

Коммуникация

Эффективные техники и навыки коммуникации для
аудиторов и следователей

Ричард Маггз

О чем я буду говорить

- Что мы имеем в виду под эффективной коммуникацией
- Общие вопросы /проблемы коммуникации
- Коммуникация с клиентами – выступление перед враждебной аудиторией
- Коммуникация друг с другом

Что такое коммуникация

[Диалог с аудиторией о том, что есть коммуникация; насколько она важна для их работы; и какие существуют основные проблемы, с которыми они сталкиваются]

[Продукт – результаты диалога записываются на больших листах]

Что такое коммуникация

- Некоторые определения:
 - Передача и получение сообщения или идеи.
 - Деятельность, связанная с передачей информации через обмен мыслями, сообщениями или сведениями с помощью речи, визуальных или письменных сигналов или поведения.
 - Значимый обмен информацией между двумя или более живыми существами
 - Процесс, с помощью которого индивиды обмениваются информацией между собой
 - Передаваемая или пересылаемая информация

Классическая модель коммуникации



Кое-что, что умные люди
сказали о коммуникации

«Единственная крупнейшая проблема в общении – это иллюзия того, что оно состоялось.»

Джордж Бернард Шоу

- *Послать письмо по электронной почте – не значит пообщаться*
- *Составить отчет – не значит пообщаться*
- *Даже разговор один на один – еще не общение, если человек, сидящий напротив, не слушает вас*

«Чтобы общаться эффективно, мы должны осознать, что мы все разные в том, как мы воспринимаем мир, и использовать это понимание как руководство к нашему общению с другими.»

Энтони Роббинс

- *Разные представления аудиторов и контролеров*
- *Административная культура*
- *Друзья или враги*
- *Личная враждебность*

«Именно простота может вконец все запутать»

Леонардо да Винчи

- *Будь проще*
- *Не выступай напоказ.*
- *Короткие предложения*
- *Никакого профессионального жаргона и сокращений.*
- *Будь краток*

«Самое важное в общении – услышать невысказанное.»

Питер Ф. Друкер

- *Сначала выслушай, потом говори*
- *Помните о невербальной коммуникации*
 - *две трети сообщения передаются невербально*
 - *впечатления в среднем формируются за первые четыре секунды контакта*
 - *человеческое лицо способно выразить более десяти тысяч различных выражений*
- *Когда мы общаемся с другими, язык нашего тела передает большую часть сообщения*
- **В заключение** – *думайте то, что вы говорите, и всем своим видом показывайте то, что вы имеете в виду*

«Средство – это сообщение»

Маршалл Маклутан

- *Используйте правильное средство*
 - *Электронное сообщение*
 - *Телефонный звонок*
 - *Письмо*
 - *Личная встреча*
 - *Отчет*
- *Знайте, как правильно воспользоваться каждым из этих средств*

«Плохие новости не вино. С годами они лучше не становятся.»

Колин Пауэлл

- *Хорошие аудиторы сюрпризов не допускают и держат клиентов в курсе результатов своей деятельности по мере их появления*
 - *Это поможет людям подготовиться к плохим новостям*

Повторите дважды

Ричард Маггз

- Если что-то действительно является важным, сообщите об этом дважды
 - Вышлите электронным письмом основное содержание телефонного звонка
 - Резюме для руководства вместо длинного отчета
- Много из того, что нами сообщается, вообще излишне – вот почему повторение сообщения помогает убедиться в том, что оно действительно дойдет до получателя

Сообщение плохой новости

- *Никогда не сообщайте плохую новость, не упаковав ее перед этим в виде сэндвича.*
 - *Слой 1 – хорошая новость*
 - *Начинка – плохая новость*
 - *Слой 3 – Будущее – что мы можем сделать, чтобы решить проблемы*
- *Негативные сообщения вызывают типичную реакцию*
 - *Отрицание*
 - *Гнев*
 - *Депрессия*
 - *Принятие*
- *Будьте готовы справиться с каждым этапом, вновь и вновь повторяя свое сообщение*

Общение друг с другом

- Помните о том, что аудиторы, финансовые работники и инспекторы имеют разную подготовку и разные взгляды на мир
- Разберитесь в том, как влияют личности и конкуренция между ними на передаваемые и получаемые сообщения
- Найдите возможность выработать единую позицию по главным вопросам
- Смотрите на то, что сближает вас, а не на то, что разделяет
- Рассматривайте открытость и обмен информацией как беспроигрышный вариант для всех