث يمكن التأثير في عملية الإدراك والقصور والشعور وبالتالي في السلوك والمهارات والأداء الجسدي والفكري.
- سهولة إنشاء انسجام بين الفرد والآخرين.
- التعرف على إستراتيجية النجاح التفوق والبلوغ عند الآخرين ومن ثم تطبيقها على النفس.
- ممارسة سياسة التغيير لأي شيء تريد له الأفضل.
- التأثير بالآخرين وسرعة إقناعهم.

علما أنه للوصول إلى هذه الأهداف يتطلب الأخذ بالاعتبارات الدينية والقيم الاجتماعية باعتبارها أسس سامية لتحقيق هذه الأهداف.

رابعا: أهم الافتراضات المسبقة في البرمجة اللغوية العصبية:

وهي مجموعة الافتراضات المسلم بصحتها، التي يتمكن الإنسان بواسطتها من تطبيق علم البرمجة اللغوية العصبية، أهمها نذكر (فتيحة، 2014، الصفحات 214-215)[11]:

- احترام رؤية الشخص الآخر.
- الخريطة ليست هي المنطقة أو الواقع.
- توجد نية إيجابية وراء كل سلوك.
- عليك أن تحترم الشخص الآخر كما هو ولا تنتقد تصرفاته أو تقارن بينه وبين الآخرين.
- ليس هناك فشل ولكن هناك نتائج وخبرات.
- الشخص الأكثر مرونة هو الأكثر تحكما.
- يكمن معنى الاتصال في الاستجابة التي تحصل عليها.
- إذا كان هناك أي إنسان قادرا على فعل شيء، فمن الممكن لأي إنسان أن يتعلمه ويفعله.
- أنا أتحكم في عقلي إذا أنا مسؤول عن نتائج تصرفاتي، فعندما تحمل مسؤوليتك الآخرين تفقد قوتك الذاتية.
- إيمانك واعتقادك فيما تفكر فيه يمكنك من الحصول عليه.
- إذا كانت الطريقة التي تعملها توصل إلى نتيجة معينة، فإن استمرارك في الطريقة نفسها سيوصلك إلى النتيجة نفسها في كل مرة.

خامسا: مزايا البرمجة العصبية اللغوية:

تتمثل أهم مزايا البرمجة العصبية اللغوية فيما يلي (صبرينة، 2020، صفحة 459)[12]:

✓ **أنها كتقنية سهلة في مجال العلاقة أنها تسعى لتحقيق التواصل من نوع جيد بين الأفراد يعتمد على الثقة بين الفاحص والمفحوص، وذلك من أجل الوصول بالفرد إلى الحالة التي يرغب بها.**

✓ **كما تعتبر البرمجة اللغوية العصبية تقنية لها القدرة على تغيير السلوك حيث يتعلم الفرد من خلالها أشياء مفيدة وينمي التعاقد الشخصي للوصول إلى الهدف من خلال نداء داخلي لإشباع حاجات داخلية عميقة فيه.**

سادسا: أساسيات الهندسة النفسية (الأنظمة التمثيلية):

تتمثل أساسيات الهندسة النفسية أو كما تدعى في بحث (يحياوي، 2017)[13] **بالأنظمة التمثيلية في أربعة أنماط هي** (زواقة، 2016، الصفحات 15-18)[14]:

- **النمط البصري:** يمثل هذا النوع من النمط الذين يعتمدون على البصر بشكل أساسي عادة ما يرون العالم على هيئة صور، ولهذا يسمى بالنمط الصوري، هذا الشخص يتحدث بسرعة وبصوت عال، يأخذ أنفاسا قصيرة وسريعة دائم الحركة يتميز بالنشاط والحيوية ويعطي اهتماما كبيرا للصور والمناظر أكثر منه للأصوات والأحاسيس خلال تجاربه وما يمر به من أحداث، يأخذ قراراته على أساس ما يراه شخصيا أو على أساس تخيله للأحداث. كما يكثر من استخدام عبارات (ألاحظ، منظر، شايف، أتخيل، واضح، الصورة، أرى، شكل).
- **النمط الحسي:** أصحاب هذا النمط تكون استجابتهم الأساسية للمشاعر والأحاسيس، والشخص الذي يمثل هذا النمط يتميز عادة بالهدوء ويتحدث بصوت منخفض، ويتنفس ببطء وعمق ويعطي اهتماما أكبر للشعور والأحاسيس عن الأصوات والصور، يأخذ قراراته

بناء على أحاسيسه وقد يكون من الممكن أن يؤثر الآخرون على أحاسيسه وبالتالي على قراراته، وهو يكثر من استخدام عبارات (أشعر، أحس، ضغط، بارد، حار، مريح، هادئ، ناعم).

- **النمط السمعي**: أصحاب هذا النمط يميلون إلى انتقاء الكلمات التي يستخدمونها في حديثهم، وصاحب هذا عادة ما يستخدم طبقات صوت متنوعة في التحدث، يتنفس بطريقة مريحة، متزن ويتميز بقدرته الشديدة على الإنصات للآخرين بدون مقاطعتهم، يعطي اهتماما أكثر للأصوات عن المناظر والأحاسيس خلال تجاربه وما يمر به من أحداث، يأخذ قراراته على أساس ما يسمعه وعلى تحليله للموقف. ويكثر من استخدام عبارات (اسمع، صوت، نبرة، كلام، إيقاع، صدى، موسيقى، صمت).
- **ويتمثل النمط الرابع في (النظام الصوتي الرقمي أو الحوار الداخلي) الذي أشار إليه** (يحياوي، 2017، صفحة 664).[15]

وبالتالي فالأنظمة التمثيلية (أساسيات الهندسة النفسية) تعرف بأنها الطريقة التي نقوم من خلالها بترميز المعلومات في ذهننا في واحد أو أكثر من نظم حواسنا الخمس، أي كيف نمثل ونعبر عن العالم، ولكل حاسة من الحواس الخمس ما يقابلها من نظام داخلي كالمرآة، إننا نتذكر ونتخيل ونفكر باستخدام هذه الأنماط المعتادة. فكل ما يصل إلى العقل من خلال الأعضاء الحسية يترجم إلى معنى ويشكل خبرة شخصية، أو بتعبير آخر (تمثيل للعالم الذي ندركه). (يحياوي، 2017، صفحة 664)[16]

ولرصد الأنظمة التمثيلية أعلاه قواعد هامة هي (يحياوي، 2017، الصفحات 665-666)[17]:

- أن في كل إنسان الأنظمة التمثيلية الثلاث، بمعنى أنه من المحال أن يكون الشخص بصريا فقط أو سمعيا فقط أو حسيا على الدوام، بل تظهر فيه الأنظمة الثلاث ولكن تظهر إحداها بوضوح أكبر من الأخرى.
- تنشأ مشكلات سوء فهم أو سوء علاقات بين الأنظمة المتطرفة، ومن ذلك مثلا (البصري المتطرف مع الحسي المتطرف)، فالأول تأتي المشاعر والأحاسيس في ذيل اهتماماته بينما تكون المشاعر في رأس القائمة بالنسبة للثاني فكل ما في الأمر أنهما متطرفان في أنظمتهما التمثيلية، وأن كلاهما لم يقدر نظام الآخر ولم يحترمه فنشأ سوء التفاهم.
- رصد الأنظمة ينبغي أن يأتي بعد عدة ملاحظات متكررة، ومتابعة دقيقة، وتجريبية متكررة، وليس الرصد من أول وهلة أو تجربة معينة، فقد تتدخل القيم العليا لدى الشخص في تغير نظامه المفضل في مواقف معينة.

الشكل رقم (1): الوصولات البصرية المفسرة للمعالجة الذهنية للأفراد

المصدر: (يحياوي، 2017، صفحة 666)[18]

ومن خلال الشكل أعلاه يتضح لنا مختلف ما تتخذه عين الإنسان من اتجاهات، وكل اتجاه تتخذه له تفسير معين في الأنظمة التمثيلية كما هو موضع في الصور أعلاه، إذ يمكن من خلال ذلك معرفة وتفسير المعالجة الذهنية لأفكار الشخص المقابل وما يدور في عقله.

المحور الثاني: جودة التدقيق الداخلي:

أولا: مفهوم جودة التدقيق:

عرف (رفيقة، 2021، صفحة 82)[19] جودة التدقيق بأنها: "أداء هذه العملية بكفاءة وفاعلية وفقا لمعايير التدقيق المقبولة قبولا عاما والأحكام المهنية، مع الإفصاح عن الأخطاء والمخالفات والغش المكتشفة والتقرير عنها باستقلالية، بهدف تلبية توقعات ورغبات واحتياجات مستخدمي القوائم المالية". كما عرفت من طرف (محمد، 2020، صفحة 765)[20] بأنها: "تعني استقلالية المدقق في الإفصاح والتقرير عن الأخطاء والغش مع ضرورة الالتزام بالمعايير المهنية وبقواعد سلوك المهنة من أجل تحقيق المصلحة لجميع مستخدمي القوائم المالية".

ثانيا: أهمية جودة التدقيق:

تنبع جودة التدقيق من خلال ما يلي (أسماء، 2016، صفحة 192)[21]:

- تأكيد الالتزام بالمعايير المهنية؛
- المساهمة في تضييق فجوة التوقعات في المراجعة؛
- تعزيز إمكانية اكتشاف المخالفات والأخطاء الموجودة في القوائم المالية؛
- تخفيض صراعات الوكالة؛
- المساهمة في تدعيم مفهوم حوكمة الشركات أداة تنافسية جيدة؛
- زيادة الثقة في تقرير المراجعة ومصداقية القوائم المالية.

ثالثا: خصائص جودة التدقيق الداخلي:

لتتسم عمليات التدقيق الداخلي بالجودة ينبغي توفر خصائص معينة في المدققين الداخليين والخدمات التي يقدمونها وهو بدوره ما يساعد على اكتشاف الأخطاء والممارسات الاحتيالية التي من بينها ممارسات إدارة الأرباح، ويمكن توضيح أهم هذه الخصائص فيما يلي (زينب، 2017، الصفحات 193-194)[22]:

أ. **الكفاءة:** التي أهم متطلباتها تتمثل فيما يلي:

- التأهيل العلمي والشهادات المهنية
- الخبرة المهنية
- التخصص الصناعي

ب. **الاستقلالية:** التي تتحق من خلال:

- **الجهة التي ترفع لها تقارير التدقيق:** ذلك أنه لضمان قيام المدقق الداخلي بفحص القوائم المالية وتقييم أعمال الأقسام الأخرى داخل الشركة دون خوف أو حرج يجب أن تكون تابعة لمستويات إدارية عليا داخل الشركة، حيث غالبا ما تقوم إدارة التدقيق الداخلي بتقديم تقاريرها إلى لجنة التدقيق أو في حالة عدم وجودها إلى مجلس الإدارة مباشرة.
- **عدم القيام بأنشطة تنفيذية:** إذ وفقا للمعهد الفرنسي للمدققين والمراقبين الداخليين فإنه يتعين على المدققين الداخليين أن يتمتعوا بمستوى عال من الموضوعية المهنية عند القيام بمهامهم حيث أنه:

- لا ينبغي أن يشاركوا في أي نشاطات أو علاقات عمل قد تؤثر سلبيا على نزاهة الأحكام التي يصدرونها، أو التي تتعارض مع مصالح الشركة التي يعملون بها؛
- عدم قبول أي شيء من شأنه إضعاف تقييمهم وجعله متحيزا؛
- الإفصاح عن كافة الحقائق الجوهرية المعروفة لديهم والتي قد تشوه التقرير عن العمليات محل التدقيق.

ت. جودة الأداء المهني: يختلف استخدام معايير التدقيق من دولة إلى أخرى ومن مدقق داخلي إلى آخر، إلا أن المعايير الأكثر فعالية والتي يعتمد عليها مدققو أكبر الشركات هي تلك الصادرة عن المعهد الدولي للمدققين الداخليين، والتي تنقسم إلى جزأين رئيسيين هما:

- **معايير التأهيل:** تركز على ضرورة توفر الكفاءة، الاستقلالية والموضوعية.
- **معايير الأداء:** والتي تشمل عدة محاور أهمها: إدارة نشاط التدقيق الداخلي، طبيعة العمل، التخطيط للمهمة، تنفيذ المهمة، إيصال النتائج، متابعة إجراءات التطور، حسم مسألة قبول الإدارة للمخاطر.

المحور الثالث: علاقة الهندسة النفسية والبرمجة اللغوية العصبية (NLP) بجودة التدقيق الداخلي:

أولا: أركان ودعائم النجاح في البرمجة اللغوية العصبية:

تستند البرمجة اللغوية العصبية إلى نموذج بسيط للنجاح يسميه أنتوني روبينز الوصفة المثلى للنجاح، والتي تتمثل فيما يلي (فتيحة، مفهوم النجاح بين البرمجة اللغوية العصبية والمنظور الشرعي، الصفحات 310-316)[23]:

1- تحديد الهدف: ولأجل تحقيق الحصيلة التي تحقق النتيجة المرضية وضعت البرمجة اللغوية العصبية معايير لتحديدها وصياغتها (أو كما تعرف بخصائص الهدف الذكي SMART) نذكرها بشيء من الإيجاز:

- أن يكون محددا: وهذا التحديد يكون بدقة.
- أن يكون قابلا للقياس: ذات مغزى بالنسبة لك.
- أن يكون قابلا للإنجاز: يمكن تحقيقها.
- أن يكون واقعيا: أي أنك أنت المسؤول عن تنفيذه.
- أن يكون محدد الوقت.

وللوصول إلى فعالية الهدف يجب إتباع عناصر الإعداد الجديدة والمتمثلة فيما يلي:

- صياغة الهدف بأسلوب ايجابي.
- التعبير عن الهدف بشكل محدد ومتعلق بالحواس.
- أن يكون الهدف واقع تحت سيطرتك.
- أن يضع الهدف في سياق.
- تقييم آثار تحقيق الهدف بأمانة.
- التأكد من أن تحقيق الهدف يستحق الجهد المبذول.

2- العمل والمبادرة: ذلك أن العمل والفعل هو الداعم الرئيسي لتحقيق النتائج في العالم الحقيقي، حيث مهما كانت دوافعنا لتحقيق أهدافنا فهناك فرق بين العاملين والراغبين بل وحتى أولئك المصممين الثابتين وبين المنجزين الحقيقيين، فأفضل ما نقوم به لتحقيق الحصيلة هو العمل وكلما ازداد وضوح الحصيلة كلما ازدادت فرصة العمل بفعالية.

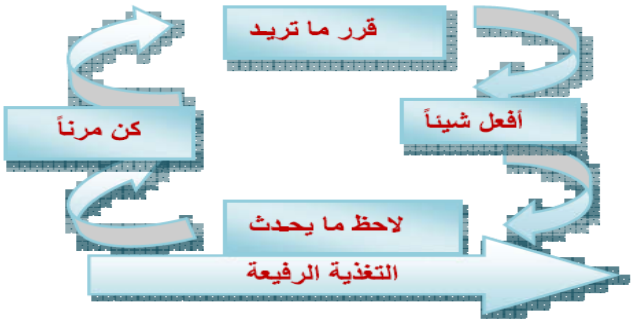
3- الدقة الحسية: معناها حصول حدة حسية تمكنك من ملاحظة التفاصيل باستخدام جميع حواسك بحيث تصير لها قدرة على ملاحظة النتائج المتأنية في أي سلوك نقوم به وذلك عن طريق الرؤية والسمع والإحساس، وكلما كان قادرا على الاستماع استطاع أفضل رصد بصري وأدق ملاحظة للشعور، استطاع الشخص عبور الفجوة بين ما هو عليه الآن وما يريده، أو بمعنى آخر سيتمكن من قراءة المعلومات الذي تقربه من قراءة الهدف.

4- اكتساب المرونة: المرونة السلوكية تعني أن يملك الفرد مجموعة متنوعة من الطرق للاستجابة أو انجاز شيء ما، فهي مرتبطة بالقدرة على الاختيار في التصرف، فالأصل أن يسأل الفرد نفسه هل هناك شيء آخر يمكن أن أقوم به، وكذلك أن يراقب غيره كيف يتعامل مع الأشياء ذاتها فيشكل لديه نموذجا لطريقة تصرفهم فتزداد أشكال الاستجابات لديه. ذلك أن الهدف من المرونة السلوكية هو اكتساب مزيدا

من الخيارات وبالتالي فرصة أكبر للتأثير والتحكم في المواقف، وكذا توافر فرصة أكبر للمواءمة بين نتائج الفرد ونتائج الآخرين وبالتالي زيادة التأثير عليهم.

ويمكن توضيح المراحل الأربعة أعلاه من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (2): مراحل البرمجة اللغوية العصبية



المصدر: (فتيحة، مفهوم النجاح بين البرمجة اللغوية العصبية والمنظور الشرعي، صفحة 316)[24]

ثانيا: تطبيق الهندسة النفسية والبرمجة اللغوية العصبية في تحسين جودة التدقيق الداخلي:

يمكن توضيح طريقة عمل الهندسة النفسية والبرمجة اللغوية العصبية في تحسين جودة التدقيق الداخلي من خلال استخدام فرضيات البرمجة اللغوية العصبية وتقنية الأنظمة التمثيلية كما يلي:

1- استخدام فرضيات البرمجة اللغوية العصبية في تحسين جودة التدقيق الداخلي:

يجب أن يستند المدقق الداخلي على مجموعة من الإجراءات قبل القيام بعملية التدقيق وذلك محاولة لإعطاء هذه العملية نوع من الجودة اللازمة، ولعل من هذه الإجراءات تفعيل المدقق لفرضيات البرمجة اللغوية العصبية في تفعيل جودة التدقيق الداخلي.

تعظيم القيمة للعملاء انطلاقا من جودة التدقيق الداخلي يضع المدقق الداخلي أمام تحد يتمثل في سعيه لاكتساب مهارات جديدة تساير التطور في مختلف مجالات العمل بالمؤسسة، ليس هذا فحسب بل تطور آليات تنفيذ مهامه بما يدعم جهود المؤسسة في تعظيم القيمة أو المنفعة المتحققة للعميل، وسعيه إلى التقييم الفعال للنظم الرقابية، وتقديم التوصيات الكفيلة برفع مستوى جودة نظم الرقابة الداخلية. (محمد، 2020، صفحة 774)[25] وهذا يتطلب من المدقق الداخلي تفعيل كل من فرضية **"معنى التواصل هو الاستجابة التي تحصل عليها"**، وفرضية **"لا يوجد فشل بل تغذية راجعة"**، وفرضية **"يمتلك كل الأشخاص بالفعل كل المصادر التي يحتاجون إليها لإحداث التغير"**، وفرضية **"إذا كان ما نفعله لا يحقق النتائج المطلوبة فافعل شيئا مختلفا"**، وكذا فرضية **"الأشخاص الأكثر مرونة لهم الأكثر تحكما"**، فضلا عن فرضية **"أنا مسؤول عن عقلي إذا أنا مسؤول عن نتائج أفعالي"**، وأيضا تفعيل فرضية **"إذا كان شيء ممكن لشخص ما، فمن الممكن لأي شخص أن تعلم كيف يعمل الشيء ذاته"**. وبالتالي فتفعيل المدقق الداخلي لمختلف فرضيات البرمجة اللغوية العصبية في مختلف مراحل عمله ومواضعها يسهم في تعزيز وتحسين جودة عمله المتمثل في التدقيق الداخلي، وبالتالي تعظيم القيمة للعملاء فضلا عن المساهمين وأصحاب المصالح.

2- تطبيق تقنية الأنظمة التمثيلية في تحسين جودة التدقيق الداخلي:

يتمثل دور المدقق الداخلي في إدارة المخاطر من خلال مساعدة المؤسسة في التعرف على المخاطر وتقييمها والمساعدة في تحسين أنظمة إدارة المخاطر ومراقبتها وذلك كما يلي (محمد، 2020، صفحة 776)[26]:

- مساعدة مجلس الإدارة والإدارة العليا في رسم السياسة العامة لإدارة المخاطر، وذلك بتقديم خدمات استشارية واقتراحات؛
- التحقق من مدى التقيد بالأنظمة والإجراءات الواردة في السياسة العامة لإدارة المخاطر؛
- تقييم مدى كفاية وفعالية أنظمة التعرف على المخاطر وأنظمة القياس المتبعة على مستوى كل الأنشطة والعمليات بالمؤسسة؛

❖ تقييم مدى كفاية وفعالية أنظمة الضبط الداخلي وإجراءات الرقابة الموضوعية للتحكم في المخاطر المتعرف عليها وصحة قياسها؛

❖ تقييم التقارير المعدة من طرف مدير المخاطر حول تطبيق الإطار العام لإدارة المخاطر وسرعة الإبلاغ بمعالجتها والإجراءات التصحيحية المتخذة؛

❖ رفع تقارير إلى مجلس الإدارة لتقييم كفاءة وفعالية إدارة المخاطر.

من خلال النقاط المتطرق إليها أعلاه حول دور المدقق الداخلي في إدارة المخاطر، نجد أنه لينجح في القيام بها على أحسن وجه وبفعالية سوف يكون عليه استغلال كل الأنظمة التمثيلية المتطرق لها في عنصر البرمجة اللغوية العصبية، فمثلا بالنسبة للعنصر الثاني حول (التحقق من مدى التقيد بالأنظمة ...) يتطلب من المدقق الداخلي للقيام بذلك استخدام كل من النمط السمعي من خلال الاستماع للمسؤولين وكذا النمط الحسي والبصري من خلال الإطلاع على الوثائق اللازمة لذلك، وبالتالي تلعب كل الأنظمة التمثيلية الأربعة معا دورا مهما في قيام المدقق الداخلي بدوره في مختلف المجالات التي من بينها مجال إدارة المخاطر، وبالتالي سيكون لها دور مهم كلما حسن استخدامها من طرف المدقق الداخلي في تعزيز وتفعيل جودة التدقيق الداخلي.

وعليه يمكن القول أن هناك علاقة جد وطيدة بين الهندسة النفسية (البرمجة اللغوية العصبية) وجودة التدقيق الداخلي، حيث أصبحت تعتبر تقنية الأنظمة التمثيلية وفرضيات البرمجة اللغوية العصبية من بين الأدوات الرئيسية للرفع من كفاءة وفعالية وجودة التدقيق الداخلي.

المحور الرابع: الدراسة الميدانية:

أولا: الطريقة والأدوات:

سنحاول من خلال الدراسة الميدانية تحليل علاقة الهندسة النفسية والبرمجة اللغوية العصبية (NLP) بجودة التدقيق الداخلي، والذي سيكون ذلك عبر مجموعة من الأسئلة التي ترجمتها استمارة الاستبيان الموزعة على العينة المبحوثة في كل من جمهورية العراق، والجزائر، وذلك بغرض تقصي آراءهم في هذا الأمر.

اعتمدت في هذه الدراسة الأساليب الإحصائية ضمن برنامج **SPSS**، المتمثلة في كل من المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، ومعامل الثبات لبيان الاتساق الداخلي للاستبيان.

وكان مجتمع الدراسة عبارة عن مدققين داخليين مهنيين وأكاديميين في جمهوريتي العراق والجزائر؛ وتم استطلاع آرائهم عبر استمارة الكترونية صممت لهذا الغرض وتم جمع 82 استبانة مجابة جميعها صالحة وأخضعت للتحليل.

ثانيا: مناقشة نتائج التحليل الإحصائي:

1– قياس ثبات الاستبانة: تم استخدام معامل الثبات للتأكد من ثبات المقياس المستخدم، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (1): يوضح قياس ثبات الاستبانة

	عدد الفقرات	الثبات (الفا كرونباخ)	معامل الصدق
الاستبانة ككل	**13**	**0,764**	**0,874**

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من خلال الجدول (**1**) أن معامل آلفا كرونباخ للاستبانة ككل بلغ (**0,764**) وهو أكبر من **0,6** الحد الأدنى المقبول والمتعارف عليه في العلوم الاجتماعية، وبالتالي فهي قيمة جيدة ومقبولة من الناحية الإحصائية في حين بلغ معامل الصدق **0,874** أي بنسبة **87,4 %**.وبذلك نكون قد تأكدنا من صدق وثبات الاستبانة مما يجعلنا على ثقة تامة بصحتها وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة البحث.

2- تحليل الاستبيان: وكانت نتائج تحليل فقرات الاستبيان كما يلي:

❖ **التكرارات والنسب المؤوية لإجابات أفراد العينة على عبارات الاستبيان وفق مقياس ليكرت الخماسي:**

قمنا بتوضيح من خلال الجدول الموالي نتائج تحليل فقرات الاستبيان من خلال حساب تكرار الإجابات في كل فقرة من الاستبيان والنسب المئوية لها على مقياس ليكرت الخماسي كما يلي:

الجدول رقم (2): يوضح تكرار الإجابة على كل عبارة على مقياس ليكرت الخماسي والنسبة المئوية لها

	التكرار					النسبة				
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	غير موافق بشدة	غير	محايد	موافق	موافق بشدة
X1	4	5	14	49	10	4,9%	6,1%	17,1%	59,8%	12,2%
	82					100%				
X2	1	8	9	48	16	1,2	9,8	11,0	58,5	19,5
	82					100%				
X3	2	4	7	48	21	2,4	4,9	8,5	58,5	25,6
	82					100%				
X4	11	35	12	21	3	13,4	42,7	14,6	25,6	3,7
	82					100%				
X5	1	8	15	45	13	1,2	9,8	18,3	54,9	15,9
	82					100%				
X6	00	21	14	38	9	00	25,6	17,1	46,3	11,0
	82					100%				
X7	2	10	14	41	15	2,4	12,2	17,1	50,0	18,3
	82					100%				
X8	00	9	12	50	11	00	11,0	14,6	61,0	13,4
	82					100%				
X9	1	2	6	38	35	1,2	2,4	7,3	46,3	42,7
	82					100%				
X10	3	7	7	49	16	3,7	8,5	8,5	59,8	19,5
	82					100%				
X11	3	5	9	35	30	3,7	6,1	11,0	42,7	36,6
	82					100%				
X12	00	3	7	43	29	00	3,7	8,5	52,4	35,4
	82					100%				
X13	2	5	17	37	21	2,4	6,1	20,7	45,1	25,6
	82					100%				

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن ألب إجابات أفراد العينة كانت على مستوى الخيارين (موافق وموافق بشدة)، إذ نادرا ما يتم اختيار الخيار الأول (غير موافق بشدة)، ومرات ضئيلة ما يتم اختيار كل من الخيارين (محايد وغير موافق)، وهذا ما يجعلنا نستنتج أن أغلب المدققين الداخليين عينة البحث يوافقون على أن للبرمجة اللغوية العصبية دور في تعزيز جودة التدقيق الداخلي.

❖ علاقة البرمجة اللغوية العصبية بجودة التدقيق الداخلي:

قمنا بتوضيح من خلال الجدول الموالي نتائج تحليل فقرات الاستبيان من خلال معامل الارتباط والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما يلي:

الجدول رقم (3): تحليل فقرات الاستبيان حول علاقة الهندسة النفسية والبرمجة اللغوية العصبية (NLP) بجودة التدقيق الداخلي

الرمز	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
X1	يتعامل المدقق الداخلي بمرونة كافية مع الأحداث التي تواجهه في أداء مهامه الموكلة إليه.	0,515**	0,000	3,68	0,941	11
X2	يمتلك المدقق الداخلي أسلوب إيجابي ودقة عالية تمكنه من قراءة المعلومات التي تقربه من الأهداف.	0,505**	0,000	3,85	0,891	05
X3	يقوم المدقق الداخلي ببذل العناية المهنية اللازمة لتحقيق الأهداف التي تم تحديدها.	0,547**	0,000	4,00	0,875	04
X4	يتجاهل المدقق الداخلي التصرفات السيئة من الموظفين داخل المؤسسة ويعتبرها تصرفات غير مقصودة.	0,164	0,142	2,63	1,117	13
X5	يحترم المدقق وجهات نظر الآخرين، ويعتبر ذلك سلوكًا إيجابيًا لإحداث التغيير والتميز في أداء مهامه.	0,606**	0,000	3,74	0,886	09
X6	يبحث المدقق الداخلي عن أسباب التلكؤ في أداء الواجبات الموكلة للعاملين وإبلاغهم بها بصورة مباشرة دون المرور بالإدارة العليا في سبيل تحقيق التميز في	0,455**	0,000	3,43	0,994	12
X7	يستمر المدقق الداخلي بالتواصل مع العاملين في المؤسسة وإقناعهم بأنه يقف بجانبهم كون ذلك صلب نطاق عمله لأداء رسالته وتحقيق أهدافه بتميز.	0,589**	0,000	3,70	0,990	10
X8	يتولد لدى المدقق الداخلي الدافع للرغبة في إعادة المحاولة لأداء مهمة معينة إذا ما فشل في محاولته الأولى معتبرا ذلك تجربة على طريق النجاح لتحسين جودة الأداء.	0,525**	0,000	3,77	0,821	08
X9	التجارب الناجحة التي حققها المدقق الداخلي في المؤسسة تساعده على استعادة ثقته بذاته وتسمح له بتعلم كل ما هو جديد لأداء مهامه والوصول إلى أهدافه بتميز.	0,503**	0,000	4,27	0,802	01
X10	يلجأ المدقق الداخلي إلى اعتماد أساليب وطرق متنوعة لممارسة عمله ومهامه بفاعلية لتحقيق النتائج وإحداث تميز في الأداء.	0,716**	0,000	3,83	0,966	07
X11	يراعي المدقق الداخلي عند دخوله إلى المؤسسة أن يكون في هيئة لائقة ويحافظ على الابتسامة الدائمة ويجلس الجلوس الصحيح، لإحداث التغيير والتميز في	0,451**	0,000	4,02	1,030	03
X12	يتحلى المدقق الداخلي بروح المسؤولية في أداء مهامه ويطرح الأسئلة الموضوعية وما ينتج عنها لزيادة ثقته بنفسه واحترام ذاته.	0,611**	0,000	4,20	0,744	02
X13	يتابع المدقق الداخلي الطرق والأساليب التي يستخدمها غيره من المدققين الناجحين ويستخدم ذات الطرق والأساليب، لإحداث تغيير في النتائج للوصول إلى الأداء	0,582**	0,000	3,85	0,957	06
	المجمـــــــــــــــــــوع			3,767	0,474	

**. الارتباط مهم عند مستوى 0.01.*. الارتباط مهم عند مستوى 0.05

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج الـ SPSS

أ. تحليل نتائج اختبار المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

يتضح من خلال الجدول رقم (**3**) أن: الأوساط الحسابية لأغلبية الفقرات تدل على وجود شبه اتفاق بين أفراد عينة الدراسة، ويزداد الاتفاق في الفقرة رقم (**9**) ذات الوسط الحسابي (**4,27**) وبانحراف معياري يقدر ب (**0,802**) والتي احتلت المرتبة الأولى من إجابات أفراد عينة الدراسة، وهذا يعني أن التجارب الناجحة التي حققها المدققين الداخليين في المؤسسة تساعدهم على استعادة ثقتهم بذاتهم وتسمح لهم بتعلم كل ما هو جديد لأداء مهامهم والوصول إلى أهدافهم بتميز، وتليها الفقرات (**12**) و(**11**) و(**3**) الذي بلغ المتوسط الحسابي فيها على التوالي (**4,20**) و(**4,02**) و(**4,00**) في حين بلغ الانحراف المعياري لهذه الفقرات على التوالي (**0,744**)، (**1,030**)، (**0,875**)، أي أن المدققين الداخليين يتحلون بروح المسؤولية في أداء مهامهم ويطرحون الأسئلة الموضوعية وما ينتج عنها لزيادة ثقتهم بنفسهم واحترام ذاتهم، كما ويراعون عند دخولهم إلى المؤسسة أن يكونوا في هيئة لائقة ويحافظون على الابتسامة الدائمة ويجلسون الجلوس الصحيح، لإحداث التغيير والتميز في العمل، فضلا عن أنهم يقومون ببذل العناية المهنية اللازمة لتحقيق الأهداف التي تم تحديدها، ثم تليها الفقرات (**2**) و(**13**) و(**10**) و(**8**) و(**5**) و(**7**) و(**1**) و(**6**) الذي بلغ المتوسط الحسابي لها على التوالي (**3,85**)، (**3,85**)، (**3,83**)، (**3,77**)، (**3,74**)، (**3,70**)، (**3,68**)، (**3,43**) بانحراف معياري على التوالي (**0,891**)، (**0,957**)، (**0,966**)، (**0,821**)، (**0,886**)، (**0,990**)، (**0,941**)، (**0,994**) مما يدل على أن المدققين الداخليين: يمتلكون أسلوب إيجابي ودقة عالية تمكنهم من قراءة المعلومات التي تقربهم من الأهداف، كما ويتابعون الطرق والأساليب التي يستخدمها غيرهم من المدققين الناجحين ويستخدمون ذات الطرق والأساليب، لإحداث تغيير في النتائج للوصول إلى الأداء المتميز، ويلجؤون إلى اعتماد أساليب وطرق متنوعة لممارسة عملهم ومهامهم بفاعلية لتحقيق النتائج وإحداث تميز في الأداء، وكذا يتولد لديهم الدافع للرغبة في إعادة المحاولة لأداء مهمة معينة إذا ما فشلوا في محاولتهم الأولى معتبرين ذلك تجربة على طريق النجاح لتحسين جودة الأداء، ويحترمون وجهات نظر الآخرين، ويعتبرون ذلك سلوكًا إيجابيًا لإحداث التغيير والتميز في أداء مهامهم، كما ويستمرون في التواصل مع العاملين في المؤسسة ويعملون على إقناعهم –إقناع العاملين– بأنهم (أي المدققين الداخليين) يقفون بجانبهم كون ذلك صلب نطاق عملهم لأداء رسالتهم وتحقيق أهدافهم بتميز، وأيضا يتعامل المدققين الداخليين بمرونة كافية مع الأحداث التي تواجههم في أداء مهامهم الموكلة إليهم، وأخيرا يقومون بالبحث عن أسباب التلكؤ في أداء الواجبات الموكلة للعاملين وإبلاغهم بها بصورة مباشرة دون المرور بالإدارة العليا وذلك في سبيل تحقيق التميز في الأداء، أما فيما يخص الفقرة رقم (4) فنلاحظ اقترابها من حالة الاتفاق المتدني بين إجابات أفراد العينة التي انخفض المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (**2,63**) وبانحراف معياري (**1,117**)، ويدل هذا الانخفاض على أن المدققين الداخليين (عينة البحث) نادرا ما يلجؤون إلى تجاهل التصرفات السيئة من الموظفين داخل المؤسسة ولا يقومون باعتبارها تصرفات غير مقصودة، الأمر الذي يجعلنا ننصح هؤلاء المدققين بضرورة مراعاة هذا الجانب من خلال تجاهل تصرفات الموظفين السيئة واعتبارها غير مقصودة وذلك بغرض تحقيق التفوق في الأداء أكثر وكذا الوصول إلى درجة التميز.

وخلاصة لما سبق يمكن القول بصفة عامة أن رؤية جميع أفراد العينة حول علاقة الهندسة النفسية والبرمجة اللغوية العصبية **(NLP)** بجودة التدقيق الداخلي هي إيجابية كما هو مشار لها في الجدول أعلاه، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (**3,767**) وبانحراف معياري يقدر ب(**0,474**)، وهذا يدل على أن معظم إجابات أفراد عينة البحث على اتفاق تام بأنه للبرمجة اللغوية العصبية دور في تعزيز جودة التدقيق الداخلي وذلك من خلال تفعيل فرضياتها لدى المدققين الداخليين الأمر الذي سيؤدي إلى تغيير النتائج والوصول بهم إلى الأداء المتميز، الأمر الذي يجعلنا نقبل الفرضيات الثلاثة للبحث والتي تنص على أن: كل من تفعيل فرضيات البرمجة اللغوية العصبية (NLP) واستخدام تقنية الأنظمة التمثيلية للبرمجة اللغوية العصبية دور في تعزيز جودة التدقيق الداخلي، وفي المحصلة أن البرمجة اللغوية العصبية تساهم في تعزيز جودة التدقيق الداخلي.

ب. تحليل نتائج معامل الارتباط:

بعد أن أظهرت نتائج تقييم علاقة الهندسة النفسية والبرمجة اللغوية العصبية بجودة التدقيق الداخلي، نقوم الآن باختبار مدى وجود ارتباط بين المؤشرات الأنفة الذكر لقياس تأثير وجود كل مؤشر على المؤشر الآخر ضمن استمارة الاستبيان كما يلي:

1. **X1**: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الارتباط الكلي لهذا المؤشر بمجموع المؤشرات يقدر بـ (**0,515****)، بقيمة دلالة (**0,000**) وهي أصغر من (**0.01**)، ونستنتج من ذلك وجود علاقة طردية قوية بين المؤشر **(X1)** ومجموع المؤشرات معا.
2. **X2**: كما نلاحظ أيضا أن الارتباط الكلي لهذا المؤشر بمجموع المؤشرات يقدر بـ (**0,505****)، بقيمة دلالة (**0,000**) وهي أصغر من (**0.01**)، ونستنتج من ذلك وجود علاقة طردية قوية بين المؤشر **(X2)** ومجموع المؤشرات معا.
3. **X3**: كما نلاحظ أيضا أن الارتباط الكلي لهذا المؤشر بمجموع المؤشرات يقدر بـ (**0,547****)، بقيمة دلالة (**0,000**) وهي أصغر من (**0.01**)، ونستنتج من ذلك وجود علاقة طردية قوية بين المؤشر **(X3)** ومجموع المؤشرات معا.
4. **X4**: بالنسبة لهذا المؤشر يقدر الارتباط الكلي له بمجموع المؤشرات بـ (**0,164**)، حيث بلغت قيمة (sig) لهذه العبارة (**0,142**) أي أن المؤشر **(X4)** غير دال إحصائيًا، وبالتالي هناك فروق ذات دلالة إحصائية.
5. **X5**: كما نلاحظ أيضا أن الارتباط الكلي لهذا المؤشر بمجموع المؤشرات يقدر بـ (**0,606**)، بقيمة دلالة (**0,000**) وهي أصغر من (**0.01**)، ونستنتج من ذلك وجود علاقة طردية قوية بين المؤشر **(X5)** ومجموع المؤشرات معا.
6. **X6**: كما نلاحظ أيضا أن الارتباط الكلي لهذا المؤشر بمجموع المؤشرات يقدر بـ (**0,455**)، بقيمة دلالة (**0,000**) وهي أصغر من (**0.01**)، ونستنتج من ذلك وجود علاقة طردية قوية بين المؤشر **(X6)** ومجموع المؤشرات معا.
7. **X7**: كما نلاحظ أيضا أن الارتباط الكلي لهذا المؤشر بمجموع المؤشرات يقدر بـ (**0,589**)، بقيمة دلالة (**0,000**) وهي أصغر من (**0.01**)، ونستنتج من ذلك وجود علاقة طردية قوية بين المؤشر **(X7)** ومجموع المؤشرات معا.
8. **X8**: كما نلاحظ أيضا أن الارتباط الكلي لهذا المؤشر بمجموع المؤشرات يقدر بـ (**0,525**)، بقيمة دلالة (**0,000**) وهي أصغر من (**0.01**)، ونستنتج من ذلك وجود علاقة طردية قوية بين المؤشر **(X8)** ومجموع المؤشرات معا.
9. **X9**: كما نلاحظ أيضا أن الارتباط الكلي لهذا المؤشر بمجموع المؤشرات يقدر بـ (**0,503**)، بقيمة دلالة (**0,000**) وهي أصغر من (**0.01**)، ونستنتج من ذلك وجود علاقة طردية قوية بين المؤشر **(X9)** ومجموع المؤشرات معا.
10. **X10**: كما نلاحظ أيضا أن الارتباط الكلي لهذا المؤشر بمجموع المؤشرات يقدر بـ (**0,716**)، بقيمة دلالة (**0,000**) وهي أصغر من (**0.01**)، ونستنتج من ذلك وجود علاقة طردية قوية بين المؤشر **(X10)** ومجموع المؤشرات معا.
11. **X11**: كما نلاحظ أيضا أن الارتباط الكلي لهذا المؤشر بمجموع المؤشرات يقدر بـ (**0,451**)، بقيمة دلالة (**0,000**) وهي أصغر من (**0.01**)، ونستنتج من ذلك وجود علاقة طردية قوية بين المؤشر **(X11)** ومجموع المؤشرات معا.
12. **X12**: كما نلاحظ أيضا أن الارتباط الكلي لهذا المؤشر بمجموع المؤشرات يقدر بـ (**0,611**)، بقيمة دلالة (**0,000**) وهي أصغر من (**0.01**)، ونستنتج من ذلك وجود علاقة طردية قوية بين المؤشر **(X12)** ومجموع المؤشرات معا.
13. **X13**: كما نلاحظ أيضا أن الارتباط الكلي لهذا المؤشر بمجموع المؤشرات يقدر بـ (**0,582**)، بقيمة دلالة (**0,000**) وهي أصغر من (**0.01**)، ونستنتج من ذلك وجود علاقة طردية قوية بين المؤشر **(X13)** ومجموع المؤشرات معا.

المحور الخامس: النتائج والتوصيات:

أولا: النتائج: توصلنا من خلال تحليل الجانب العملي إلى أهم النتائج التي تساعد في تعزيز جودة التدقيق الداخلي من خلال البرمجة اللغوية العصبية التي يجب على المدقق الداخلي أن يتحلى بها ويلتزم القيام بها كما يلي:

- تذكر التجارب الناجحة التي تم تحقيقها سابقا في المؤسسة لما تلعبه من دور في استعادة الثقة بالذات والسماح بتعلم كل ما هو جديد لأداء المهام والوصول إلى الأهداف بتميز.
- التحلي بروح المسؤولية في أداء المهام وطرح الأسئلة الموضوعية.
- مراعاة عند الدخول إلى المؤسسة الظهور بالهيئة اللائقة والمحافظة على الابتسامة الدائمة والجلوس الجلوس الصحيح.

- بذل العناية المهنية اللازمة لتحقيق الأهداف التي تم تحديدها.
- امتلاك أسلوب إيجابي ودقة عالية في قراءة المعلومات التي تقربهم من الأهداف.
- متابعة الطرق والأساليب التي يستخدمها غيرهم من المدققين الناجحين ويستخدمون ذات الطرق والأساليب، لإحداث تغيير في النتائج للوصول إلى الأداء المتميز.
- اللجوء إلى اعتماد أساليب وطرق متنوعة لممارسة العمل والمهام بفاعلية لتحقيق النتائج وإحداث تميز في الأداء.
- العمل على إعادة المحاولة لأداء مهمة معينة إذا ما تم الفشل فيها في المحاولة الأولى باعتبار ذلك تجربة على طريق النجاح لتحسين جودة الأداء.
- احترام وجهات نظر الآخرين باعتباره سلوكًا إيجابيًا لإحداث التغيير والتميز في أداء مهامهم.
- الاستمرار في التواصل مع العاملين في المؤسسة وإقناعهم بأنهم يقفون بجانبهم كون ذلك صلب نطاق عملهم لأداء رسالتهم وتحقيق أهدافهم بتميز.
- التعامل بالمرونة الكافية مع الأحداث التي تواجههم في أداء مهامهم الموكلة إليهم.
- القيام بالبحث عن أسباب التلكؤ في أداء الواجبات الموكلة للعاملين وإبلاغهم بها بصورة مباشرة دون المرور بالإدارة العليا وذلك في سبيل تحقيق التميز في الأداء.

ومن بين ما توصلنا إليه أيضا في الجانب العملي تبين أن المدققين الداخليين (عينة البحث) نادرا ما يلجؤون إلى تجاهل التصرفات السيئة من الموظفين داخل المؤسسة ولا يقومون باعتبارها تصرفات غير مقصودة وهذا ما اشارت اليه نتائج التحليل الاحصائي ومعامل الارتباط اذا اظهر معامل الارتباط ان جميع العلاقات الارتباطية عالية تتراوح بين 0415 و0.716 وهي دالة احصائيا عن مستوى معنوية 0.05% ما عدا السؤال الرابع فهو غير دال إحصائيًا، وبالتالي هناك فروق ذات دلالة إحصائية.

وبالتالي خلاصة لما تم التطرق إليه في النقاط أعلاه أن للبرمجة اللغوية العصبية دور في تعزيز جودة التدقيق الداخلي وذلك من خلال تفعيل فرضياتها لدى المدققين الداخليين الأمر الذي سيؤدي إلى تغيير النتائج والوصول بهم إلى الأداء المتميز.

وبناء عليه وبعد الإجابة على التساؤل البحثي وما تم التوصل إليه من نتائج يمكننا تأكيد صحة الفرضيات البحثية:

- **قبول الفرضية الأولى** القائلة بأن: **تفعيل المدقق الداخلي لفرضيات البرمجة اللغوية العصبية (NLP) يساعد في تعزيز جودة التدقيق الداخلي؛**
- **قبول الفرضية الثانية** القائلة بأن: **استخدام المدقق الداخلي لتقنية الأنظمة التمثيلية للبرمجة اللغوية العصبية يساهم في تعزيز جودة التدقيق الداخلي؛**
- **وقبول الفرضية الثالثة** والتي تقول بأن: **البرمجة اللغوية العصبية تساهم في تعزيز جودة التدقيق الداخلي.**

ثانيا: التوصيات: بناء على النتائج التي توصل إليها البحث نوصي بما يلي:

- ضرورة عمل المدققين الداخليين على تجاهل تصرفات الموظفين السيئة وذلك من خلال اعتبارها غير مقصودة ومحاولة البحث بعد ذلك عن الأسباب التي أدت بهم للقيام بها دون علمهم، وذلك بغرض معالجة المشكلة قبل تفاقمها وذلك كله بغرض تحقيق التفوق في الأداء أكثر وكذا الوصول إلى درجة التميز؛
- ضرورة عمل المدققين الداخليين الطامحين لرفع مستوى التواصل والأداء وتحقيق التميز في أداء مهامهم التدرب على البرمجة اللغوية العصبية بصفة عامة، وتفعيل فرضياتها وتقنية الأنظمة التمثيلية بصفة خاصة، لما لها من قدرة على التأثير في سير عملية التدقيق؛
- نوصي الباحثين المتخصصين أن يهتموا بتطبيق هذه التقنيات على عينات أخرى ودراسة النتائج وحصرها؛
- استمرار الأبحاث في اختبار فعالية هذا العلم في تعزيز جودة التدقيق الداخلي.

❖ **قائمة المراجع:**

– المراجع باللغة العربية:

1. إيناس جمعة فهمي شكر. (بلا تاريخ). **الهندسة النفسية وانعكاساتها في الحد من الفساد المالي والإداري.**

2. بدر الدين زواقة. (جوان، 2016). **منطلقات الهنسة النفسية من الهدي النبوي.** مجلة الحضارة الاسلامية. جامعة باتنة –الجزائر، العدد 29.

3. بن بريكة عبد الوهاب، بودونت أسماء. (أفريل، 2016). **تأثير حجم مكتب التدقيق على جودة التدقيق من وجهة نظر مراجعي الحسابات في الجزائر.** المجلة الجزائرية للاقتصاد والإدارة . العدد8.

4. رحالي فاطمة جليلة. (ديسمبر، 2014). **العلاج النفسي عن طريق تقنية خط الزمن: واقعه وحدوده (محاولة علاجية للخوف المرضي البسيط (المحدد) لحيوانات أليفة.** مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية . العدد 17.

5. سليماني صبرينة. (فيفري، 2020). **الجريمة الالكترونية بالهندسة النفسية.** دراسات نفسية وتربوية . المجلد 13، العدد 1.

6. سليماني فتيحة. (أفريل، 2014). **معالجة المشكلات الصفية بتطبيق البرمجة اللغوية العصبية.** مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية – جامعة الوادي . العدد6.

7. سليماني فتيحة. (بلا تاريخ). **مفهوم النجاح بين البرمجة اللغوية العصبية والمنظور الشرعي.** مجلة الحقيقة –جامعة أحمد دراية أدرار –الجزائر . العدد 30.

8. عبد العزيز عرجاني ومفيدة يحياوي. (ديسمبر، 2017). **أثر استخدام الأنماط التمثيلية للزبائن في تحسين مستوى الاتصال بالمفاوضات التجارية –دراسة استطلاعية على عينة من ممارسي البرمجة اللغوية العصبية–.** مجلة البحوث الاقتصادية والمالية . المجلد 4، العدد 2.

9. غزالي زينب. (ديسمبر، 2017). **أثر جودة التدقيق الداخلي على ممارسات إدارة الأرباح –دراسة لمجموعة من الشركات الجزائرية–.** مجلة البشائر الاقتصادية . المجلد الثالث، العدد الرابع.

10. مسعودي محمد رضا. (بلا تاريخ). **استخدام البرمجة العصبية اللغوية (NLP) في التدريس.**

11. مقرامنت عبد القادر، ضيافي نوال، بوسالم رفيقة. (2021). **العوامل المؤثرة على جودة التدقيق: التشريعات والإجراءات المنظمة للمهنة في الجزائر.** مجلة التنظيم والعمل . المجلد 9، العدد4.

12. نبيل محمد الخناق. (29–30 أفريل، 2012). **دعم مستقبل الأرغنوميا باستخدام الهندسة النفسية (بحث تطبيقي في الشركة الوطنية للصناعات الكيماوية والبلاستيكية).** فعاليات الملتقى الدولي حول الأرغنوميا ودورها في الوقاية والتنمية بالدول السائر في طريق النمو، مخبر الوقاية والأرغنوميا .

13. يخلف صفية، طرشي محمد. (ديسمبر، 2020). **دور التدقيق الالكتروني في تحسين جودة ممارسة مهنة التدقيق الداخلي وأثرها على تعظيم القيمة للأطراف المستفيدة من حوكمة الشركات.** مجلة البشائر الاقتصادية . المجلد السادس، العدد2.

– المراجع باللغة الأجنبية:

1. Abou Bakr Essedik KIDAOUENE, H. K. (n.d.). **The role of the internal audit function in the activation of corporate governance (According to the new standards of internal audit 2017)**. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية –جامعة زيان عاشور بالجلفة .دراسات اقتصادية, 31 (2).

2. Geneviève, T. (2018, janvier 21). **LA PROGRAMMATION NEUROLINGUISTIQUE EN TRAVAIL SOCIAL**. Sous la direction de Sarah Jurisch Praz .

❖ **الهوامش:**

[1] يناس جمعة فهمي شكر. (بلا تاريخ). **الهندسة النفسية وانعكاساتها في الحد من الفساد المالي والإداري.**

[2] عبد العزيز عرجاني ومفيدة يحياوي. (ديسمبر، 2017). **أثر استخدام الأنماط التمثيلية للزبائن في تحسين مستوى الاتصال بالمفاوضات التجارية – دراسة استطلاعية على عينة من ممارسي البرمجة اللغوية العصبية–.** مجلة البحوث الاقتصادية والمالية . المجلد 4، العدد2.

[3] Geneviève, T. (2018, janvier 21). **LA PROGRAMMATION NEUROLINGUISTIQUE EN TRAVAIL SOCIAL**. Sous la direction de Sarah Jurisch Praz.

[4] Abou Bakr Essedik KIDAOUENE, H. K. (n.d.). **The role of the internal audit function in the activation of corporate governance (According to the new standards of internal audit 2017)**. جامعة زيان .دراسات اقتصادية -مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية عاشور بالجلفة, 31 (2).

[5] مسعودي محمد رضا. (بلا تاريخ). **استخدام البرمجة العصبية اللغوية (NLP) في التدريس، ص238.**

[6] سليماني فتيحة. (أفريل، 2014). **معالجة المشكلات الصفية بتطبيق البرمجة اللغوية العصبية.** مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية –جامعة الوادي . العدد6، ص250.

[7] سليماني صبرينة. (فيفري، 2020). **الجريمة الالكترونية بالهندسة النفسية.** دراسات نفسية وتربوية . المجلد 13، العدد 1، ص458.

[8] نبيل محمد الخناق. (29-30 أفريل، 2012). **دعم مستقبل الأرغنوميا باستخدام الهندسة النفسية (بحث تطبيقي في الشركة الوطنية للصناعات الكيماوية والبلاستيكية).** فعاليات الملتقى الدولي حول الأرغنوميا ودورها في الوقاية والتنمية بالدول السائر في طريق النمو، مخبر الوقاية والأرغنوميا، ص90.

[9] رحالي فاطمة جليلة. (ديسمبر، 2014). **العلاج النفسي عن طريق تقنية خط الزمن: واقعه وحدوده (محاولة علاجية للخوف المرضي البسيط (المحدد) لحيوانات أليفة.** مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية . العدد 17، ص27.

[10] نبيل محمد الخناق. (29-30 أفريل، 2012). مرجع سابق، ص ص90-91.

[11] سليماني فتيحة. (أفريل، 2014)، مرجع سابق، ص ص214-215.

[12] سليماني صبرينة. (فيفري، 2020)، مرجع سابق، ص459.

[13] عبد العزيز عرجاني ومفيدة يحياوي. (ديسمبر، 2017)، مرجع سابق.

[14] بدر الدين زواقة. (جوان، 2016). **منطلقات الهنسة النفسية من الهدي النبوي.** مجلة الحضارة الاسلامية . جامعة باتنة –الجزائر، العدد 29.

بن بريكة عبد الوهاب، بودونت أسماء. (أفريل، 2016). **تأثير حجم مكتب التدقيق على جودة التدقيق من وجهة نظر مراجعي الحسابات في الجزائر.** المجلة الجزائرية للاقتصاد والإدارة . العدد8، ص ص15-18.

[15] عبد العزيز عرجاني ومفيدة يحياوي. (ديسمبر، 2017)، مرجع سابق، ص664.

[16] عبد العزيز عرجاني ومفيدة يحياوي. (ديسمبر، 2017)، مرجع سابق، ص664.

[17] عبد العزيز عرجاني ومفيدة يحياوي. (ديسمبر، 2017)، مرجع سابق، ص ص665-666.

[18] عبد العزيز عرجاني ومفيدة يحياوي. (ديسمبر، 2017)، مرجع سابق، ص666.

[19] مقرامنت عبد القادر، ضيافي نوال، بوسالم رفيقة. (2021). **العوامل المؤثرة على جودة التدقيق: التشريعات والإجراءات المنظمة للمهنة في الجزائر.** مجلة التنظيم والعمل . المجلد 9، العدد4، ص82.

[20] يخلف صفية، طرشي محمد. (ديسمبر، 2020). **دور التدقيق الالكتروني في تحسين جودة ممارسة مهنة التدقيق الداخلي وأثرها على تعظيم القيمة للأطراف المستفيدة من حوكمة الشركات.** مجلة البشائر الاقتصادية . المجلد السادس، العدد2، ص765.

[21] بن بريكة عبد الوهاب، بودونت أسماء. (أفريل، 2016). **تأثير حجم مكتب التدقيق على جودة التدقيق من وجهة نظر مراجعي الحسابات في الجزائر.** المجلة الجزائرية للاقتصاد والإدارة. العدد8، ص192.

[22] غزالي زينب. (ديسمبر، 2017). **أثر جودة التدقيق الداخلي على ممارسات إدارة الأرباح –دراسة لمجموعة من الشركات الجزائرية–.** مجلة البشائر الاقتصادية . المجلد الثالث، العدد الرابع، ص ص193-194.

[23] سليماني فتيحة. (بلا تاريخ). **مفهوم النجاح بين البرمجة اللغوية العصبية والمنظور الشرعي.** مجلة الحقيقة –جامعة أحمد دراية أدرار –الجزائر . العدد 30، ص ص310-316.

[24] سليماني فتيحة. (بلا تاريخ)، مرجع سابق، ص316.

[25] يخلف صفية، طرشي محمد. (ديسمبر، 2020)، مرجع سابق، ص774.

[26] يخلف صفية، طرشي محمد. (ديسمبر، 2020)، مرجع سابق، ص776.