

21-06-2017

Zó leer je van dilemma's

“Er ligt één ding ten grondslag aan alle nieuwigheden die we tijdens dit congres tegenkomen: of je in staat bent om te leren,” zegt Margreeth Kloppenburg tijdens haar presentatie Leren van dilemma's op het [IIA Congres 2017](#). De gemiddelde professional leert niet meer zo heel veel. Die is gewend geraakt aan succeservaringen en kan niet meer zo goed omgaan met het maken van fouten. “Wat is het laatste dat je geleerd hebt, zonder dat je er van tevoren ook maar iets van wist?” De Zweedse taal wordt genoemd, evenals hoe het is om voor het eerst alleen thuis te zijn met twee kinderen. Beide werden als lastig ervaren. Leren van dilemma's is ook lastig. Maar wel onmisbaar voor een internal auditor.

Leren is een individueel proces. Ook lastige kwesties proberen we vaak alleen op te lossen. Maar om te leren van ervaringen is samenwerken of om hulp vragen juist wel belangrijk. Juist als je met iemand spart, kun je reflecteren op je eigen handelen, op wat heeft plaatsgevonden in je eigen hoofd. Dat is belangrijk om te borgen wat je geleerd hebt, zodat je niet later een slim idee bedenkt en je vervolgens beseft dat je dat al eens bedacht had. In een onderzoek van de Universiteit van Maastricht kwam laatst naar voren dat [auditors niet leren van hun ervaringen](#). Ze nemen te weinig tijd om te reageren op hun handelen. Doe je dit wel, dan kun je jezelf veel tijd en moeite besparen. De kennis zit al in je lichaam (ervaring, gevoel, timing, technische expertise), dus doe er iets mee.

Professionals willen goed werk leveren: van een kwalitatief hoog niveau (*excellent*), met een bovenmatige betrokkenheid (*engaged*) en met verantwoord handelen (*ethical*) ([The Good Work Project](#)). In het 'moeras van de beroepspraktijk' blijkt echter dat wat op papier heel logisch lijkt, in het echt toch wat lastiger is. Er is een groot grijs



gebied, waar je door de veelheid aan regels en
standaarden veel zelf moet bedenken. Bovendien komen er
nog andere dilemma's de hoek omkijken. Denk aan druk
vanuit de bedrijfsleiding om zaken niet te melden, druk van
de auditee om opmerkingen wat neutraler te formuleren of
te schrappen uit auditrapport, of druk vanuit jezelf of
collega's om conflicten te vermijden. Het is ingewikkeld om
het goede te doen. Wat doe je dan?

Doe vaker aan collectief leren. Plan bewust momenten in
om lastige kwesties door te spitten. Stel de regels ter
discussie als dit nodig is. Door dilemma's bespreekbaar te
maken en veel mensen in de omgeving 'medeplichtig' te
maken, hoef je het niet alleen (proberen) op te lossen.
Neem een gezamenlijk uitgangspunt. Vele handen
(hoofden) maken licht werk. Doordat er verschillende
meningen tegen elkaar afgewogen worden, kun je elkaar
scherper krijgen en toewerken naar een beter 'antwoord' op
het 'probleem'. Deze gesprekken kun je overigens het best
in een informele setting houden om op een ongedwongen
manier het een en ander boven tafel te krijgen. Zó leer je
van dilemma's.

Bekijk de [presentatie van Margreeth Kloppenburg](#)

[Terug naar het nieuwsoverzicht.](#)

IIA Nederland

Postadres:
Postbus 22657
1100 DD Amsterdam

Bezoekadres:
Burgemeester Stramanweg
102A
1101 AA Amsterdam

[Contact opnemen](#)

Audit Magazine



Lidmaatschap

IIA is dé toonaangevende beroepsorganisatie voor internal auditors. Een lidmaatschap laat u delen in de collectieve kennis van alle vakgenoten in de wereld.

[Meer informatie](#)

IIA-Partners



