



cutting through complexity

Komunikace

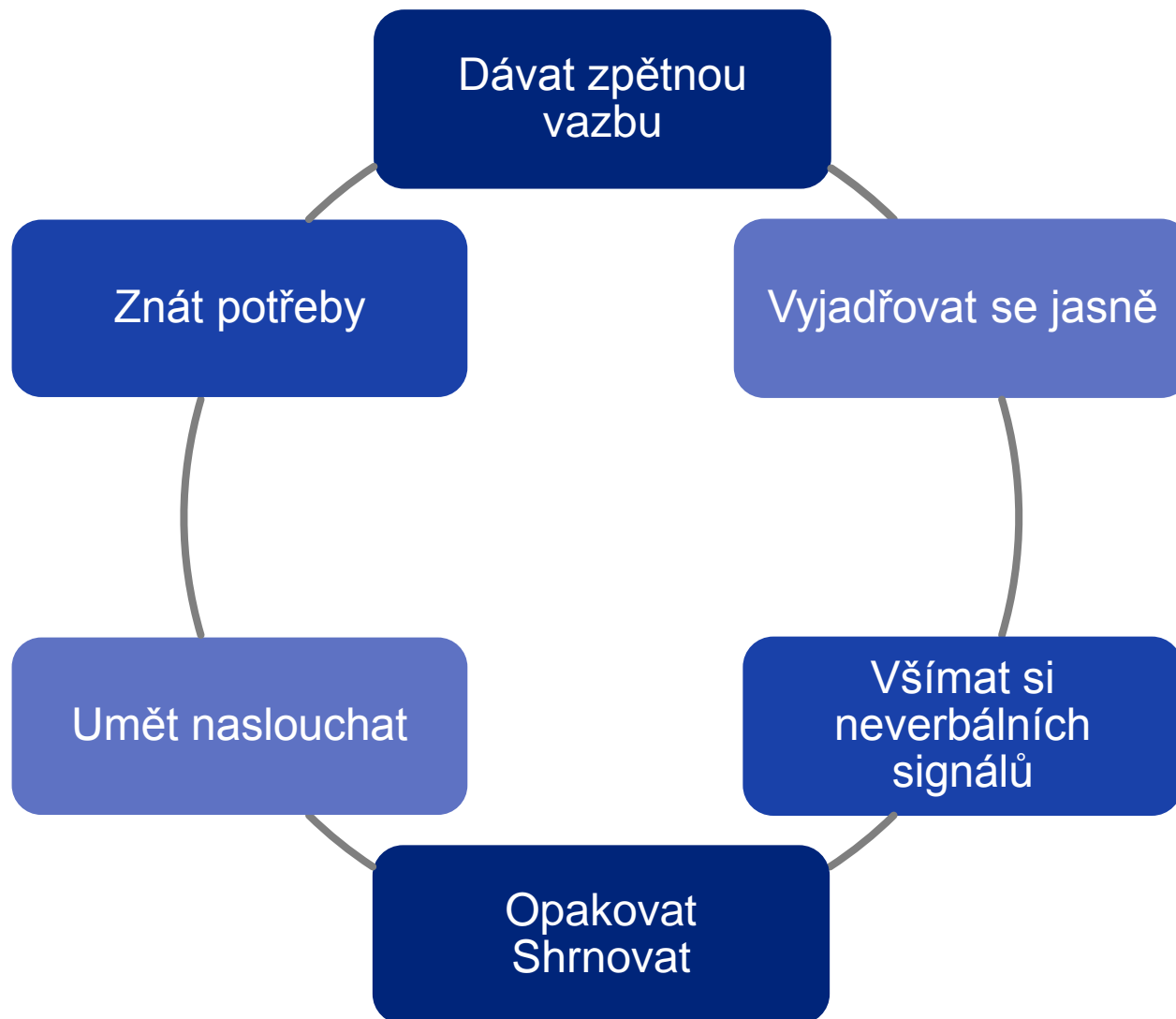
Hana Pleskačová

Performance consultant, mentor

2. října 2015



- **interní auditor je v kontaktu a komunikuje přes všechny úrovně řízení společnosti**
- **jedná se o řešení většinou citlivých témat**
- **uvědomění si přidané hodnoty okolím (ujišťovací role ⇒ konzultační role)**



KDO

PŘIDANÁ HODNOTA

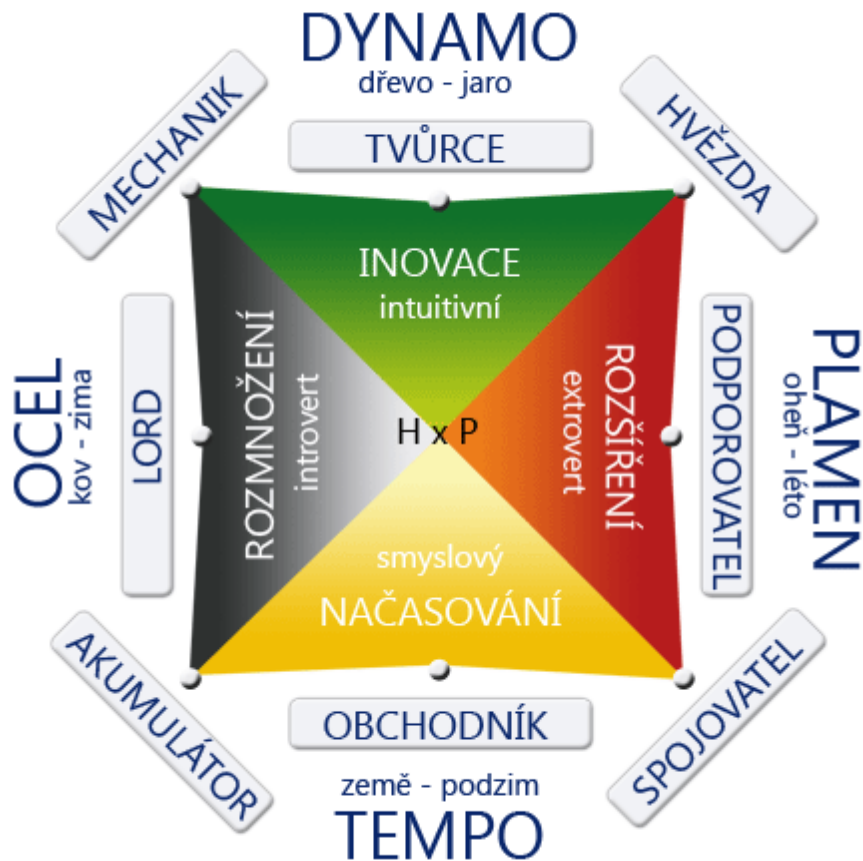
VÝSTUP

Empatie
technika „Pozice vnímání“

Respekt

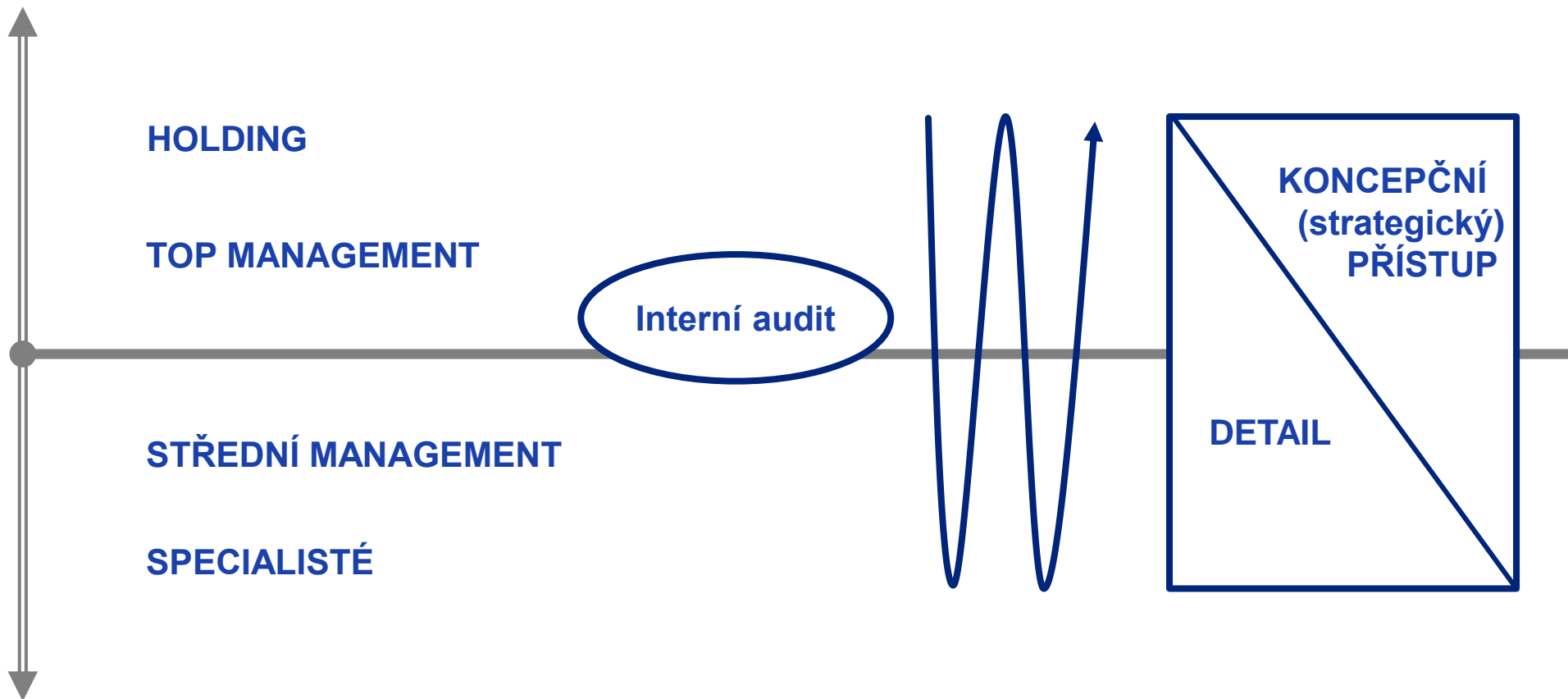
Odosobnění

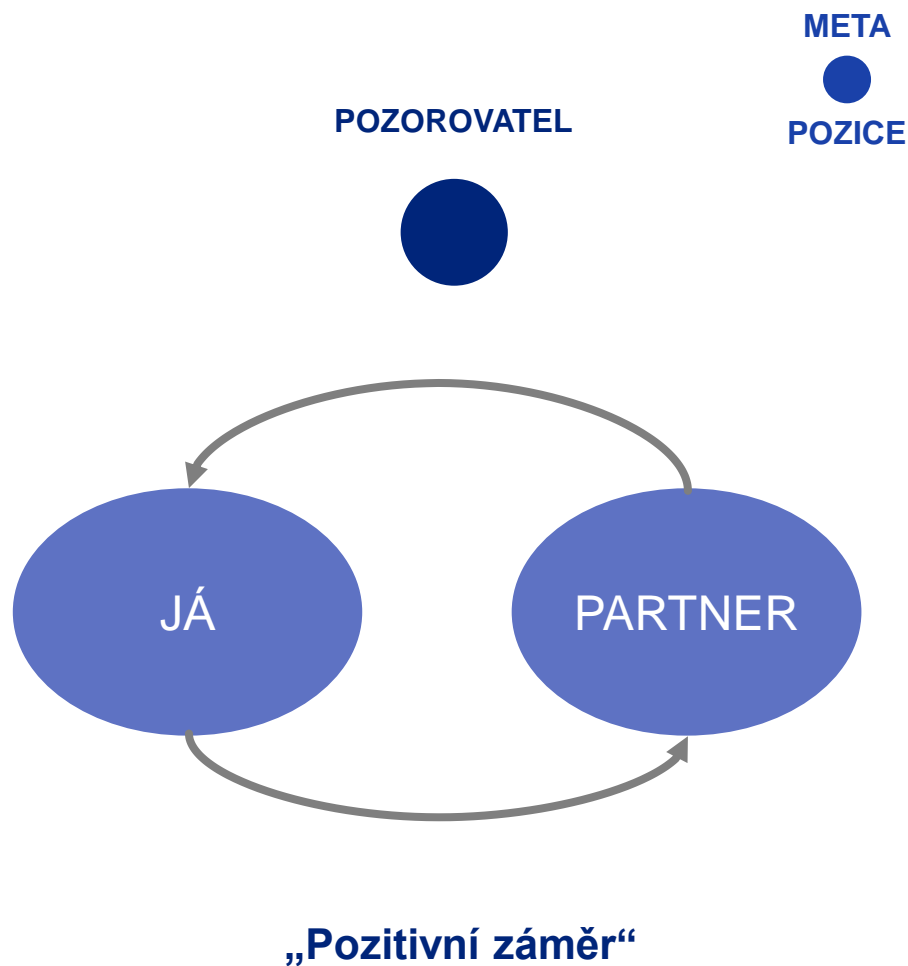
Důvěra



- typologie poukazuje na přirozené talenty osob (nehodnotí výkon)
- dle typu se dá předpokládat preferovaný komunikační styl
- dle typu se dá předpokládat zájem o detail
- dle typu se dá předpokládat zájem o budování vztahů s lidmi
- každý typ má své preferované místo ve společnosti

Zdroj: Talent Dynamics





Zdroj: NLP

Otázky na pozicích (příklady):

JÁ:

Co vnímám? Co cítím? Co je pro mne hlavní přínos? Co se stane když neuspěji? Co by mi mohlo pomoci? Je nějaká jiná cesta? Jaké jsou další možnosti? ...

PARTNER: (vidět situaci očima druhého; v prostoru):

..., Co je pro něj v současné době prioritou? Co vím o něm, jako o soukromé osobě? Jaké má hodnoty? Jaké má kapacity? Jaký má pro něj daná věc přínos? Co se stane, když nedodá? Za které 3 věci/vlastnosti si osoby vážím?...

POZOROVATEL: (pozice na balkoně, moucha na zdi):

bez emocí, analyzujeme jako nezávislá osoba, hledání pozitivního záměru, učíme se

Popište mi, co se odehrává mezi osobami?

Jaký je pozitivní záměr pro danou osobu?

Co z toho, co dělá osoba X, vede k tomu, že čím více to dělá, tím více něco dělá osoba Y?

Stanovit skupinu osob napříč společností

Nalézt příležitost k setkání, kdy daná oblast není předmětem interního auditu:

- setkání pro získání zpětné vazby za účelem tvorby plánu auditu,
- setkání před nebo po ukončení velkých projektů nebo organizačních změn,
- získávání zpětné vazby na průběh auditu,
- komunikace o odstranění rizik (pokud možné) i formou kvantitativních ukazatelů.

Pomocné otázky:

Je nějaká oblast/proces, kde bychom Vám s něčím v rámci plánovaného IA mohli pomoci?

Je nějaký proces, kde jeho funkčnost je pro Vás důležitá, a máte zájem na jeho funkčnosti po změnách?

Vážíme si Vašeho času. Máte nějaká doporučení, abychom byli v rámci možností efektivnější?

Na čem v současnosti pracují Vaši zaměstnanci a co je nyní pro Vás hlavní priorita?

Můžeme Vám v rámci našich možností nějak pomoci či posunout nějaká jednání?

- z praxe je nejefektivnější individuální přístup za podpory nezávislé osoby
- příprava na důležitá jednání
- získání zpětné vazby od nezávislé osoby
- Osobní „Lessons learned“ – vědomý přístup



cutting through complexity

KPMG Business Institute

Hana Pleskačová

Performance consultant, mentor

T: 606 610 113

Martina Kopsová

Manager

T: 222 123 254

www.kpmgbusinessinstitute.cz

© 2015 KPMG Česká republika, s.r.o., a Czech limited liability company and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity. All rights reserved. Printed in the Czech Republic.



VZDĚLÁNÍ. ZNALOSTI. ÚSPĚCH.