

COLUMNS | 1 MEI 2023

## MENSELIJKE TREKJES

Auteur: Nicole J. den Hartigh

Leestijd: 3 min



**Gedurende mijn hele carrière wist ik ze haarfijn te spotten: brulkickers. Praatjesmakers die in staat waren altijd het juiste hardop, liefst schreeuwend, te zeggen wat scoorde. Op precies het goede moment en in het bijzijn van de persoon die ertoe deed.**

In die tijd was dat nog vaak een 'hij'. En 'hij' zorgde er vervolgens voor dat krijsende 'Kermit' een snellere carrièregroei doormaakte dan de veel harder werkende, doch verbaal minder sterke donderpadjes om hem heen. Misschien ben ik mede daarom wel 'waarheidsvinder' geworden, op jacht naar feiten. Want feiten zijn redenen van wetenschap. Echte kwaliteit en daaronder liggende inspanningen zijn namelijk niet altijd gelijk zichtbaar, maar doorgaans wel meetbaar. Mits iemand daarin geïnteresseerd is natuurlijk.

Tijdens de EMIA-colleges in 2006 werd de theorie achter het voornoemde voorbeeld gepresenteerd. Wij werden toen meegenomen in de fascinerende wereld der biases en heuristieken. Het gaat dan over gedrag, vooringenomenheden en vertekeningen; een menselijk filter in ons brein. Een soort snelkoppeling om tot vlotte keuzen te kunnen komen. De mens gebruikt heuristieken als gevolg van cognitieve luiheid in een wereld vol keuzen die je dagelijks moet maken. Maar let op, luiheid is niet voor niets des duivels oorkussen! Als internal auditor weet je immers: meten is weten.

Onze professor reikte ons mogelijkheden aan voor een succesrijk zakelijk leven in kantoortuinen vol gretige consultants. Zo'n tuin is voor sommigen namelijk gevaarlijker dan een zoo met gevaarlijke 'predators'. Voor je het weet word je afgefikt en vervolgens uitgeblust. Het verhaal van de zogenoemde 'recensie effects' maakte destijds indruk op mij. Dat is een bias waardoor de neiging bestaat dat iemand meer focust op gebeurtenissen in de meest recente tijdsperiode in

# AUDIT

## MAGAZINE

plaats van op de totale tijdsperiode. Er zijn mensen die daar misbruik van maken, zo ook de brulkikker.

In de periode dat de beoordelingen plaatsvonden, kwaakte hij nog een toontje harder dan hij gewoonlijk al deed. In een mum van tijd had deze blaaskaak het tot partner in een Big-4-5-nog-wat-company geschopt. Hoe? Als 'de baas' in zijn glazen kantoortje zat met zijn deur open, sprong deze kikker luid telefonerend heen en weer langs die open deur. Hij verzorgde dan voor eenieder, of die het nu wel of niet wilde horen, een bloemlezing van successen die hij kort daarvoor had gecollecteerd bij zijn collega's. Zij hadden het echte werk gedaan, maar dat vergat hij te vermelden. Hij was zich ervan bewust dat zijn (wan)gedrag zou bijdragen aan een fantastische beoordeling in dat culturele klimaat. Mede als gevolg van de blindheid van zijn drukke baas, die zichzelf geen tijd gunde om zich over de werkelijke prestaties van het team te bekreunen en zich ook graag door Kermit liet vlijen.

Zelf heb ik het niet zo ver geschopt in die kantoorejungle. Nou denk je misschien: 'wat stom! Je kende immers de sleutel voor succes.' Als mens ben ik echter wat anders 'gesnaard' dan veel andere aardbewoners. Persoonlijk ben ik nogal fan van eerlijkheid en van waarheden en gefascineerd door de tegenhangers daarvan: oneerlijkheid en leugens. Voor zo'n karakter heb je een geschikte 'speeltuin' nodig met mensen die dat weten te koesteren en waarderen. Van menselijk gedrag, onderzoek en feiten heb ik dan ook mijn vak gemaakt. Specifieke kennis daaromtrent kan soms een levensreddende voorsprong geven. Helemaal als je vaak te maken hebt met mensen die integriteit en wet -en regelgeving daaromtrent hebben geschonden, zoals fraudeurs en machtsmisbruikers.

'Horen-zien-zwijgen' legde het carrièretchnisch af tegen 'doof-blind-luidruchtig'. Maak jij als internal auditor het verschil door je bewust te zijn van bestaande biases en daarop gepast en gedurfd te acteren? In het belang van een groter goed dan alleen jezelf? Doen!

### Over

Nicole J. den Hartigh is gespecialiseerd in fraudebeheersing en integriteitmanagement en is de grondlegger van Frauditing. Daarnaast verzorgt zij trainingen, is auteur en als docent actief voor UvA en EUR.

**Tags:** Nicole J. den Hartigh

**Bron url:** <https://auditmagazine.nl/columns/menselijke-trekjes/>