



**Необхідні комунікативні
навички внутрішнього
аудитора:
навички ставити правильні
запитання**





Вміння ставити запитання



МЕТА

- Отримання інформації та ідей, необхідних для проведення внутрішнього аудиту.
 - Підвищення залучення керівництва установи, відповідальних за діяльність осіб.
-



МЕТОД

- Насамперед слід вирішити чого потрібно досягти, ставлячи запитання.
 - Ставити запитання так, щоб співрозмовник відчував себе комфортно і відчував себе активним учасником діалогу.
-



РЕЗУЛЬТАТ

- Поліпшення якості прийнятих рішень.
- Процес обговорення стає цілеспрямованішим.



ТИПИ ЗАПИТАНЬ

Відкриті запитання:

- забезпечують можливість співрозмовнику розвинути свою відповідь, даючи пояснення. Як правило, вони використовуються для того, щоб отримати різноманітні відповіді на певну загальну тему. Відкриті питання:
 - не можуть мати простої відповіді “так” або “ні”;
 - починаються словами “що”, “як”, “чому”;
 - розвивають діалог, спонукаючи співрозмовника до висловлювання власних поглядів, думок, потреб, проблем тощо;
 - можуть використовуватися, щоб стимулювати співрозмовника до обдумування почутих ідей, знахідок, висновків і рекомендацій.

Приклади відкритих запитань: “Як Ви працюєте з ризиками, пов'язаними з Вашим процесом?”; “Як би Ви оцінили співвідношення між фінансуванням / забезпеченням ресурсами та можливістю досягнення поставлених завдань?”; “Які Ви бачите можливості для вдосконалення досліджуваного процесу?”; “З якими перешкодами Ви стикаєтесь у цій діяльності?” тощо.

Закриті запитання:

- вимагають точних відповідей на конкретні теми. Відповіді на запитання цього типу — “так”, чи “ні”, чи будь-яка інша дуже коротка відповідь. Зазвичай закриті запитання такі:
 - дозволяють отримати конкретні дані;
 - не вимагають роздумів для відповіді;
 - бувають корисними в процесі зворотного зв'язку;
 - використовуються для отримання підтвердження певної позиції;
 - можуть використовуватися для посилення висловлювань позитивного характеру;
 - можуть використовуватися для спрямування розмови у бажане русло.

Приклади закритих запитань: “Чи достатніми є заходи контролю, на Вашу думку?”; “Чи правильно, на Вашу думку, розглядаються ризики?”; “Ви вважаєте, що це можна було зробити краще?”; “Це основне Ваше завдання?”; “Чи бачите Ви можливості для вдосконалення?”; “Ви погоджуєтесь з таким аналізом проблеми?”.



Уточнюючі запитання



Спрямовані на виявлення істинності виражених в них суджень. У всіх цих запитаннях присутній частка «чи», включена в словосполучення «чи правильно», «чи дійсно», «чи треба» і т. д.

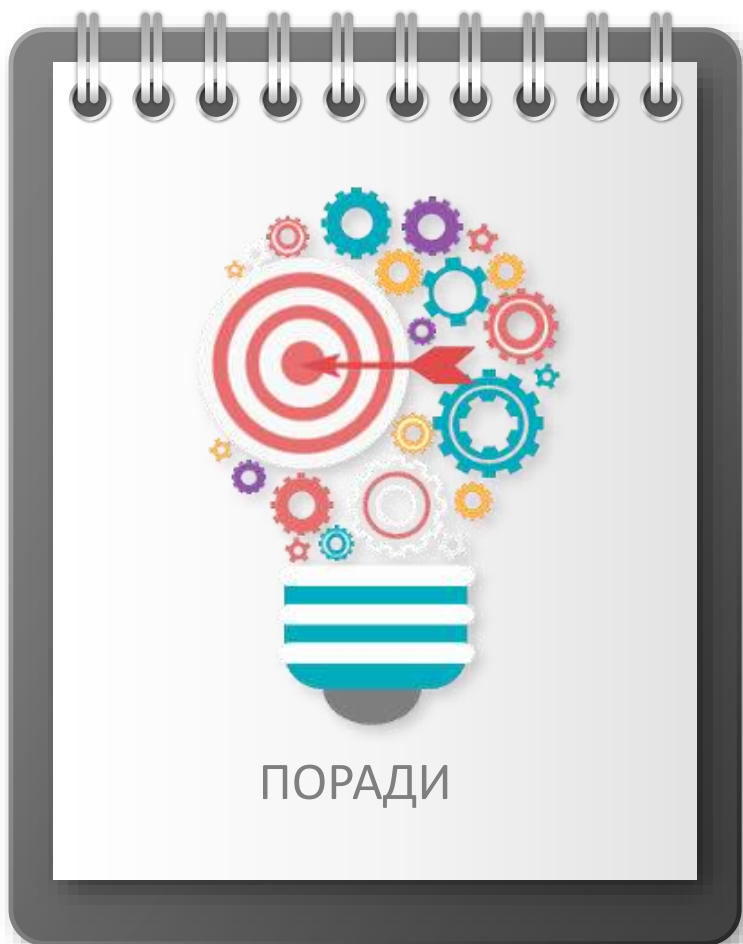
Наприклад, «Чи правильно, на Вашу думку, визначаються цілі?» і т. д. Заповнюють запитання призначені для отримання нової інформації. Граматична ознака – питальне слово типу «Хто?», «Що?», «Чому?», «Коли?», «Де?» і т. п. Наприклад, «Чи переглядаються заходи контролю?», «Хто приймає рішення стосовно можливості переходу на інший етап проекту?» і т. д.

Перефразування відповіді з повторенням сказаного, але не дослівним, а трохи зміненим.

Це - чудовий інструмент для підтвердження уваги до співрозмовника та для забезпечення контролю за правильністю сприйняття повідомлення. Наприклад, «Іншими словами, Ви вважаєте, що», «Ви можете поправити мене, якщо я помиляюся», «Чи правильно я Вас зрозумів, що», «Ви думаєте, що» і т.д.



ПІДГОТОВКА ЗАПИТАНЬ



01

Намагайтеся отримати від вашого співрозмовника ствердну відповідь ще на самому початку розмови



02

Психологи не радять розпочинати розмову із запитань, на які Ви і Ваш співрозмовник маєте різні погляди. Слід з самого початку акцентувати на тих запитаннях, з яких у вас обох повна згода. Постійно підкреслюйте, що мета у вас одна, а певна різниця в поглядах стосується лише технічних запитань її досягнення.



03

Спонукайте співрозмовника із самого початку говорити “так”, утримуйте його від негативної відповіді “ні”, яка є перешкодою, що важко перебороти. Пізніше він може відчувати, що відповідь “ні” була нерозумною, однак існує його “дорогоцінна” гордість, з якою він не може не рахуватися. Все це змушує співрозмовника уперто дотримуватися вже сказаного.





Чи потрібно планувати запитання заздалегідь?

Сплановані запитання, а також обдумані варіанти можливих відповідей на них, допоможуть не тільки підтримати розмову, але ще і дізнатися потрібну інформацію.

Потрібно формувати досить прості і короткі запитання. Краще поставити пару додаткових, ніж заплутати людину одним довгим і незрозумілим запитанням.

Використовувати слова та мову, які співрозмовник буде розуміти і до яких може мати відношення.

Намагайтеся задавати свої запитання в логічному порядку, але будьте готові слідкувати за цікавими моментами, коли вони виникають.

Постарайтеся заздалегідь одне і теж запитання сформулювати кількома варіантами. Виходячи з розмови можна зрозуміти, який з передбачуваних варіантів найкраще ставити людині.





Основні помилки під час постановки запитань:



01

Запитання сформульовано таким чином, що в ньому заздалегідь закладено відповідь.

02

Постійне використання тільки закритих запитань.

03

Створення тиску в запитанні шляхом підвищення голосу або морального тиску на співрозмовника.

04

Не зрозуміти відповідь на запитання, але зробити вигляд, що все ясно.

05

Поставити співрозмовнику безліч запитань поспіль, перебиваючи його.



Ставлячи запитання, корисно пам'ятати:

01



Не слід лише багато говорити, це одна з найбільших помилок, допущених аудиторами під час інтерв'ю. **Потрібно ще й уважно слухати співрозмовника.**

03



Потрібно бути максимально доброзичливим і приємним.

02



Під час розмови потрібно спостерігати за мімікою співрозмовника, щоб дізнатися його розуміння або розгубленість.

04



Якщо співрозмовник не може відповісти на запитання, запропонуйте йому перейти до наступного запитання, а до цього повернутися пізніше.