L

os contadores deben ejercer con inteligencia.

En muchas ocasiones los contables se involucran en discusiones con otros colegas, con otros funcionarios, con los administradores o con sus asesores. Hay abogados que piensan que ellos siempre tienen la razón y que los contadores la llevan perdida. ¿Quién dijo que los abogados saben de contabilidad? Hasta donde sabemos por lo común ni siquiera saben de derecho contable. Claro que tampoco los contadores saben de derecho, por mucho que hallan estudiado partes de él.

Muchos contadores no están entrenados en argumentar. No son hábiles para hablar, para exponer ideas, para aportar pruebas de su pertinencia. Caen rápido en plantear las cosas como asunto de cumplimiento: es que la ley o el estándar dicen que… No saben explicar la razón de las normas, por qué su aplicación redunda en mostrar la realidad.

En la gran mayoría de las ocasiones conviene preparar por escrito lo que hay que exponerle al cliente. Este esfuerzo, que permite la intervención de varios, incluso de diferentes profesiones, ayuda a preparar una conversación. Además, lo que hay que decir, debe quedar por escrito. Termine su reunión, pula su documento y mándelo.

En las conversaciones orales tienen gran cabida elementos como los gestos de la cara, de los ojos, de la boca, de los brazos, de las manos. Los tonos de voz son particularmente penetrantes, pueden ser seductores o amenazadores. Hay quienes tienen una capacidad retórica inmensa y aplanchan a los demás no dejándolos hablar. Siempre hablan de primeros o de últimos, según convenga. Interrumpen sin dejar a los demás decir completamente lo que piensan. Hay que estar muy preparado para convivir con ellos, sobre todo cuando utilizan la ironía, la sorna, la grosería. Pero tranquilos: no siempre el que más grita tiene la razón.

Claro que debemos perfeccionar las habilidades de comunicación de los contadores, como hace rato lo subrayan las normas internacionales de educación para profesionales de la contabilidad, emitidas por el IAESB. Pero no es mera cuestión de externalidades. Esto tiene que estar atado a mejorar las formas de pensar. ¿Cómo se analiza una situación? ¿Qué es lo verdadero? ¿Qué principios tienen prelación sobre otros en una circunstancia determinada? ¿De qué manera se argumenta con validez? ¿Cuáles son las palabras adecuadas en una conversación técnica? ¿Quién es el otro? ¿Si le hemos escuchado? ¿Hemos analizado sus argumentos? ¿Sabemos aceptar o rechazar lo que sostienen? Uno no tiene la razón por su cargo, por su profesión, por su retórica, por sus largos años de ejercicio. Uno tiene la razón cuando es capaz de demostrarlo. Si alguien no está en plan de oír explicaciones, no perdamos el tiempo reuniéndonos con él. Escribámosle. Ya se verá si contesta y cómo lo hace. En todo caso, el contador siempre debe obrar según su conciencia. Lo que para él está probado descansa en documentos. Ser fiel a lo que se sabe con certeza es la mejor estrategia.

*Hernando Bermúdez Gómez*