

# Księgowy: ekspert i człowiek

O tym, jak otoczenie gospodarcze zmienia rolę księgowego w firmie, powiedziano już wiele. Z buchaltera w zarębkawkach staje się on zaufanym doradcą. Okazuje się, że nie mniej istotne niż wiedza i technologie są kwestie związane z emocjonalną stroną zawodu.



**Zbigniew Lufy**  
prof. dr hab. inż.,  
przewodniczący Rady Naukowej  
Stowarzyszenia Księgowych  
w Polsce

Zdobywanie zaufania kontrahentów wiąże się z umiejętnościami odczytywania stanu emocjonalnego rozmówcy oraz ze znajdowaniem argumentów, które przekonają go do stanowiska prezentowanego przez księgowego. Księgowy zatem znajduje się w pierwszej linii kontaktu z otoczeniem – zaopatrzeniem i zbytem, doradcą prawnym itp. Wymaga to od niego odpowiedniego przygotowania psychologiczno-negocjacyjnego i stanowi zdecydowanie nowy obszar aktywności.

Zaufanie jest nieodzowne także na linii właściciel podmiotu – księgowy. Przedsiębiorca zwraca się do swojego księgowego z problemami i wątpliwościami, wynikającymi z prowadzonej działalności gospodarczej, a często są to sytuacje na tyle trudne, że powodują niewłaściwe stany emocjonalne, depresję lub nawet chorobę psychiczną.

Prezentacje i dyskusje prowadzone podczas XX Światowego Kongresu Księgowych w Sydney (5–8 listopada 2018 r.) wskazują nowe kierunki rozwoju zawodu księgowego. Obok wiedzy z prawa bilansowego i podatkowego sugerowano zwrócenie większej uwagi na kwalifikacje związane ze zdobywaniem zaufania kontrahentów, etycznym wykonywaniem zawodu, a także zrozumieniem i współdziałaniem w zrównoważonym rozwoju świata, współpracą z nową techniką i technologią, ochroną informacji biznesowej i zarządzaniem zgodnością.

Większość tych zagadnień była dyskutowana również na wielu konferencjach w Polsce w 2017 i 2018 r., m.in. na 2. Kongresie Polskiej Rachunkowości w Warszawie, międzynarodowej konferencji SKwP „Przyszłość zawodu księgowego” w Wieliczce i Zjeździe Katedr Rachunkowości w Łodzi. Oznacza to, że polscy naukowcy i praktycy rachunkowości właściwie odczytują przemiany gospodarcze i techniczno-technologiczne, dotyczące zarządzania informacją biznesową.

## Trust – zdobywanie zaufania

Na ostatnim Światowym Kongresie Księgowych, chyba po raz pierwszy w jego historii, sięgającej 1904 r., poruszone zostały tak wyraźnie kwestie, związane z emocjonalną stro-

ną zawodu księgowego, umiejętnościami, których raczej nie jest w stanie zastąpić sztuczna inteligencja.

Na potwierdzenie istoty zagadnień, które dotychczas pozostawały poza obszarem dyskusji na tego rodzaju wydarzeniach, przytoczmy kilka cytatów z wypowiedzi ekspertów z różnych krajów. „Księgowi muszą pomóc swoim klientom pokonać przeszkody, a nawet choroby psychiczne”. „Księgowi muszą komunikować się z klientami nie tylko o liczbach i wartościach”. „Nigdy wcześniej kwestia zdrowia psychicznego w naszym zawodzie, a już na pewno w odniesieniu do małych firm, nie była kiedykolwiek poruszana na Światowym Kongresie Księgowych”.

Wskazywano także, że „jeśli praca księgowych może zostać zastąpiona algorytmem, a duża część może być zastąpiona robotem, to znaczy, że nasza przyszłość, zależy od robotyzacji rachunkowości. Koncentrujemy się na technicznej wiedzy księgowych, a nie bierzemy pod uwagę behawioralnych aspektów wykonywania zawodu księgowego”.

Jedno z wystąpień w całości było nastawione na analizę psychologii zawodu księgowego. Analizując bazowe potrzeby życia człowieka, ekspert wymieniał je w kolejności wskazującej wagę potrzeby:

- realizacja kreatywnego myślenia i działania,
- samoocena własnej wartości i znaczenia w społeczeństwie,
- posiadanie przyjaciół, rodziny,
- stabilność bezpieczeństwa i brak obaw o przyszłość,
- czynniki fizyczne (żywność, woda, schronienie, ciepło),
- kontakt z techniką (wi-fi, energia).

Podana kolejność potrzeb może być dyskusyjna, podobnie jak dyskusyjne jest zapewnienie ich realizacji przez organizację współpracującą z księgowymi. Przytoczony pogląd dobitnie wskazuje na koncepcję wskazania pierwszoplanowej roli człowieka w realizacji zawodu księgowego.

Warto zwrócić uwagę na specyficzne podejście do relacji księgowy – pracodawca. Pracodawca nie jest postrzegany tylko jako rzetelny płatnik wynagrodzenia za pracę księgowego, lecz jako strona zaspokajająca kompleksowe potrzeby pracownika i umożliwiająca mu kreatywne oraz innowacyjne działanie.

Tak zarysowane zagadnienie behawioralno-psychologicznych cech księgowego nie jest składnikiem procesów edukacyjnych, a warto byłoby przemyśleć jego wprowadzenie co najmniej do szkoleń statutowych.

## Współpraca z nową techniką i technologią

Automatyzacja, robotyzacja, cyfryzacja to pojęcia na stałe wpisane w wiele konferencji na

temat biznesu i rachunkowości, które obecne były także podczas obrad w Sydney.

Omawiano wdrażanie sztucznej inteligencji w biznesie i rachunkowości na świecie. Wskazano, że Unia Europejska w 2018 r. deklaruowała prace nad strategią AI oraz wdrożeniem jej rozwiązań w praktyce krajów tworzących UE, a także ich podmiotów gospodarczych. Z ciekawszych zagadnień, zawartych w wystąpieniu poświęconym technice i technologii, warto zwrócić uwagę na:

- a) wykorzystanie w 2017 r. przez EY dronów w procesie audytu, w celu weryfikacji inwentaryzacji badanych spółek; rezultaty pracy drona były przesyłane bezpośrednio do centrum AI i do audytorów,
- b) regulację prawną UE, która w art. 22 RODO wskazuje, że należy dążyć do zautomatyzowanego podejmowania decyzji,
- c) istotną cechę decyzji, wypracowanych wspólnie z automatem, a mianowicie brak zadawania pytań w postaci:

- a. jak wypracowano informacje decyzyjne?
- b. czy można uzyskać więcej informacji?
- c. kiedy informacja będzie kompletna?
- d. czy informacja zawiera błędy?
- e. czy zaufać informacjom z automatu?
- f. jak sprawdzić czy są błędy?
- g. jak korygować błędy?

Przytoczone pytania powstają w tradycyjnym procesie decyzyjnym, gdy jest dużo wątpliwości co do poprawności i kompletności informacji.

Jedna z prelegentek powiedziała także: „(...) mogłabym wejść do twojej firmy jutro i nie osiągnąć nic, nawet jeśli zabiorę ze sobą 30 profesorów ds. sztucznej inteligencji, ponieważ nie rozumiemy twojej branży, nie rozumiemy twoich klientów, nie rozumiemy twoich problemów, nie rozumiemy twojej wizji. Musimy pracować z Tobą, ale jednocześnie musisz nauczyć się pracować z nami”. To zdanie wskazuje na rangę i pozycję księgowego w procesie wdrażania sztucznej inteligencji – księgowy staje się konsultantem i doradcą dla specjalistów z tego zakresu.

Głos zabrała także była instytucjonalna hakerka, która powiedziała, że szczególny cel ataków hakerskich stanowi księgowość, ponieważ to w niej jest klucz do klientów i finansów firm. Cyberataki są rzeczywistością i to się nie zmieni. Należy nauczyć się z nimi żyć i pracować, ale warto skorzystać z porad, jak się przed nimi zabezpieczyć. Wskazano pięć kroków powstrzymania cyberataku.

1. Zdrowy rozsądek, którego (osobę fizyczną) na atak typu *phishing*, *ransomware* i *wiper*. *Phishing* wydobywa dane z komputera, *ransomware* szyfruje zawartość komputera,

## ANALIZA

### Jakie wnioski na przyszłość

- Uczestniczymy w przemianie zatrudnienia, którą nazwano *gig-economy*, czyli praca od projektu do projektu. Szacuje się, że do roku 2020 w USA 40 proc. pracowników będzie pracowało w warunkach kontraktowych (<https://msp.money.pl/gig-economy>). Jest to bardzo istotna zmiana warunków pracy, bezpieczeństwa zatrudnienia oraz kultury społecznego współżycia. Musimy dostrzegać tę przemianę i z wyprzedzeniem informować oraz szkolić księgowych w Polsce w kierunku podejmowania pracy kontraktowej.
- Zacierza się różnica między życiem prywatnym oraz pracą zawodową. Praca kontraktowa może być wykonywana w innym miejscu niż siedziba pracodawcy, szczególnie gdy technologia cyfrowa umożliwia pracę na odległość. Powstająca nowa kultura pracy powoduje przejście od *work-life balance* do *work-life integration*. Moim zdaniem, wymaga to przygotowania psychologicznego oraz umiejętności technicznych tej grupy pracowników, którą nazywa się *millennialsami*. Zauważmy, że obecne „biuro” może się mieścić w laptopie, a nawet w smartfonie. Stanowi to kolejny obszar kształtowania kwalifikacji księgowych.
- Cyfryzacja i automatyzacja biznesu powoduje trwałe zmiany w relacji pracodawca – pracownik. Inna staje się rola związków zawodowych, programów zdrowotnych, funduszy socjalnych, kosztów ponoszonych w związku z zatrudnieniem etatowym. Dostrzega się także potrzebę zmiany prawa podatkowego w związku z nową formą świadczenia pracy. Te zagadnienia powinny szczególnie zainteresować przedsiębiorców również w Polsce.
- O istotności tego zagadnienia świadczy fakt, że 20–30 proc. siły roboczej, zarówno w USA, jak i w 15 krajach UE (Austria, Belgia, Dania, Finlandia, Francja, Niemcy, Grecja, Irlandia, Włochy, Luksemburg, Holandia, Portugalia, Hiszpania, Szwecja i Wielka Brytania) w 2018 r. stanowią samozatrudnieni, pracujący na własny rachunek oraz pracownicy tymczasowi – wynika z ubiegłorocznego badania McKinsey Global Institute (Informacja za: <https://msp.money.pl/gig-economy>).
- W związku z wprowadzeniem digitalizacji w rachunkowości szczególnie nacisk należy położyć na szkolenia księgowych związane z umiejętnością interpretacji danych, komunikacji interpersonalnej, konstruowania strategii i wizji biznesu.

Istnieje technologia i algorytmy wpływające na reakcje oraz zachowania pracowników. Należy uświadomić księgowym, na czym one polegają, żeby świadomie uczestniczyli w modelowaniu swoich zachowań. *Wellbeing* może być przyjazny pracownikowi, może jednak stanowić także manipulację jego zachowania. Świadomi przemian rynku pracy i nowych technologii księgowi będą podejmowali decyzje najbardziej dla nich bezpieczne i korzystne, a jednocześnie wspomagające procesy decyzyjne pracodawców. ■

a *wiper* czyści komputer. Mając świadomość tych zagrożeń, można się ustrzec wprowadzenia wirusów do komputera, np. podczas logowania się w sieci niezabezpieczoną, otwierania informacji nieznanego pochodzenia itp. Osobę pracującą przy komputerze należy traktować nie jako najszabsze ogniwo (tak najczęściej mówi się o pracownikach w sytuacji zagrożeń cyberataków), lecz jako najbardziej odpowiedzialną za bezpieczeństwo danych. Z tym stwierdzeniem należy się zgodzić i uczulić księgowych na ich odpowiedzialność w tym zakresie.

2. Bezpieczne hasła, które po prostu nie istnieją. Pracownicy nie zmieniają haseł, szczególnie w sytuacji, gdy muszą stosować różne hasła w czasie pracy. Istnieją programy wykradające powtarzające się często hasła w firmie. Polecanym zabezpieczeniem zamiast literowo-cyfrowo-znakowego hasła jest zabezpieczenie biometryczne, głosowe lub z użyciem linii papilarnych.

3. Posiadane oprogramowanie, które prowokuje do ataku. Częściej atakowane są komputery ze starym oprogramowaniem niż z nowym. „Aktualizacja oprogramowania jest jak szczepionka przeciwko wirusom, która wzmacnia system odpornościowy”.

4. Powołanie specjalisty ds. zarządzania ryzykiem. Wbrew pozorom, taki specjalista od ochrony m.in. przed cyberatakami nie musi być informatykiem, może to być prawnik, księgowy, specjalista zarządzania itp. Ważne, aby umiał diagnozować obszary narażone na ryzyko cyberataku i uświadomił pracowników na przestrzeganie procedur bezpieczeństwa.

5. Ewolucja wraz ze zmieniającą się technologią. Systemy bezpieczeństwa muszą ewoluować, żeby nadążyć za ewolucją technologii hakerskich. To swoiste pole walki intelektualistów destrukcji i obrony. W dążeniu do nielegalnego wzbogacenia się hakerzy wkraczają na nowe obszary. W 2018 r. cyberprzestępcy ukradli już kryptowaluty o wartości 760 mln dolarów na całym świecie.

W podsumowaniu tego zagadnienia stwierdzono, że istnieje nowy zawód „przyjaznych hakerów”, którzy poszukują luk i zagrożeń w systemach zabezpieczeń infor-