**حسابرس و مهارت برقراری ارتباط موثر**



**پدیدآورنده: حسن خسروی**

همه می‌دانیم که رشته‌های حسابداری و حسابرسی، ماهیتاً رشته‌هایی مقداری هستند که در آنها مباحثی نظیر روابط عمومی، روانشناسی اجتماعی، ارتباطات انسانی و ... به‌عنوان دروس اصلی یا تخصصی خیلی کم مورد توجه قرار می‌گیرند.
اما از آنجا که کار حسابرسی و حسابداری به‌وسیله موجودی اجتماعی به نام انسان انجام می‌شود، باید یک حلقه مفقوده را در این بحث بررسی کرد. حسابرس، علاوه بر تخصص و توانایی لازم فنی در انجام وظایف محول‌شده، باید یک مهارت مهم را نیز آموزش دیده و به آن مجهز شود. این مهارت حساس و با اهمیت، مهارت برقراری ارتباط موثر با دیگران است که ممکن است بتوانیم نام دیگر «روابط عمومی بالا» را بر آن بگذاریم و این همان حلقه گمشده در کار حسابرسی است.
باید توجه داشت که مهارت برقراری ارتباط موثر یا روابط عمومی بالا با موضوعهایی چون اخلاق حرفه‌ای یا اخلاقیات در حرفه حسابرسی و منشور اخلاق حرفه‌ای، آیین رفتار حرفه‌ای و ... تفاوت دارد که فعلاً جای بحث آن نیست.
مهارت برقراری ارتباط موثر به ما می‌گوید که با دیگران چگونه تعامل داشته باشیم تا در نهایت زندگی و کار حسابرسی ما با اثربخشی و موفقیت همراه باشد.
حسابرس با چهار محیط سروکار دارد:
1- محیط خانوادگی،
2- محیط اجتماع به مفهوم عام (همسایه‌ها، اهالی کوچه و بازار و...)،
3- محیط درون‌سازمانی (همکاران)، و
4- محیط برون‌سازمانی (شرکت یا سازمان حسابرسی‌شونده).
حسابرس فاقد مهارت برقراری ارتباط موثر، رفتار خوشایند و پرجاذبه‌ای با همسر و فرزندان خود ندارد. او اغلب ممکن است فکر کند که زن و فرزندش هم باید حسابرسی شوند و مورد بازخواست قرار گیرند و مدارک گوناگونی بابت کارهای خود ارائه دهند. چنین حسابرسی برای مثال مدام از همسرش می‌خواهد که بابت خریدهای منزل صورتحساب معتبر ارائه دهد، یا برای اینکه بهترین قیمت را برای خرید میوه پیدا کند، حداقل از سه فروشگاه استعلام بگیرد و یا با دقت صورتی تهیه کند که خرجی هفته گذشته خانه را صرف چه اموری کرده است. در چنین فضایی، رفتار اعضای خانواده همواره زیر ذره‌بین و موشکافی است و طبیعی است که روند زندگی از طراوت و شادابی و رضایت و تفاهم و تعامل برخوردار نباشد.
حسابرسی که اصول و فنون برقراری ارتباط موثر را می‌داند، سعی می‌کند میان تخصص و وظیفه‌های حرفه‌ای و نحوه رفتار با اهالی خانه تفکیک قائل شود و با آنان به گونه‌ای برخورد کند که کمترین تعارض و اصطکاک به‌وجود آید و خانواده دارای نشاط و شادابی و سرزندگی باشد. حسابرس وقتی نیاموخته باشد که راههای نفوذ در همسر و راههای ارتباط موثر با فرزندان چیست، در نتیجه به عملکرد او در محیط کاری ضربه وارد می‌شود و این باعث فرسودگی شغلی، ناراحتیهای روحی و در نهایت منجر به عارضه‌های شدید جسمی خواهد شد. روشن است که این مشکلات بر قیمت تمام‌شده حسابرسی، کیفیت گزارشهای حسابرسی و عملکرد موسسه‌های حسابرسی تاثیر منفی می‌گذارد.
وقتی حسابرس از مهارت برقراری ارتباط موثر بی‌بهره باشد، در کوچه و بازار و رویارویی با مردم عادی و همسایه‌ها هم دچار مشکلات تعاملی بسیار می‌شود. به‌عنوان مثال، هر گاه در مورد هزینه عمومی ساختمان محل مسکونی با وی صحبت شود، تقاضای انواع و اقسام مدارک و مستندات و شواهد را می‌نماید تا ضمن بررسی و حسابرسی نظر خود را اعلام و سهم خویش را بپردازد که چه بسا در این میان، موجبات دلخوری و کدورت و نوعی حس بی‌اعتمادی را فراهم می‌آورد.
حسابرس فاقد مهارت برقراری ارتباط موثر، در درون سازمان نیز با همکاران وضعیت چندان رضایتبخشی ندارد. رفتار او نوعاً با تکروی، گوشه‌گیری و انزوا، مو را از ماست کشیدن و... همراه است. به‌عنوان مثال، وقتی همکاران از او می‌خواهند که با هم به عیادت یکی از همکارانی که در بیمارستان بستری است بروند، بهانه‌جویی می‌کند و طفره می‌رود و به نوعی سعی می‌کند خود را از ماجرا دور نگه دارد. او چون نمی‌تواند با همکاران ارتباط موثر عاطفی و تعامل سازنده و احساسی و مثبتی داشته باشد، از گردونه فعالیتهای گروهی کنار می‌افتد.
در محیط بیرون سازمان، بالاخره حسابرسان با توجه به مسئولیتهای حرفه‌ای و شغلی بعضاً در مقابل افکار عمومی باید پاسخگو باشند. آنان همچنین ممکن است لازم باشد به پرسشهای رقیبان، طلبکاران، سهامداران، مجمع عمومی و... پاسخهای قانع‌کننده‌‌ای بدهند. این امر ممکن نیست، مگر اینکه حسابرس به اصول و فنون برقراری ارتباط موثر مجهز باشد. گاهی اوقات وقتی سخن از اخلاق حرفه‌ای نظیر عواملی چون رازداری، امانتداری، استقلال و بیطرفی، صداقت، واقعگرایی، ‌پرهیز از پیشداوری و... می‌شود، نباید از نظر دور داشت که تحقق همه اینها مستلزم داشتن مهارت برقراری ارتباط موثر است که شاید کمتر به عمق تاثیر و ضرورت فراگیری آن پرداخته شده است.
اگر شما فرد اخمو و بد اخلاقی باشید، به احتمال زیاد در انجام وظایف حسابرسی به‌عنوان یک حسابرس، موقعیت مطلوبی نخواهید داشت، چرا که هنگام مراجعه به قسمتها و بخشهای مختلف سازمان رسیدگی‌شونده، برای اینکه اسناد ومدارک مورد نظر را در اختیار شما قرار دهند، چه بسا به‌خاطر ارتباط غیرموثر شما، مدارک لازم و کافی به شما داده نشود و زمان شما به هدر رود یا شاید با شما خصومت ورزیده و مدارک اشتباهی یا غیرمرتبط به شما داده شود که شما را سردرگم و گمراه کند و این طبیعتاً انرژی شما را خواهد گرفت.
هدف اصلی مهارت برقراری ارتباط موثر در اینجا، ایجاد یک زبان و پذیرش مشترک میان حسابرسی‌شونده با حسابرسی‌کننده است. به تجربه ثابت شده است که انسانهای با روابط عمومی بالا زودتر به نتیجه دلخواه می‌رسند و این موضوع ساده، اغلب آن چنان پیچیده می‌شود که باید برای حل‌وفصل آن مبالغ زیادی از بودجه سازمان هزینه شود. حقیقت آن است که مهارت برقراری ارتباط موثر، چهره خشک و خشن حسابداری و حسابرسی را لطیفتر و موجه‌تر کرده و آن را دوست‌داشتنیتر و پذیرفتنی‌تر می‌نماید و طبیعی است که با وجود چنین حالتی،‌ شما به عنوان حسابرس نزد حسابرسی‌شونده محبوب‌تر خواهید شد.
چون سازمانها اغلب ترجیح می‌دهند که کسی آنها را کنترل و نظارت نکند، بسیاری از سازمانها ممکن است در مقابل حسابرسان بدون ارتباط موثر، جبهه‌گیری و مقاومت کنند. اگر عصر حاضر دوره ارتباطات و اطلاعات نامگذاری شده، گویای آن است که نوع بشر در ماهیت، موجودی اجتماعی و ارتباطی است و این واقعیتی است که باید در واحدهای درسی دانشگاهی و انجمنهای علمی و آموزشی در رشته‌های حسابداری و حسابرسی مورد توجه قرار گيرد و مهارت برقراری ارتباطات موثر به واحدهای درسی اضافه و آموزش داده شود. به‌نظر می‌رسد که سازمانهای ذیربط داخلی و بین‌المللی می‌توانند برای ارتقای سطح ارتباطات انسانی و ارتباطات میان‌فردی، دستورالعمل و جزوه‌های آموزشی مفیدی تهیه کنند و در اختیار اعضا قرار دهند. شاید بتوان گفت که با مهارت برقراری ارتباط موثر ما می‌توانیم از برخی مشکلات پیش روی سازمانها نظیر فساد، تقلب، پولشویی، گزارشهای غیرواقعی و... جلوگیری کنیم و این به نفع همه سازمانها و کشورهاست.
امروزه سازمانها تمایل به دانایی‌محوری پیدا کرده‌اند. سازمانهای پویا و شاداب و موفق، سازمانهایی هستند که دانایی‌محوری سرلوحه کارهای آنهاست. یک عامل مهم برای تحقق دانایی‌محوری، دانش ارتباطات است. چنانچه افراد به‌عنوان حسابرس فاقد مهارت برقراری ارتباط موثر باشند، در نتیجه نمی‌توانند افرادی دانا به معنی کامل آن باشند. چون دانایی در نهایت باید منجر به توانایی شود و توانایی در سایه برقراری ارتباط موثر حاصل می‌شود. حسابرسان وقتی فاقد مهارت برقراری ارتباط موثر باشند، با همکاران و رییسان خود نیز دچار مشکلات درون‌سازمانی می‌شوند و بدین ترتیب صلاحیت حرفه‌ای آنان آسیب می‌بيند و در ارزشیابی‌ها نمره کمتری به‌دست می‌آورند که این موضوع ارتقای شغلی و مباحث مربوط به چرخه زندگی شغلی آنها را تحت تاثیر قرار می‌دهد.
حسابرس بدون مهارت برقراری ارتباط موثر، مانند جزیره‌ای است که با جایی رابطه‌ای ندارد و این حالت خوشایند هیچ کس نیست. حسابرسان در طول روز با حجم زیادی از آمارها، گزارشها، دفترهای مالی، اسناد حسابداری و جدولهای کمی سروکار دارند و داشتن مهارت برقراری ارتباط موثر، به آنها این اعتماد و اطمینان را می‌دهد که در کار خود مصمم و با نشاط باشند. مهارت برقراری ارتباط موثر، افق دیدگاه و نگرش حسابرس را وسیع می‌کند و این باعث می‌شود که برای تصمیم‌گیریهای خود بیشتر فکر کند و در برابر مشکلات و موانع صبور و شکیبا باشد؛ در غیر این صورت، عجله و شتاب، تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی را دچار آسیب می‌سازد.
مهارت برقراری ارتباط موثر می‌تواند مخالف را به موافق تبدیل و دیگران را با ما همراه سازد. این مهارت به شما فرصت می‌دهد تا از خود شخصیتی ویژه و مثبت بروز دهید و جذاب باشید. اینکه شما بتوانید با برقراری ارتباط موثر رای و نظر دیگران را به طرف خود جذب کنید، نشانه آن است که در زندگی فردی و اجتماعی خواهید توانست عنصری فعال و مفید باشید. به‌عبارت دیگر، حسابرس با برقراری ارتباط موثر، به رشد و توسعه سازمان و کشورش کمک می‌کند و به نظر می‌رسد که همه کشورها و سازمانهای حسابرسی علاقه‌ دارند که کشورشان توسعه‌یافته و موفق باشد.
در نهايت آنکه مهارت برقراری ارتباط موثر به صورت زبانی، می‌تواند موجب ارتقای سطح اعتماد و اطمینان میان حسابرسی‌کننده و حسابرسی‌شونده باشد. در زبان و ادبیات فارسی ضرب‌المثلی است که می‌گوید زبان خوش، مار را از سوراخ بیرون می‌کشد.
با برقراری ارتباط موثر می‌توان کارهای بزرگ مثبتی انجام داد و دنیای اطراف و محیط کار را جذابتر و زیباتر ساخت. بیایید همگی کمک کنیم تا با آموزش و توسعه مهارت برقراری ارتباط موثر یا روابط عمومی بالا، زندگی را زیباتر کنیم. باور من این است که:
حسابرسی موثر= روابط عمومی موثر
اما در پایان این نوشتار توجه خوانندگان محترم را به 40 نکته اساسی که می‌تواند در ارتقا وتوسعه شغلی حسابرسان مفید باشد، جلب می‌کنم. به‌عبارت دیگر به‌زعم نویسنده، حسابرس چنانچه مایل است که در حرفه و کار خویش موفق باشد، ‌باید نکته‌های زیر را سرلوحه فعالیتهای شغلی خود قرار دهد:
• تلاش درجهت کسب خشنودی و رضای خداوند متعال در همه شئونات شخصی و شغلی.
• پایبندی به اصول و قواعد علمی و پذیرفته‌شده حاکم بر حرفه حسابداری و حسابرسی.
• رعایت عدالت و انصاف در رسیدگی‌ها و حسابرسی‌ها و پیشگیری از ایجاد هرگونه تنش و درگیری.
• پرهیز از سوءظن و برخورداری از حسن خلق در رویارویی با مدیران و دست‌اندرکاران امور مالی دستگاهها.
• داشتن دقت، شجاعت و صراحت در بیان اظهارنظرهای کارشناسی و فنی.
• بروز بودن اطلاعات، آمار و دانسته‌های حرفه‌ای، همگام با تغییر و تحولات دانش حسابداری و حسابرسی.
• رعایت سلسله مراتب اداری و برخورداری از صبر و حوصله درهنگام بروز مشکلات در رسیدگی‌ها.
• پایبندی به اصول و ضوابط اخلاق حرفه‌ای و تلاش درجهت تقویت اعتقادات دینی.
• ایجاد انگیزه، روحیه و حس مشارکت و تعاون در میان همکاران.
• پرهیز از غیبت، تهمت و اظهارنظرهای غیرکارشناسی و تلاش درجهت آسیب‌شناسی صحیح مشکلات.
• مطالعه و آگاهی مستمر نسبت به استانداردهای مورد عمل.
• تلاش درجهت تقویت قوای جسمانی و روحی با بهره‌گیری از ورزش، تغذیه مناسب، تفریحات سالم و...
• داشتن اطلاعات کافی از مجموعه قوانین و مقررات عمومی و خاص دستگاه حسابرسی‌شونده.
• رعایت ادب، نزاکت و انضباط در تعاملات انســانی، آمدورفتها، جلسه‌ها و... .
• پرهیز از هرگونه زدوبند و مصالحه که به کسر شأن حسابرس و دانش حسابرسی می‌انجامد.
• داشتن حساسیت و دلسوزی نسبت به اهمیت و جایگاه بیت‌المال.
• تلاش درجهت رفع مشکلات حرفه‌ای و استفاده از فناوریهای نوین مرتبط با شغل.
• برخورداری از بصیرت، بینش، درک مطلوب و قدرت تجزیه‌وتحلیل مسائل.
• پرهیز از غرض‌ورزی و دخالت دادن حب‌وبغضها در رسیدگیها و حسابرسیها.
• تقدم منافع جمعی، گروهی و سازمانی بر منافع فردی و شخصی.
• ارائه مشاوره‌های لازم و کافی به مجموعه حسابرسی‌شونده در جهت پیشگیری از بروز تخلفات و در نهایت کاستن از هزینه نهایی تمام‌شده حسابرسی دستگاهها.
• برخورداری از روابط عمومی قوی به منظور جلب نظر مساعد و موافق دیگران به‌خاطر پیشبرد بهتر انتظارات و کارها.
• پرهیز از شتابزدگی و نداشتن عجله در قضاوتها و تصمیم‌گیریها.
• یاری جستن از اموری نظیر توکل، توسل، تدبر، مشورت و شورا.
• داشتن آگاهی‌های لازم و کافی نسبت به زبان انگلیسی و رایانه به‌عنوان دو عنصر اساسی و کاربردی در زندگی و مناسبات انسانی و علمی.
• زمینه‌سازی و فراهم آوردن بستر مناسب برای رشد و شکوفایی استعدادها و بروز توانمندیهای همکاران.
• پرهیز از تکروی، انتقامگیری، لجاجت، بی‌تفاوتی و پرخاشگری.
• بهره‌گیری از آیات، احادیث، کلام، توصیه‌ها و آموزه‌های بزرگان و شرع مقدس درجهت توفیق هرچه بیشتر در انجام وظایف و مسئولیتهای محول شده.
• توجه به ایمنی و آراستگی محیط کار.
• اجازه ندادن به افراد و گروههای سودجو و منفعت‌طلب برای چشمپوشی و یا سرپوش گذاشتن بر تخلفات آنها.
• همواره خدا را حاضر، ناظر و آگاه بر اعمال و رفتار خود دیدن.
• مطالعه و بررسی کتابها، مجله‌ها و منابع داخلی وخارجی مرتبط با حرفه حسابداری و حسابرسی در راستای تقویت سطح دانش و آگاهی‌های فردی.
• داشتن ابتکار، خلاقیت، نوآوری، پویایی و شادابی درحین انجام وظایف.
• توجه به اعضای خانواده خود و تلاش درجهت رفع نیازهای مادی و معنوی آنان.
• برخورد شجاعانه با رواج روحیه تملق، چاپلوسی، ریاکاری و زیرپای دیگران را خالی کردن.
• داشتن حس وفاداری و تعلق نسبت به سازمان.
• ارائه راهکارها و پیشنهادهای سازنده به فرادستان درجهت صرفه‌جویی در انرژی و هزینه‌ها.
• پرهیز از تعصب‌گرایی، قومگرایی و رابطه‌بازی در رسیدگیها و حسابرسیها.
• استفاده بهینه از امکانات، لوازم و تجهیزات دراختیار در جهت اجرای دقیق وظایف.
• بهره گیری از مدیریت زمان در استفاده مطلوب از زمان در اختیار و جلوگیری از تبدیل فرصتها به تهدیدها.