



Ключові компоненти ефективної комунікації у внутрішньому аудиті

червень 2021 р.



Поняття «комунікації»



Комунікація (лат. communicatio, від communico - “роблю спільним, пов’язую, спілкуюсь”) - спілкування, обмін думками, відомостями, ідеями - передбачає обмін інформацією між двома або більше сторонами, на відміну від інформування, де потік інформації є однонаправленим.

.....



Досягнення поставленої мети шляхом залучення оточуючих в свої ідеї або подолання їх опору.

.....



Відносини, в які вступають люди в процесі своєї професійної діяльності.

.....



ЗАВДАННЯ КОМУНІКАЦІЇ

Поінформувати:

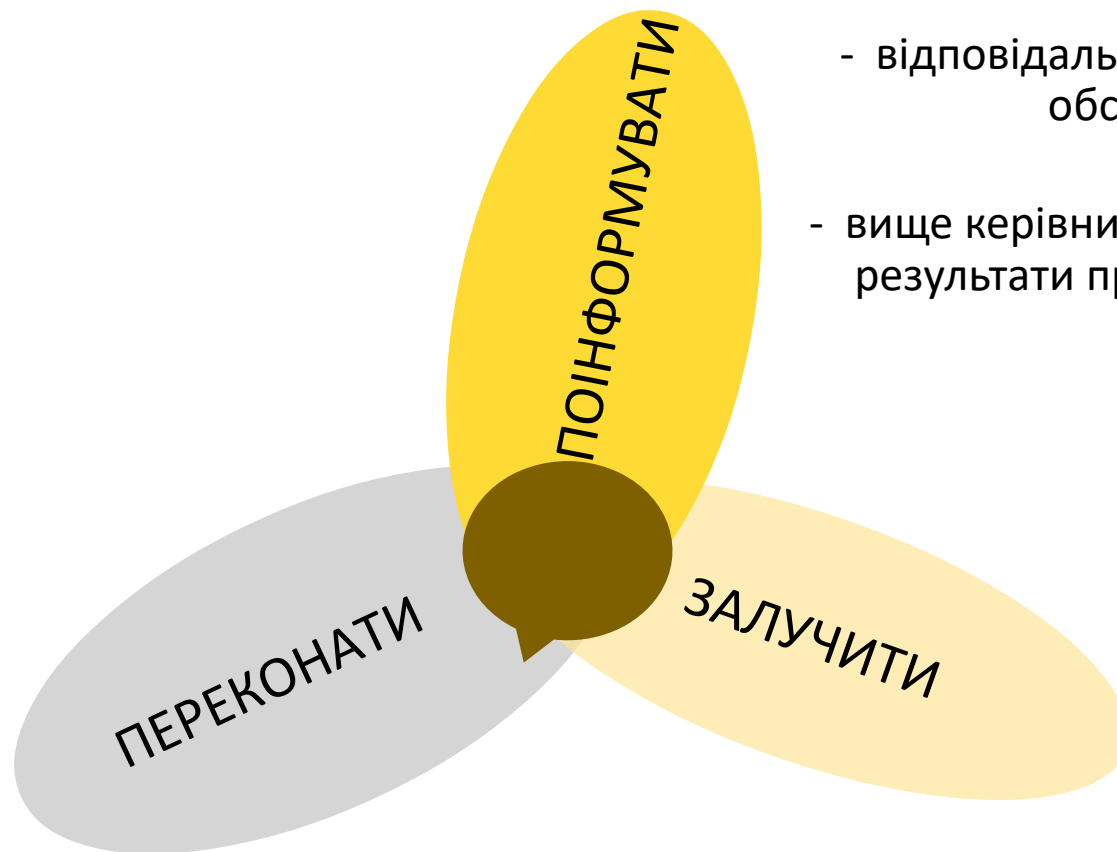
- відповідальних за діяльність осіб про цілі та обсяг внутрішнього аудиту;
- вище керівництво та аудиторський комітет про результати проведеного внутрішнього аудиту;

Переконати:

- вище керівництво у необхідності збільшення ресурсів підрозділу внутрішнього аудиту;
- відповідальних за діяльність осіб вжити необхідних заходів для впровадження аудиторських рекомендацій;

Залучити:

- працівників підрозділу внутрішнього аудиту до проведення оцінки ризиків, пов'язаних з об'єктом внутрішнього аудиту;
- відповідальних за діяльність осіб до обговорення аудиторських знахідок.





Інформаційна структура комунікації



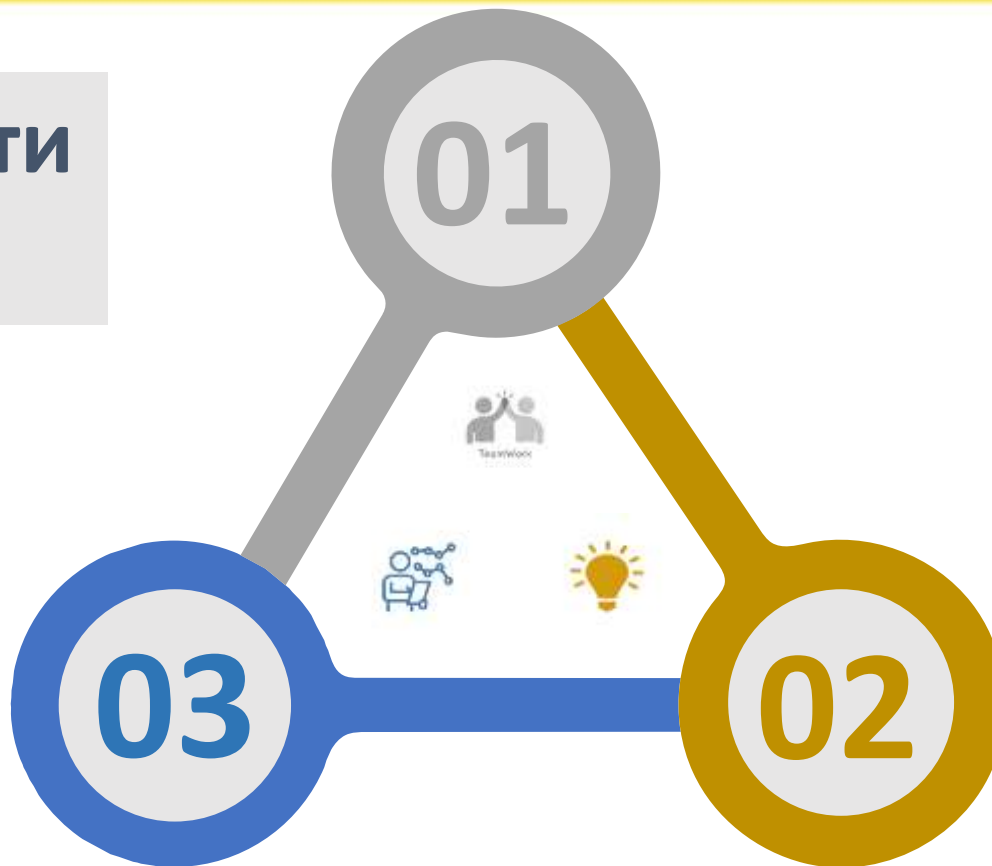


Ключові аспекти комунікації



КОНТЕНТ

Створення персоніфікованого повідомлення.



РОЗМОВА

Розвиток діалогу, який заохочує взаємодію та викликає емоції для стимулювання дій.



РОЗУМІННЯ

Спрощення розуміння інформації завдяки передачі потрібного повідомлення потрібній людині в потрібний час за допомогою правильних інструментів.



Етапи комунікації

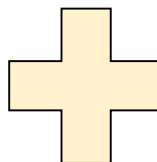




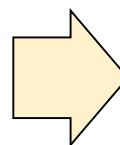
СКЛАДОВІ КОМІНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ



УМІННЯ
СЛУХАТИ



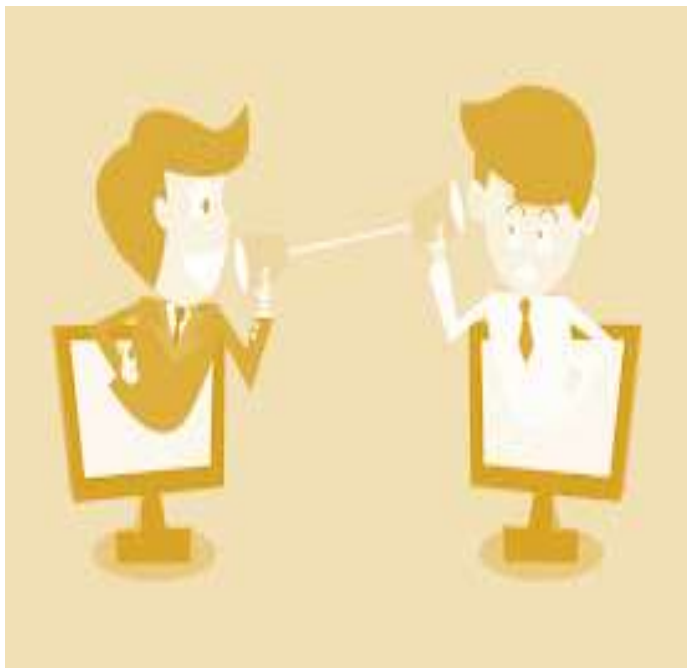
УМІННЯ
ГОВОРИТИ



КОМУНІКАТИВНА
КОМПЕТЕНТНІСТЬ



Канали комунікації розташовуються в наступній ієрархії *за ефективністю впливу:*



- 1. Розмова «віч-на-віч».*
- 2. Дискусія в межах невеликої групи осіб.*
3. Виступ перед великою аудиторією.
- 4. Телефонна розмова.*
- 5. Лист, особисте письмове повідомлення.*
- 6. Текст, надрукований.*
7. Повідомлення на велику аудиторію.
- 8. Матеріал (стаття), відправлений прямим поштовим розсиленням.*
- 9. Стаття у вигляді інформаційного листа компанії.*
10. Новини в друкованих ЗМІ.
11. Реклама в ЗМІ.
12. Зовнішня реклама. Щити.



ГОЛОВНІ БАР'ЄРИ СПРИЙНЯТТЯ

ПЕРЕКОНАННЯ

Наприклад, багато відповідальних за діяльність осіб переконані, що основним завданням внутрішнього аудитора є встановлення порушень та винних у їх вчиненні осіб.

НЕЗАЦІКАВЛЕНІСТЬ

Наприклад, незацікавленість керівництва у результатах внутрішнього аудиту, оскільки досліджений об'єкт внутрішнього аудиту не є для нього пріоритетним.

НЕСПРИЙНЯТТЯ ОСОБИ, ЯКА КОМУНІКУЄ

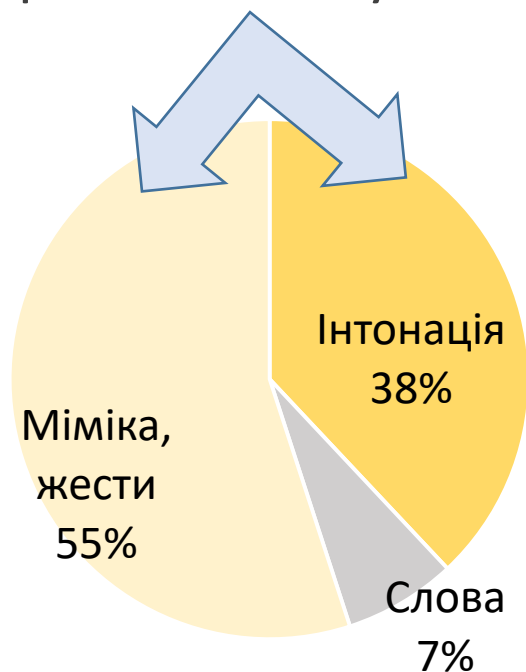
Наприклад, несприйняття особи через постійні суперечки та конфлікти з нею.





Відсоток інформації, який передається під час комунікації

Невербальна комунікація



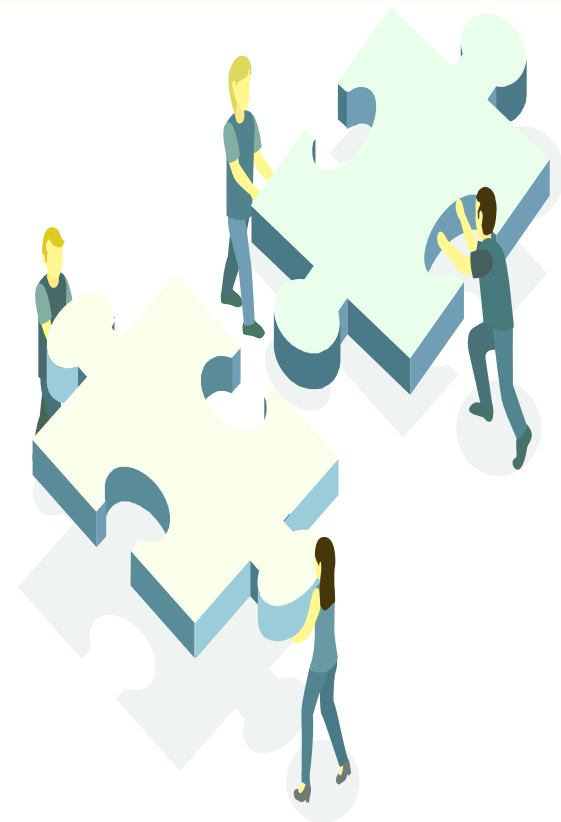
■ Інтонація ■ Слова ■ Міміка, жести



Комунікація повинна бути конгруентною (тобто сумісною). Коли повідомлення, що посилається людиною по всіх каналах - вербальному, паравербального (тембр голосу, інтонація) і невербальному збігаються.



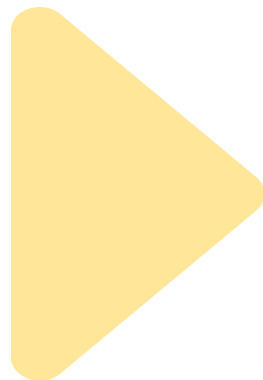
Модель AIDA





КОМУНІКАЦІЯ ЗАВЖДИ ПЕРЕДБАЧАЄ ВПЛИВ НА СПІВРОЗМОВНИКА

Ефективність
комунікації
визначається тим,
наскільки **вона**
допомагає
вплинути на
поведінку
співрозмовника в
бажаному руслі.



Для цього необхідно враховувати
деякі аспекти психології людини,
дотримуватися певної
послідовності здійснення
комунікацій, а також враховувати
практичні поради.





ЕФЕКТИВНІСТЬ КОМУНІКАЦІЇ ЗАБЕЗПЕЧУЄТЬСЯ:

01

НАМІРАМИ КОМУНІКАНТА

Чого я хочу
досягти?
Чітке і конкретне
усвідомлення
своїх цілей.



02

СИСТЕМНІСТЮ ДІЙ

Окремі поодинокі
кроки не дають
стійких ефектів.
Усі види діяльності
мають
охоплюватися
комунікаційною
складовою.

03

ЗНАННЯМИ ПРАВИЛ

Ігнорування
базових правил
комунікації може
нанівець звести
наміри.



04

РОЗУМІННЯМ КОМУНІКАТА

Його позиції,
ставлення до
джерела
інформації,
запитів, уявлень.





7 «ні» і 4 «так» ефективної комунікації



- плітки;
- осуд;
- негатив;
- пиха;
- виправдання;
- перебільшення;
- догматизм.



1. СENS (навіщо ви розпочинаєте цю розмову).
2. Будьте собою і сприймайте співрозмовника таким, який він є.
2. Щирість.
4. Повага до співрозмовника, його бажань та інтересів.





10 настанов ефективної комунікації, запропонованих Американською асоціацією менеджменту



1. Пояснюйте свої ідеї перед початком комунікації.

Це означає системний аналіз проблем, які є предметом комунікації. Глибоке обміркування майбутніх повідомлень забезпечує прозорий і чіткий буде процес комунікації.



2. З'ясовуйте мету комунікації.

Чітке визначення мети повідомлення дозволяє легко проектувати комунікації.



3. Зважуйте всі елементи середовища комунікації, як

фізичні, так і людські. Запитання: що сказати; кому сказати; як сказати; коли сказати завжди сприяють успіху комунікації.



4. Намагайтеся отримати допомогу від інших у процесі комунікації.

Консультації можуть бути корисним методом для кращого розуміння важелів управління комунікаціями.



5. Слідкуйте за інтонаціями голосу, виразом обличчя, добром слів в процесі передачі повідомлення так само ретельно, як і за змістом повідомлення. На слухачів впливає не тільки те, що сказано, але і як сказано.



10 настанов ефективної комунікації, запропонованих Американською асоціацією менеджменту



6. Передавайте якомога більше корисної інформації.
Людина запам'ятовує повідомлення, які є корисними для неї.



7. Відслідковуйте процес комунікації.
Потрібний хороший зворотній зв'язок, щоб знати рівень розуміння повідомлення.



8. Підтверджуйте свої слова конкретними діями.
Якщо Ваші слова і дії суперечливі, це дискредитує Ваші повідомлення.



9. Зауважте, що сучасні комунікації впливають на майбутнє.
Більшість комунікацій відбиває поточні потреби, але мають бути спрямовані у майбутнє.



10. Намагайтеся бути хорошими слухачами.



Спілкування



Спілкування – це складний багатоплановий **процес встановлення, розвитку та забезпечення контактів між співрозмовниками, що обумовлюється потребами їхньої спільної діяльності.**



Його ціль полягає у передаванні та / чи обміні інформацією, розумінні та гармонізації себе, розумінні всіх учасників комунікативного процесу.





Функції ділового спілкування

Заохочування в установі взаємної
співпраці, розвиток у
співробітників почуття спільної
справи.

Вплив на погляди й
позиції колег.





Рівні спілкування

- **Раціональний рівень** (*факти, логіка*)



- **Емоційний рівень**
(*почуття, емоції, підсвідомість, досвід, характер, переконання*)



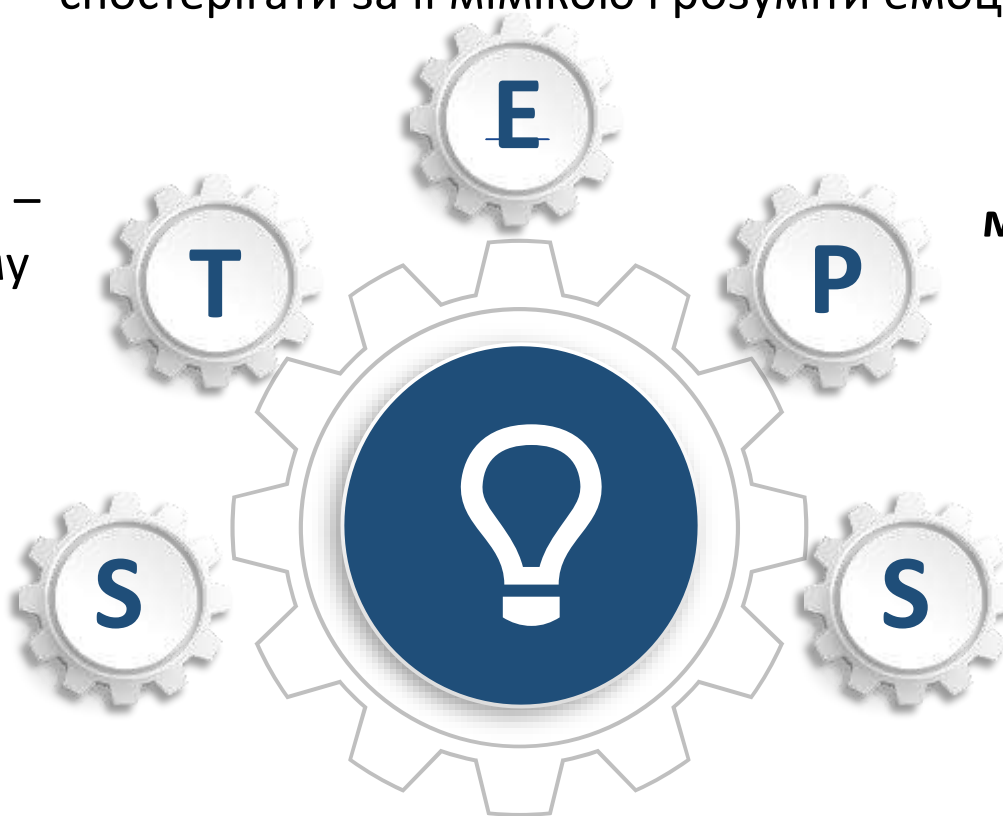


Формула ефективного спілкування STEPS

E (eye contact) – **зоровий контакт** сприяє ефективній комунікації. Адже так ми не тільки виявляємо повагу до людини, а й маємо змогу спостерігати за її мімікою і розуміти емоції.

T (take turns) – **говоріть по черзі**, адже спілкування – рівноправний процес, у якому кожен повинен мати змогу висловитися.

S (space) – **особистий простір**, у якому людина почувається комфортно при контактах з різними людьми.



P (polite) – **ввічлива та приязна манера спілкування**. З ввічливими людьми залюбки спілкуються і встановлюють дружні стосунки.

S (stay on topic) – **залишайтеся в темі** (не змінюйте її), поки триває обговорення.