



МІНІСТЕРСТВО  
ФІНАНСІВ  
УКРАЇНИ

# ПІДТРИМУЮЧА КОМУНІКАЦІЯ У ВНУТРІШНЬОМУ АУДИТІ

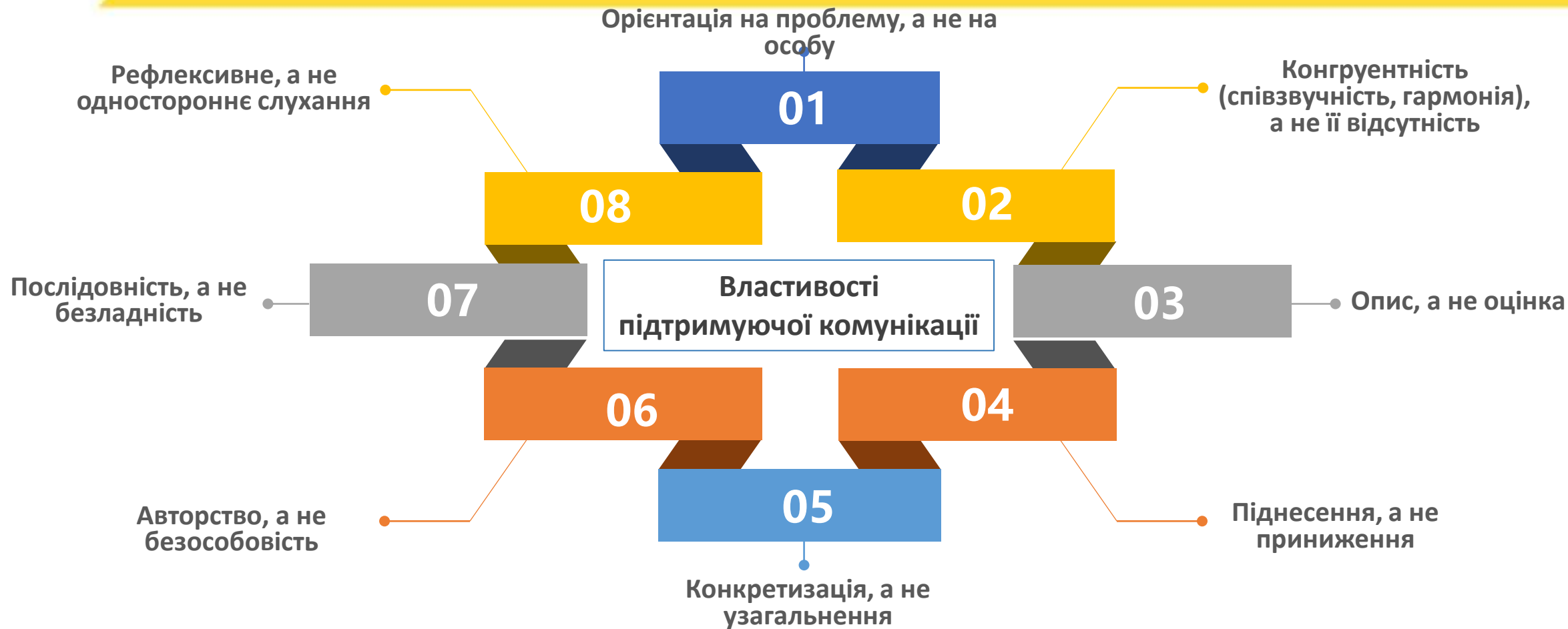
**Поради, як схилити співрозмовника на свій бік**

ТРЕНІНГ

2021

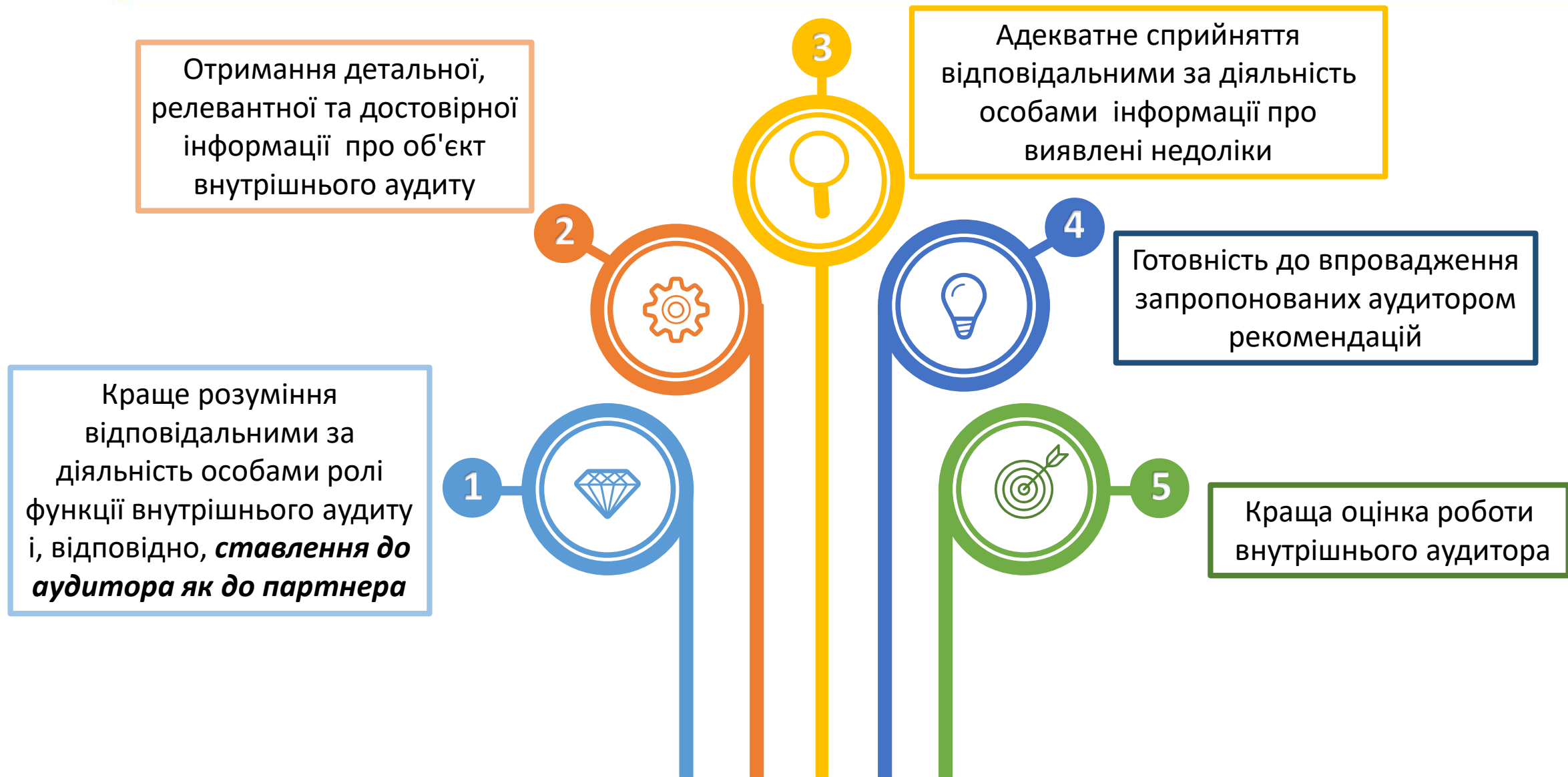


# Підтримуюча комунікація → збереження позитивних міжособистісних відносин



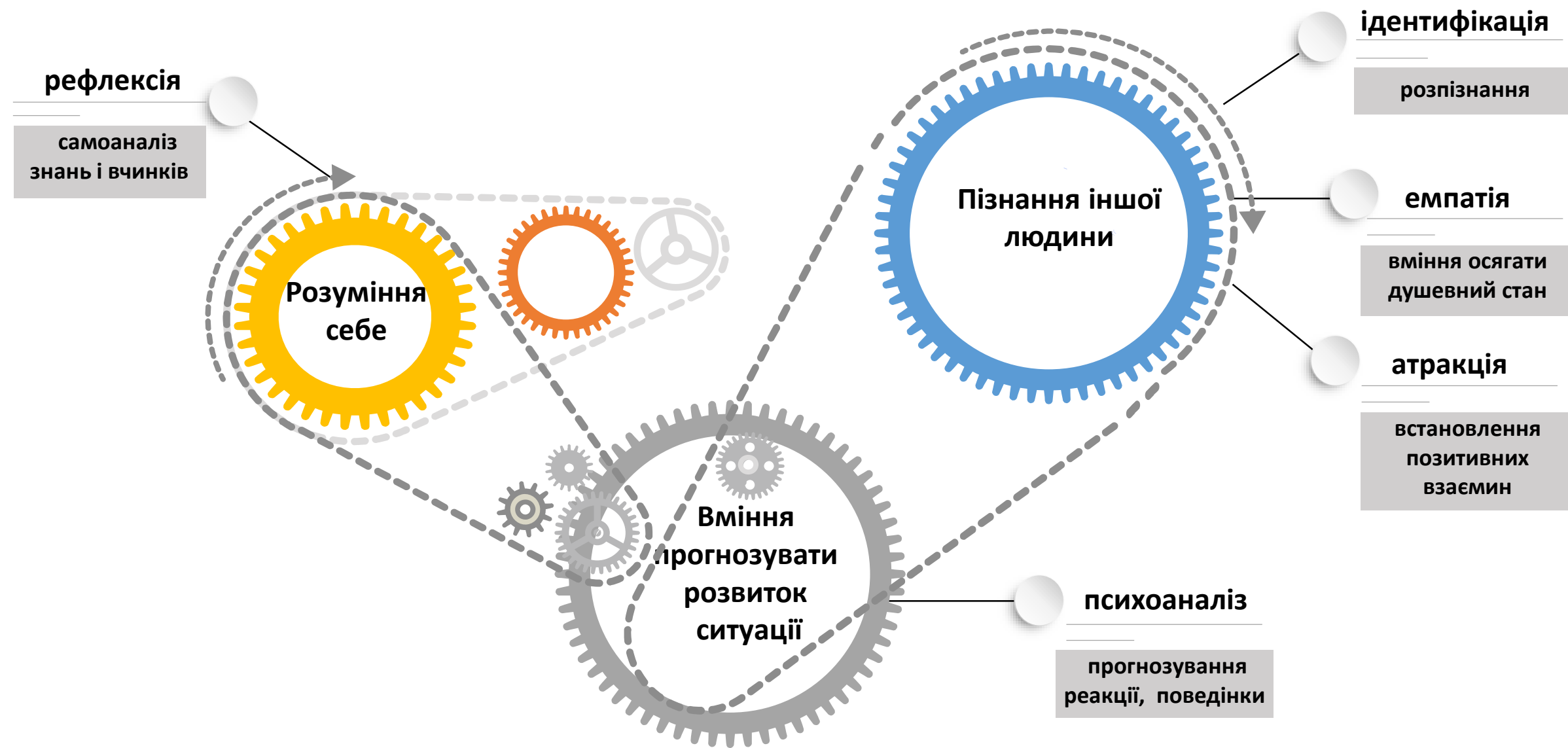


# Переваги підтримуючої комунікації під час проведення внутрішнього аудиту





# Механізми сприйняття людини людиною





# Ефекти сприйняття



## Ефект першого враження

Відіграє велику роль при формуванні першого враження про незнайому людину

## Ефект ореолу

Інформація, що отримується про людину, накладається на образ, який вже був створений заздалегідь



## Ефект стереотипізації

Виникає у зв'язку з групою (професійною, соціальною, візуальною тощо) належністю чи ототожненням суб'єкта

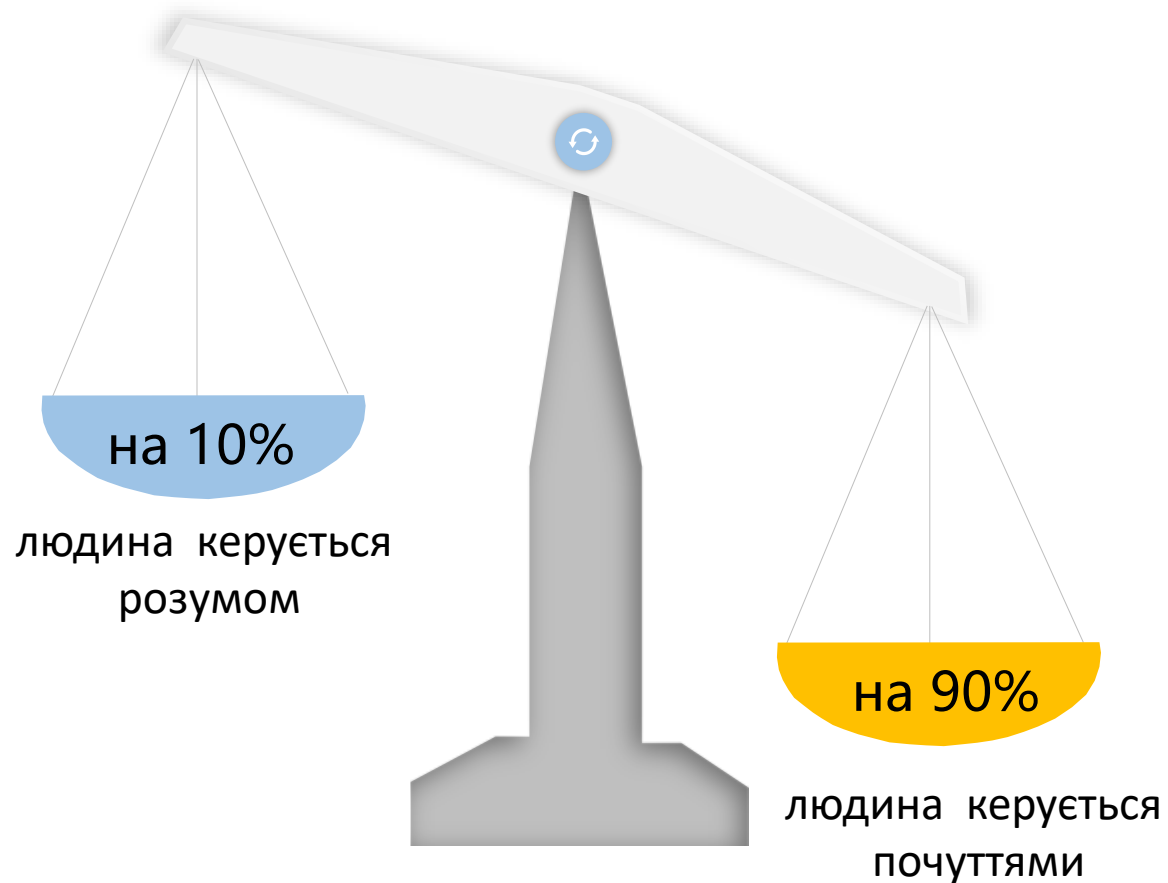
## Ефект новизни і первинності

Найбільш нова інформація виявляється більш значущою (для знайомої людини). Інформація, пред'явлена раніше, отримує пріоритет (для сприйняття незнайомої людини)





# Реакція на ситуацію



**Відразу викликати атракцію**  
(позитивне емоційне ставлення у свого партнера по розмові)



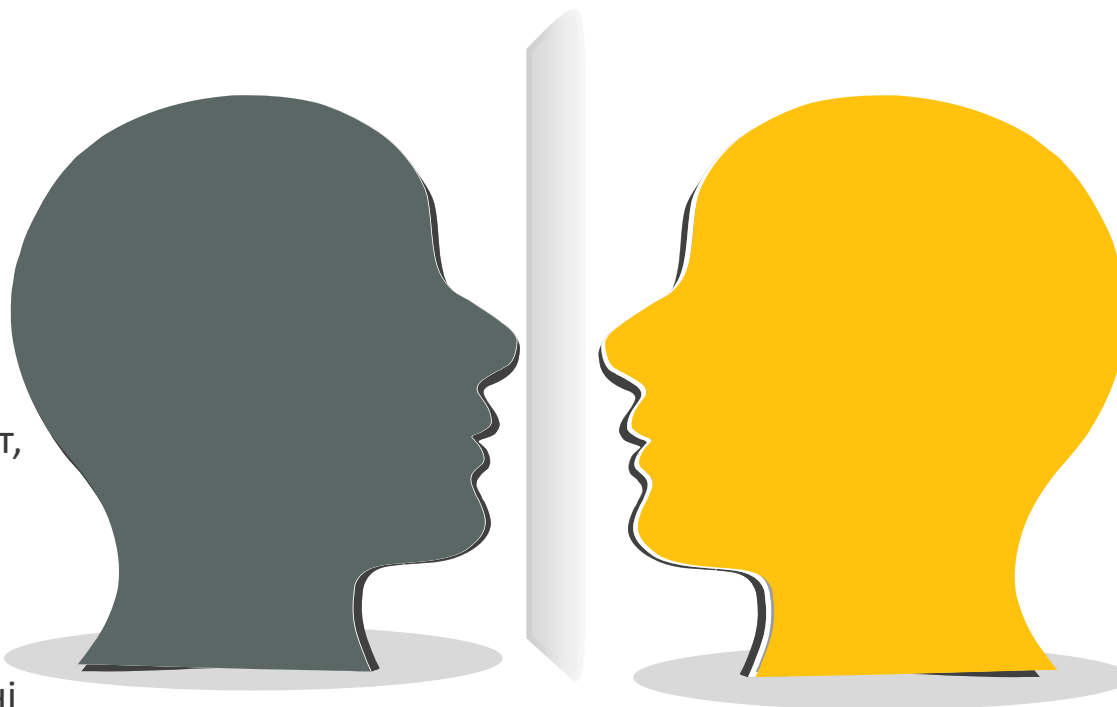


# Перешкоди на шляху ефективного спілкування



## ЗАХИСНІ РЕАКЦІЇ

- ✓ Спілкування викликає у співрозмовника почуття тривоги і вразливості.
- ✓ Намагання захистити себе стає рушійним прагненням.
- ✓ Енергія витрачається на захист, а не на вислуховування співрозмовника.
- ✓ Агресія, гнів, суперництво, намагання ухилитися — звичні реакції



## НЕПРИЙНЯТНІСТЬ

- ✓ Спілкування викликає у співрозмовника почуття некомпетентності, неповноцінності, невиразності.
- ✓ Мовець намагається довести свою спроможність.
- ✓ Енергія витрачається на самоствердження, а не на вислуховування співрозмовника.
- ✓ Демонстративна, егоцентрична поведінка, відчуження, втрата мотивації — звичні реакції.



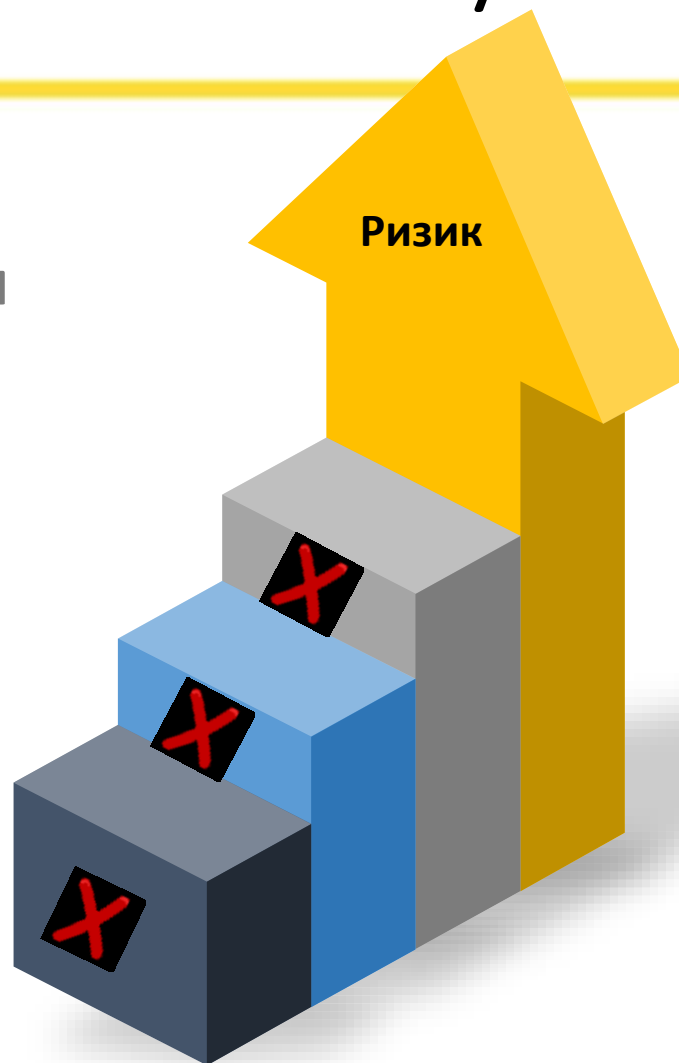


# Вплив некваліфікованої комунікації

⊗ ОБМЕЖЕННЯ І СПОТВОРЕННЯ  
ПОТОКІВ ІНФОРМАЦІЇ

⊗ ВІДЧУЖЕННЯ, ВЗАЄМНА  
НЕДОВІРА, БАЙДУЖІСТЬ

⊗ РІЗКЕ НЕТАКТОВНЕ,  
НЕКВАЛІФІКОВАНЕ  
СПІЛКУВАННЯ



**ПІДВИЩЕННЯ РИЗИКУ  
НЕДОСЯГНЕННЯ ЦІЛЕЙ  
ВНУТРІШНЬОГО АУДИТУ**





# Поради щодо забезпечення підтримуючої комунікації

*«Краплею меду  
впіймаєш більше мух,  
ніж гаманом жовчі».  
(А. Лінкольн)*

1

**Подякуйте за співпрацю**

2

**Відмітьте позитивні аспекти  
досліджуваного об'єкта внутрішнього  
аудиту**

3

**Не проявляйте свого ворожого  
ставлення та войовничого тону**

**Спочатку проявіть своє  
дружнє ставлення до  
відповідальних за  
діяльність осіб**



# Поради щодо забезпечення підтримуючої комунікації

*«Якщо можеш, будь  
мудрішим за інших,  
але не говори їм про  
це».  
(лорд Честерфілд)*

1

**На зустріч необхідно запросити всіх, хто  
може мати коментарі до змісту звіту**

2

**Підведіть підсумки проведеного  
аудиту: окресліть головні знахідки,  
висновки та рекомендації**

3

**Дайте можливість  
всім висловитись**

**Під час обговорення  
заохочуйте  
відповідальних за  
діяльність осіб  
висловити свою думку**



# Поради щодо забезпечення підтримуючої комунікації

*«Коли й існує секрет успіху, то він полягає у здатності прийняти погляд іншої людини і бачити речі під її кутом зору так само добре, як і під своїм власним».  
(Г.Форд)*

1

**Добре володійте доказовою базою та майте при собі підтверджуючі матеріали**

2

**Намагайтеся побачити проблему очима опонента**

3

**Якщо ви самі в чомусь не маєте рації, визнайте це одразу та щиро**

**Будьте готовим до можливості виникнення конфлікту при поданні результатів аудиту**



# Поради щодо забезпечення підтримуючої комунікації

*«Не можна змусити інших погодитися з вашою думкою. Їх можна переконати, але ненав'язливо та дружелюбно».*

**1**

**Наводьте наочні приклади для доказу своєї правоти**

**2**

**Будьте впевненим, але не нахабним**

**3**

**Постійно підкреслюйте, що мета у вас одна, а певна різниця в поглядах стосується лише технічних питань її досягнення**

**Якщо ви хочете здобути перемогу в суперечці — уникайте її**