E

n el artículo *[Sounds Good to Me: How Communication Mode and Priming Affect Auditor Performance](https://doi.org/10.2308/AJPT-19-038)*, de Durkin, Mary Parlee, Jollineau, S. Jane, Lyon, Sarah C., publicado por *Auditing: A Journal of Practice & Theory*, 02780380, 2021, Vol. 40, Fascículo 1 se lee: “(…) *We posit that distraction works against skepticism in media rich communications. The vast majority of auditors in this study (93 percent) indicate that they interact with a client at least once per day, and on average, 37 percent of their client interactions occur in-person.[25] During in-person interactions, clients are often asked to provide auditors with explanations for balance fluctuations, management estimates, and other aspects of financial reporting. Our results suggest that when auditors seek an explanation, there may be an underappreciated benefit in using email. The benefits of email should be of particular interest to the auditing profession given the drastic changes to the work environment during the COVID-19 pandemic. Recent stay-at-home orders intended to stop the spread of COVID-19 have required nearly all interactions between auditors and their clients be accomplished virtually. Increased use of email and video communications in the audit environment will likely persist even after these restrictions are relaxed due to efficiencies that have been discovered. Our findings can assist auditors in evaluating the most appropriate medium for their intended communication.* (…)”

Varios contadores tratan de no interactuar con el personal de sus clientes. Prefieren escribirles. Ahora que se han hecho necesarias las herramientas electrónicas escogen solo la voz, por lo que no activan sus cámaras. Algunos intentos por mejorar la comunicación los han llevado a explorar documentos con formatos distintos al de una carta, utilizando otros tipos de letra, de disposición, colores e incluso movimientos. Las publicaciones masivas, otrora circulares, son hoy folletos muy hermosos, con buena fotografía y excelente papel.

Algunos clientes resienten el tono duro, en veces altivo, de algunos profesionales de la contabilidad. En otros casos aplauden que son muy histriónicos.

Los contables cambian de actitud según el nivel jerárquico de la persona con quien conversan. Prefieren las conversaciones con varios a la vez.

En atención a las reglas que gobiernan la evidencia promueven la comunicación escrita. Sin embargo, está claro que los testimonios son muy importantes para transmitir datos sobre la conducta de ciertos funcionarios.

La comunicación es una habilidad necesaria en el ejercicio de la contaduría. Se requiere un dominio del lenguaje, de manera que se logren mensajes claros, precisos. Se evitan párrafos de gran extensión. Además, las comunicaciones permiten ir bosquejando el carácter, la personalidad, de los autores. Algunos son operadores de formatos. No tienen habilidad para redactar. No están acostumbrados a las correcciones de estilo, lo que en ocasiones se vuelve contra ellos. Necesitan aprender del lenguaje corporal.

*Hernando Bermúdez Gómez*