

内部审计中人际关系的处理

蒋芝花 张小艳

(长沙理工大学管理学院 长沙 410076)

【摘要】良好的人际关系是确保内部审计工作顺利开展的基本条件。本文就内部审计中人际关系的主要内容、如何建立良好的内部审计人际关系及化解内部审计中人际冲突的方法作些粗浅的探讨。

【关键词】内部审计 人际关系 沟通技巧

一、内部审计中的人际关系

内部审计作为一种独立、客观的监督和评价活动,其目的就是为企业(组织)增加价值并提高自身的运作效率。防弊、兴利、增值是内部审计的基本目标,监督和评价是内部审计的基本职能。为发挥其职能、实现其目标,内部审计必须服务于组织的各个层面,审计的范围包括风险管理、内部控制系统、经济责任制和企业治理结构。这就决定了内部审计人员不可避免地要和企业内外各个层面的人员打交道、碰到如何处理同企业内外各个层面人员的关系问题。为了搞好工作,内部审计人员必须建立和保持良好的人际关系。

首先,内部审计人员必须与组织内相关机构建立和保持

良好的人际关系。内部审计工作是在组织内部进行的。它通过监督、评价企业的经营活动,为提高企业的经济效益服务。审计对象的选择、审计证据的收集、对企业报表的审计以及后续审计工作的进行都需要相关机构的配合。只有建立良好的人际关系,才能建立起相互信任的关系,促进彼此的交流与沟通,取得相关机构和人员的理解与配合,及时获得充分、相关、可靠的信息,从而提高内部审计的效率,并确保内部审计意见得到有效的贯彻,实现内部审计的目标。

其次,内部审计人员必须与国家审计机关、本系统上级审计机构和会计师事务所建立和保持良好的人际关系。内部审计是对组织经营活动及内部控制的独立、客观的监督和评价,

2. 入侵控制技术。入侵检测是对入侵行为的发觉。它从计算机网络或计算机系统的关键点收集信息进行分析,从中发现网络或系统中是否有违反安全策略的行为和被攻击的迹象。入侵检测技术是根据入侵行为与正常访问行为的差别来识别入侵行为的,根据识别采用的原理不同可以分为异常检测、误用检测和特征检测三种。

进行异常检测的前提是确认入侵是异常活动的子集。异常检测系统通过运行系统或应用层的监控程序将当前主体的活动情况和用户轮廓进行比较来监控用户的行为。用户的轮廓通常定义为各种行为参数及其阈值的集合,用于描述正常行为的范围。当用户活动与正常行为有重大的偏离时即被认为是入侵。如果系统错误地将异常活动定义为入侵,称为错报;如果系统未能检测出真正的入侵行为则称为漏报。

进行误用检测的前提是所有的入侵行为都有可被检测到的特征。误用检测系统提供攻击特征库,当监测的用户或系统行为与库中的记录相匹配时,系统就认为这种行为是入侵。如果入侵特征与正常的用户行为匹配,则系统会发生错报;如果没有特征能与某种新的攻击行为匹配,则系统会发生漏报。

特征检测关注的是系统本身的行为。定义系统行为为轮廓,并将系统行为与轮廓进行比较,对未指明为正常行为的事件定义为入侵。特征检测最大的优点是可以通过提供行为特征定义的准确度和覆盖范围,大幅度降低漏报和错报率。其不

足是要求严格定义安全策略,这需要经验和技巧。另外,为了维护动态系统的特征库通常是很耗时的事情。

3. 防火墙技术。防火墙技术是一种安全隔离技术,它通过在两个安全策略不同的域之间设置防火墙来控制两个域之间的互访行为。隔离可以在网络层的多个层次上实现,目前运用较多的是网络层的包过滤技术和应用层的安全代理技术。包过滤技术通过检查信息流的信源和信宿地址等方式确认是否允许数据包通过;而安全代理则通过分析访问协议、代理访问请求来实现访问控制。

防火墙是不同安全域之间信息流通过的惟一出入口,所有双向数据流都必须经过它。注册会计师通过对防火墙的检查和认证,可以检测是否只有被授权的合法数据,只有防火墙中安全策略允许的数据才可以通过,如果该系统具有很高的抗攻击能力,则系统的每个安全域不会受相隔相邻的安全域的攻击,从而限制威胁从一个子网扩散到另一个子网。

通过防火墙测试技术,注册会计师可以分析通过防火墙的数据合法性情况,分析防火墙对非法或未授权数据的隔离情况,从而为进一步评价系统的抗攻击能力和评价系统安全性进一步提供依据。

主要参考文献

段云所,魏仕民,唐礼勇等.信息安全概论.北京:高等教育出版社,2003

在审计范围、审计程序等方面与外部审计有共同之处。内部审计人员与外部审计人员建立良好的人际关系,可以减少重复审计,提高审计效率,促进审计目标的实现。

再次,内部审计人员需要与外部专家保持良好的人际关系。随着经济的快速发展,组织经营活动呈现出多样性和复杂性的特点。内部审计除财务审计外,更注重的是管理审计,这样,内部审计便不可避免地遇到越来越多的特殊专业问题。由于内部审计人员受所处地位和专业知识的局限,对许多特殊专业都不熟悉,必须聘请那些具备专业技能、知识和经验的单位或个人提供专业服务。没有良好的人际关系,就难以得到外部审计的帮助,内部审计目标也无法实现。

二、利用沟通技巧,建立良好的内部审计人际关系

1. 制定妥善的交流计划。这要求发送信息的审计人员事先应考虑好对方整体的特征,包括对方的个性特征、心理情绪、知识水平等。例如,对方是属于外向型的、内向型的还是属于开放型的、谨慎型的等。对于外向型的,应尽量控制交流,注意把无关的信息去掉,传递有意义的信息,以确保达到交流的目的;对于内向型的,应多给其指导与帮助,并给予充足的时间以引起其对交流的充分反应。对于不同文化层次的人,内部审计人员应注意使用不同的方法与其交流。

2. 选择适当的沟通时机。审计人员发送信息时应注意是否有环境的干扰。接收者正忙于做其他事情、心不在焉或情绪状态不好、有其他人到场等因素都会影响沟通的效果。因此应选择接收者更容易接受和理解信息的时机进行沟通。为此,审计人员应尽量在双方见面前,仔细分析审计目标,思考实现这些目标的方式,保证提供充足的时间给双方当事人进行全面、有效的接触。另外,还要注意与其他有关活动相协调,避免无谓的争议。

3. 充分了解沟通的背景。对沟通过程发生影响的背景因素主要有:心理背景、环境背景、社会背景、人文背景等。其中对内部审计影响较大的是环境背景和人文背景。内部审计通常是在本单位内部进行的,审计人员应对被审计部门有一个全面、充分的了解,明确自己的职责范围,表现出一种合作的态度,尽量不要提出超出审计工作范围的特殊要求。审计人员应根据不同的工作环境和人际关系来选择合适的沟通方式,即便是采用非语言的沟通方式也应该考虑到环境的影响。

4. 发挥非语言沟通方式的作用。这种沟通包括目光沟通、姿势沟通、面部表情沟通、说话的语调沟通、衣着沟通等。一个人的说话方式也有很大的感染力,其说话的语调和说话时的面部表情比语言告诉别人的更多。

5. 充分利用信息反馈。许多沟通中的误解是由于接收者未能准确地理解发送信息的意思所造成的。任何沟通最终的检测是能否达到目的,反馈可以提供这种检测。反馈要求接触的每一方以某种方式回应。反馈可以用来评价沟通的成功与否。沟通的不同阶段都应有反馈,交谈中最初传递的信息首先得到反馈,随着沟通的进行,其他信息也不断得到反馈。例如,在审计计划阶段可以了解被审计单位对审计所持的态度和看法;在审计结束时,可以了解被审计单位是否准备依照审计人

员的建议去做,或者承诺采取其他的整改措施等。

三、有效化解人际冲突,确保审计顺利开展

内部审计中的人际冲突不可避免,及时化解人际冲突是确保内部审计工作顺利开展的基本条件。笔者认为,以下方法有利于化解内部审计中的人际冲突。

1. 暂时回避,寻找适当的时机再协调。这也是管理学中通常使用的一种“冷却法”。通过这种方法使矛盾双方激动的情绪平静下来,等到问题的实质暴露得更加清楚,双方更容易接受时再进行处理。一般回避冲突的方法有三种:一是把牵涉到的人员分离开来,审计人员直接从被审计单位其他人员中了解情况。二是脱离冲突接触,利用缓冲物加以分离或利用连缀角色加以缓冲,如通过自己的部下与被审计对象接触。三是减少冲突各方合作的范围和时间。

2. 说服、劝导,使对方接受自己的意见。亲和的态度可以化解内部审计人员与被审计对象之间的矛盾。这种方法需要审计人员动之以情、晓之以理,以积极、友善、平易近人的态度对被审计人员进行说服、劝导。这种方法能缩小分歧,调动积极因素的效果比较好,但耗用的时间、精力比较多。这种方法一般要在审计人员的观点正确并有足够的时间和耐心来说服对方的情况下才能发挥好的作用。

3. 向管理者报告,寻求协调。这主要是利用管理者的权威和地位来化解冲突。这种方法的长处是简单、省力,比较严重的冲突、复杂的问题,只要权威者一出现,往往凭他几句话就可以化解。但这种方法只有当权威者是一个有能力、公正、熟悉情况并明了事理的人时,裁决才可能是正确、公正的。反之,将严重挫伤一方的积极性。因此,这种方法一般只在其他方法无法奏效的情况下才使用。

4. 协作,推动参与式审计发展。这是最有效解决冲突的一种方法。协作就是尽可能地满足双方的利益。冲突是双方共同的问题导致的,每一方都应积极理解对方的需求,以求找到双方满意的方案。目前内部审计中有效的一种审计方式是参与式审计,在这种审计方式下强调的就是双方的协作。首先,在审计工作开始时,邀请被审计单位参与讨论审计计划、审计目的及实施方法的制定,使被审计单位对内部审计人员感到信任。其次,在审计过程中的每一阶段,随时向被审计单位沟通重大发现,即便是一项重要的控制缺失被发现,也应立即告知被审计单位,以便确定改进措施。再次,与主要利害关系者讨论审计发现,在提出解决方案时,主动向被审计单位征询看法,以便取得被审计单位的理解。

【注】本文系“湖南省社会科学基金立项课题”(课题编号为:05ZC84)的阶段性成果。

主要参考文献

1. 蒋燕辉. 现代内部审计学. 北京:中国财政经济出版社,2001
2. 秦荣生. 内部审计. 北京:中国财政经济出版社,2000
3. 徐国华,张德,赵平. 管理学. 北京:清华大学出版社,1998
4. 中国内部审计协会. 中国内部审计规定与中国内部审计准则. 北京:中国石化出版社,2005