kod szkolenia: HR-IT-K / Std

Komunikacja interpersonalna w audycie

Szkolenie zostało zaprojektowane z myślą o osobach odpowiedzialnych za przeprowadzanie audytów, kontroli, przeglądów i weryfikacji, w tym m.in. audytorach wewnętrznych i zewnętrznych, kontrolerach, specjalistach ds. zgodności oraz członkach zespołów weryfikujących procesy. Dobór treści i metod szkoleniowych bazuje na praktycznych doświadczeniach trenera oraz najświeższej wiedzy naukowej z obszaru psychologii komunikacji w audycie i kontroli.

Szkolenie ma charakter praktyczny, a dominującymi formami pracy będą ćwiczenia angażujące uczestników, takie jak wcielanie się w role, symulacje realnych rozmów oraz analiza studiów przypadku (case studies).

Odbiorcy szkolenia

Odbiorcy szkolenia: audytorzy wewnętrzni, audytorzy zewnętrzni, inspektorowie ochrony danych, osoby prowadzące audyty w ramach swoich obowiązków zawodowych.

Korzyści

Zwiększenie Skuteczności Audytu:

- Lepsza jakość ustaleń – Dzięki zaawansowanym technikom prowadzenia wywiadów i aktywnemu słuchaniu, audytorzy będą w stanie pozyskiwać bardziej precyzyjne i kompletne informacje.
- Sprawniejsze procesy audytowe – Umiejętność budowania zaufania i radzenia sobie z oporem skróci czas potrzebny na zbieranie dowodów i finalizację zadań audytowych.
- Minimalizacja ryzyka nieporozumień – Poznanie zasad "no surprises" i klarownej komunikacji ograniczy liczbę konfliktów i błędnych interpretacji na każdym etapie audytu.

Budowanie profesjonalnych relacji i autorytetu:

- Wzrost zaufania audytowanych – Uczestnicy nauczą się, jak budować relacje oparte na partnerstwie i szacunku, co sprawi, że audyt będzie postrzegany jako proces wspierający, a nie kontrolny.
- Wzmocnienie autorytetu audytora – Szkolenie pomoże w budowaniu wizerunku audytora jako kompetentnego eksperta i wiarygodnego partnera do rozmowy.
- Łatwiejsza współpraca z interesariuszami – Zrozumienie motywacji różnych stron (zarząd, właściciele procesów) pozwoli na skuteczniejsze dostosowanie komunikacji i osiąganie celów.

Rozwój kluczowych kompetencji miękkich:

- Praktyczne opanowanie trudnych rozmów – Dzięki symulacjom i odgrywaniu ról, audytorzy nabiorą pewności w radzeniu sobie z oporem, defensywnością i emocjami w trakcie rozmów.
- Obiektywizm i świadomość – Poznanie mechanizmów uprzedzeń poznawczych (bias) i technik ich neutralizacji podniesie obiektywizm i jakość pracy audytora.
- Skuteczne prezentowanie wyników – Uczestnicy nauczą się przedstawiać ustalenia w sposób klarowny i przekonujący dla każdego odbiorcy, od zarządu po specjalistów, wykorzystując m.in. storytelling i Piramidę Minto.
- Profesjonalne udzielanie i przyjmowanie feedbacku – Opanowanie modeli takich jak DESC czy SBI pozwoli na konstruktywne przekazywanie informacji korygujących, a metoda LARA ułatwi radzenie sobie z trudnym feedbackiem od audytowanych.

Program szkolenia

Wprowadzenie i kontrakt Dzień rozpocznie się od sesji wprowadzającej, podczas której wspólnie z uczestnikami zostaną określone cele i oczekiwania. Omówiony zostanie kluczowy wpływ kompetencji komunikacyjnych na skuteczność procesów weryfikacyjnych, ze szczególnym uwzględnieniem budowania zaufania i profesjonalnego autorytetu. Sesja będzie prowadzona w formie otwartej dyskusji.
Moduł 1: Fundamenty zaufania i aktywne słuchanie Pierwszy moduł merytoryczny poświęcony będzie roli komunikacji w cyklu zadania audytowego/kontrolnego, z analizą interesariuszy i ich motywacji. Uczestnicy nauczą się praktycznych metod budowania raportu i zaufania, w tym zasad kontraktu psychologicznego i reguły „no surprises”. Główny nacisk zostanie położony na warsztaty z technik aktywnego słuchania, takich jak parafraza, klaryfikacja i podsumowanie, które będą ćwiczone w parach.
Moduł 2: Profesjonalny wywiad audytowy/kontrolny W tej części uczestnicy skupią się na prowadzeniu rozmów dowodowych i wywiadów weryfikacyjnych. Poznają model PEACE zaadaptowany do realiów pracy audytora oraz skuteczne struktury zadawania pytań, w tym technikę lejka (pytania otwarte, sondujące, zamknięte) i pytania typu TED. Blok ten będzie miał charakter praktyczny – poprzez symulacje wywiadów w małych grupach uczestnicy przećwiczą różnicowanie pytań diagnostycznych i oceniających oraz unikanie pytań z tezą.
Moduł 3: Komunikacja w sytuacjach oporu i uprzedzeń poznawczych Popołudniowa sesja zostanie poświęcona najtrudniejszym aspektom rozmów. Uczestnicy dowiedzą się, jak identyfikować i neutralizować uprzedzenia poznawcze (m.in. efekt potwierdzenia, efekt aureoli) zarówno u siebie, jak i u

rozmówcy. Przećwiczą techniki radzenia sobie z oporem, rozpoznawania jego rodzajów (np. defensywność, uniki) oraz stosowania krótkich interwencji, jak pauza taktyczna. Metodami pracy będą symulacje trudnych rozmów oraz analiza realnych przypadków zgłoszonych przez uczestników.
Moduł 4: Prezentowanie ustaleń i feedback korekcyjny Ostatnia godzina szkolenia skoncentruje się na efektywnym komunikowaniu wyników pracy. Uczestnicy poznają zasady storytellingu ustaleń opartego na Piramidzie Minto oraz nauczą się dobierać poziom szczegółowości komunikatu do odbiorcy (np. zarząd vs. właściciel procesu). W ramach ćwiczeń praktycznych opanują modele przekazywania informacji zwrotnej (DESC, SBI) oraz przyjmowania trudnego feedbacku od osób z audytowanego obszaru (metoda LARA). Na zakończenie każdy uczestnik stworzy osobisty plan dalszego rozwoju kompetencji komunikacyjnych.

Oczekiwane przygotowanie uczestnika

Nie jest wymagane.

Język

język – polski
materiały – polski

Czas trwania

1 dni / 7 godzin

Opis egzaminu