

Sociaal wenselijk

Voor een klant ben ik net enkele dagen naar Italië geweest.

Interessant om mee te maken hoe in het buitenland tegen zaken worden aangekeken. Opmerkelijk vind ik dat de cfo van een internationale organisatie geen Engels spreekt. Schokkend het Italiaanse gebruik om slechts drie keer per dag koffie te drinken. Nog kleine kopjes ook. Gelukkig wel weer aan de sterke kant. Grappig dat iedereen de koffie zo sterk vindt dat ze er suiker in doen. In plaats van het probleem op te lossen met minder sterke espresso, wordt alleen het symptoom bestreden.

Met vrienden ben ik een paar dagen naar Krakau geweest. Opvallend hier is de eerlijkheid van de mensen. Op de vraag hoe het gaat, komt niet standaard 'goed' terug, maar een eerlijk antwoord over aanwezige vermoeidheid. Een eerlijkheid die is blijven hangen vanwege de puurheid. Binnen de accountancy hoor je vaak het antwoord 'druk'. Of dat inderdaad inhoudt dat iemand het druk heeft of sociaal wenselijk antwoordt, kan ik al niet meer herleiden.

Ook mijzelf betrap ik op dit soort antwoorden. Het waarom hiervan kan ik niet altijd even goed verklaren. Wellicht omdat het een lekker makkelijk antwoord is waarover ik niet hoeft na te denken.

**'Probeer de schat
aan ervaring te
koppelen aan de
kennis van nu.'**

Of om het voorkomen van de illusie van zwakte. Een rustig leven of een dip hoort niet thuis in het succesvolle leven van accountant.

Het grote gevaar is dat niet duidelijk wordt waar de werkelijke problemen liggen. Veel wordt immers gesproken over de aanwezige werkdruk, maar op basis van de standaardantwoorden is het moeilijk

om hierin echt inzicht te krijgen. Opmerkingen kunnen hierdoor op verschillende wijzen worden geïnterpreteerd.

Omdat de antwoorden sociaal wenselijk zijn en gericht op de perceptie dat iedereen het druk moet hebben, zal de aanwezige werkdruk worden overschat en zullen geen acties worden ondernomen om de werkdruk te verminderen. Dit kan zowel op totaalniveau als op individueel niveau. In beide gevallen is dit geen wenselijke situatie. Zeker in het tweede geval waarbij het persoonlijke leed aanzienlijk groter kan uitpakken.

Het kan ook gebeuren dat iemand het wel druk heeft, maar dit niet als storend ervaart. In dat geval zou geen aanvullende actie ondernomen hoeven worden.

In de praktijk zullen beide situaties op een hoop gegooid worden en gemeenschappelijk behandeld. De boodschap die wordt uitgedragen is immers niet helder en zal dan ook niet worden opgepakt. Dat alleen omdat we te gemakkelijk zijn met onze antwoorden.

Volgende keer moeten we misschien eerst nadenken voor we iets zeggen. We blijven immers accountant.



HOMME IDZERDA

COLUMN

Accountant.nl

Voor eerdere columns en reacties zie Accountant.nl.