

## Kompetencje interpersonalne profesjonalnego audytora

### Opis

Szkolenie przygotowuje kandydatów do pełnienia funkcji Lidera auditu pod kątem kompetencji miękkich. Uczestnik szkolenia będzie partnerem mogącym podjąć skuteczną współpracę z pracownikami organizacji posiadającymi wiedzę w tym temacie. Szkolenie przygotowuje do rozpoczęcia procesu pozytywnego komunikowania etapów i przebiegu auditu oraz usprawnia komunikację w firmie. Ćwiczone są kompetencje miękkie, osobiste audytorów wewnętrznych.

### Cele szkolenia

- wykształcenie audytorów wewnętrznych, do pełnienia profesjonalnie swojej funkcji w firmie, pod kątem kompetencji interpersonalnych.

### Korzyści dla uczestników

- Zdobycie umiejętności z zakresu komunikowania auditu przed, w trakcie i po.

### Metody szkolenia

- Inspirująca dyskusja na przykładach
- Prezentacja multimedialna
- Warsztaty i ćwiczenia praktyczne

### Profil uczestnika

Pracownicy będący lub chcący zostać audytorami wewnętrznymi systemów zarządzania.

### Czas trwania

3 dni x 7 godzin zegarowych, 24h dydaktyczne, 9-16, w tym 3 przerwy.

### Program szkolenia

#### 1. Wstęp:

- przedstawienie się uczestników oraz prowadzącego,
- sprawy organizacyjne, przedstawienie programu i zasad wspólnej współpracy,
- ustalenie wspólnego języka i wspólnej płaszczyzny porozumiewania się – **kontrakt międzyludzki** jako narzędzie komunikacyjne w audicie.
- ćwiczenie na testowanie zapalek, w zespołach, w celu pokazania jak trudna jest komunikacja i dlaczego od dziecka umiemy mówić, słabo się porozumiewamy?

#### 2. Planowanie auditu:

- a. jakie kompetencje powinien posiadać audytor? (stosując technikę mind mapping'u z pokazaniem możliwości wspomagania komputerowego),
- b. tworzenie celów auditów metodą **SMART(ER)**  
scena likwidowania strachu przed audytem – wypracowanie modelu dialogu  
test **Mereditha-Belbina** na role w zespole auditowym,

- przekonywanie do procesu auditu - metoda **KMO- Korzyści/ Metody/ Oczekiwania** dla Szefa, Pełnomocnika, Auditora, Uczestników
- zaplanowanie spotkania otwierającego według KMO,

### 3. Realizacja auditu:

**parafraza** w praktyce,

**analiza transakcyjna, Eric Berne**, czyli kiedy rozmawiamy w zespole z Dorosłym, Dzieckiem a Rodzicem podczas auditu

- 3 postawy towarzyszące nam na codzień: rodzic, dziecko zbuntowane i przystosowane, dorosły,
- ćwiczenia, dyskusja, rozpoznanie kim jestem tu i teraz oraz wykorzystanie po 1szym dniu szkolenia,
- budowa autorytetu.

**Model Alberta Mehrabiana o mowie ciała w dysonansie emocjonalnym:**

- komunikacja niewerbalna i jej znaczenie w procesie komunikacji,
- kłamstwo (mit) na temat Mehrabiana – co naprawdę dał nam jego eksperyment?,
- dysonans emocjonalny w pigułce – jak szybko i łatwo rozpoznać w praktyce?

**Model kwadratu komunikacyjnego według Friedemanna Schulza von Thuna**

- test umiejętności komunikacyjnych,
- przećwiczenie 4 „uszu”, płaszczyzn komunikacyjnych – ucho apelu, ujawniania siebie, faktów i relacji,
- jak na 4 sposoby można rozumieć jedno zdanie, sytuacje każdego dnia.

**5 etapów budowania zespołów, 4 etapy budowania podczas zmiany:**

- style kierowania zespołem i grupą,
- etapy pracy zespołu,
- podstawowe i rozszerzone umiejętności menadżera w zakresie kierowania zespołem,
- zalety i wady pracy zespołowej,
- warunki efektywności spotkań,
- ćwiczenia na pracę zespołową.

formułowanie konstruktywnej informacji zwrotnej – **asertywność i komunikat asertywny** w praktyce audytowej, przećwiczenie i model,

### 4. Zamknięcie auditu:

- metoda podsumowywania **SWOT**
- bariery komunikacyjne,
- prowadzenie zebrań wg metodyki **ORID**,
- przepisy na trudne rozmowy,
- obiekcje i zastrzeżenia - sposób postępowania.