

Iwona Bogucka
Wrocław 29 maja 2015 r.

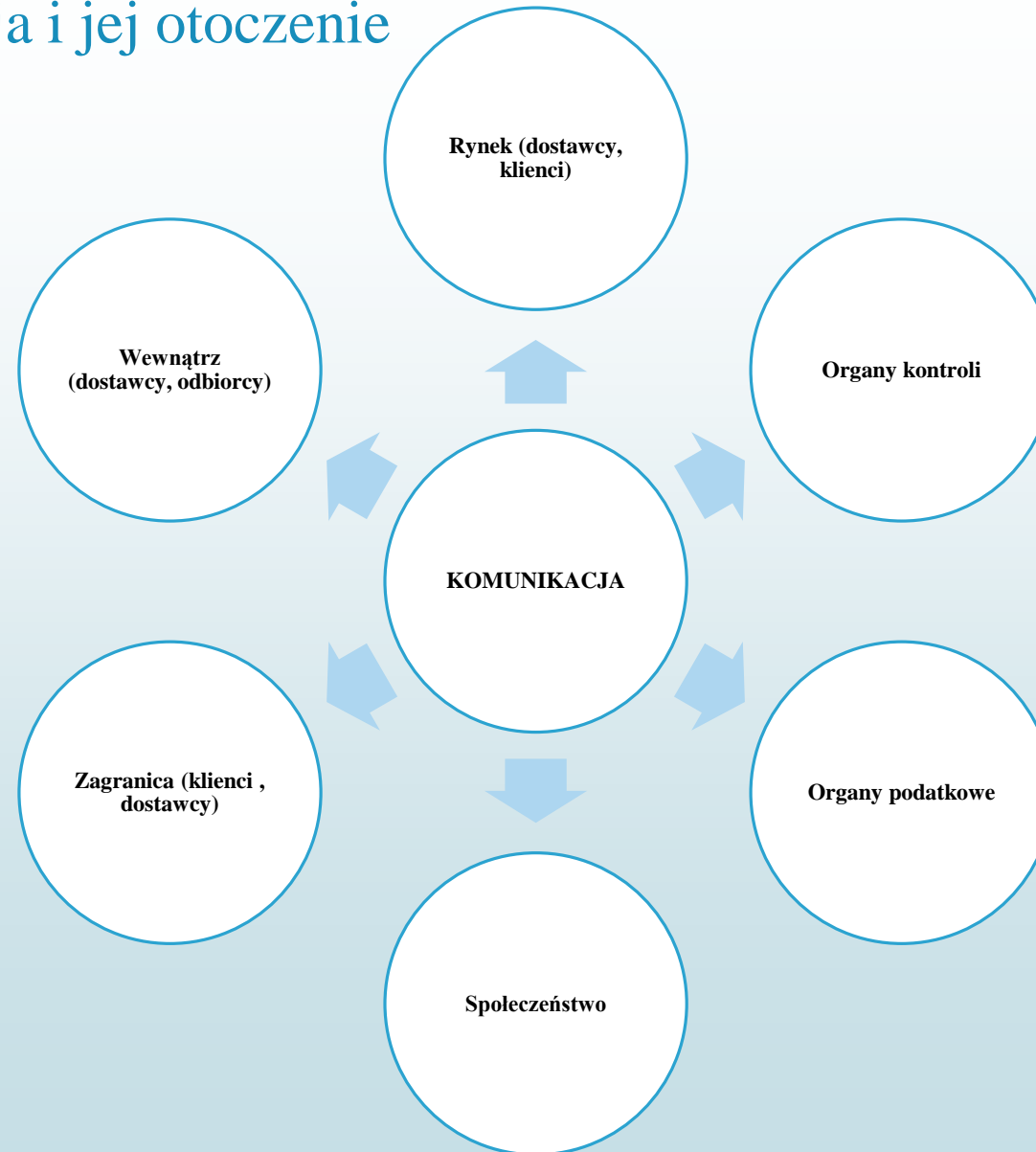
Definicje

- **Komunikacja** – proces przekazywania (wymiany) informacji między jej uczestnikami.
- **Komunikacja interpersonalna** to wymiana informacji między jej uczestnikami. Nośnikami danych mogą być słowa (komunikacja werbalna), gesty, teksty, obrazy, dźwięki czy też sygnały elektryczne albo fale radiowe. Ważne jest, aby były one zrozumiałe dla nadawcy i odbiorcy.

credo

„Człowiek jest istotą komunikującą się, uczestniczącą w stałym procesie tworzenia, dzięki któremu zachodzi proces zmian społecznych: rzeczywistość społeczna jest definiowana i redefiniowana dzięki komunikowaniu się (...). Istoty ludzkie są aktywne i kreatywne, niezdeterminowane przez swe doświadczenia ubiegłe, lecz we współdziałaniu z innymi dokonują interpretacji sytuacji codziennych w kontekście bardziej stabilnych układów wartości społecznych i kulturowych”.

Organizacja i jej otoczenie



Do zagrania symfonii potrzebna jest cała orkiestra



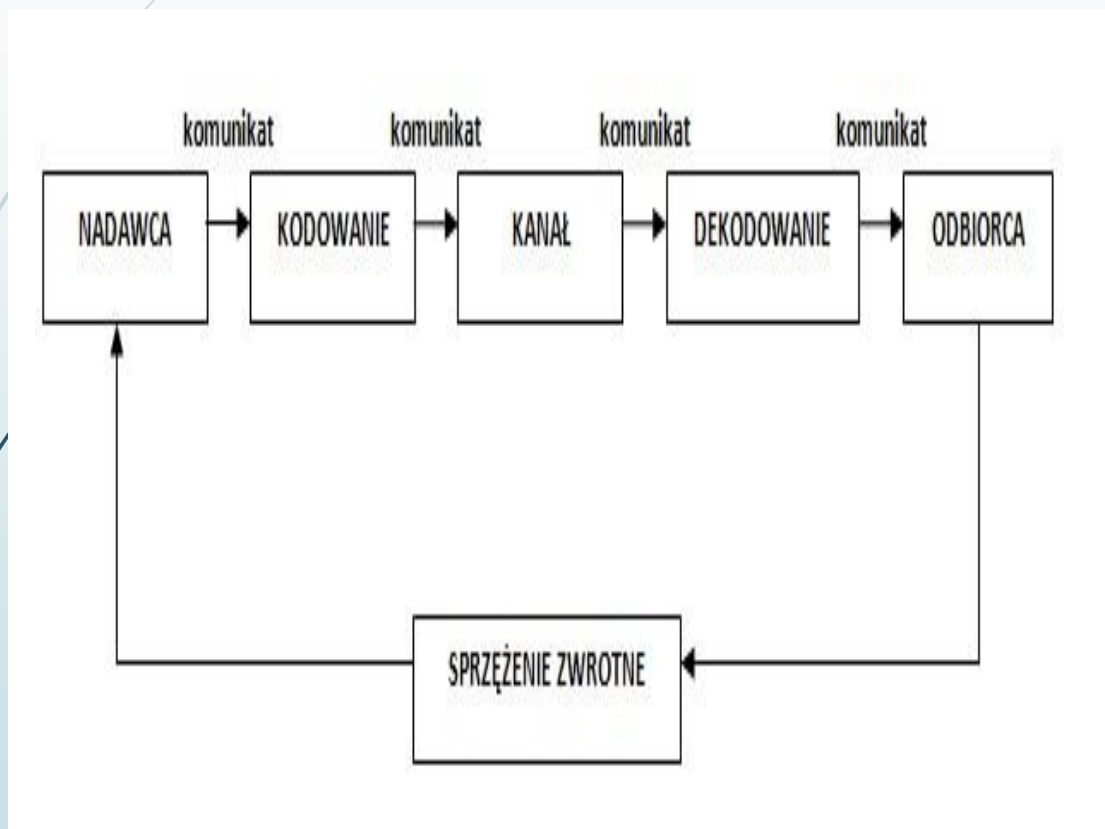
► Orkiestra Symfoniczna
Filharmonii Wrocławskiej

Organizacja jako złożony system poznawczy



- ▶ Bardziej złożone systemy poznawcze dysponują większą ilością bardziej różnorodnych i lepiej zorganizowanych, szczegółowych klas interpretacyjnych, pozwalają rozpoznawać i systematyzować obiekty z większą dokładnością niż systemy proste, słabo rozwinięte.

Elementy procesu komunikacji



- **Kodowanie** - nadawca koduje informację przy pomocy dostępnych symboli, możliwych i łatwych do odczytania przez odbiorcę
- **Komunikat**- fizyczna forma zakodowania informacji, dobór symboli kanału komunikowania w zależności od rodzaju komunikatu i możliwości percepcyjnych odbiorcy
- **Dekodowanie**- proces interpretacji przez odbiorcę przesłanych symboli i przetwarzania ich na własne ich znaczenia
- **Szum**- każdy czynnik, który zakłóca komunikację. Zakłócenia spowodowane postawą odbiorcy: niechęć do nadawcy, brak zainteresowania komunikatem, emocje

Audyt- **Audire** – (z łacińskiego)
słyszeć, słuchać, przesłuchiwać,
badać.

- 111 Zarządzający audytem wewnętrznym musi komunikować się i współpracować bezpośrednio z radą.
- 2020 ZAW musi informować kierownictwo wyższego szczebla i radę o planach audytu wewnętrznego, zasobach niezbędnych do ich realizacji oraz o pojawiających się znaczących zmianach w tym zakresie (...). ZAW musi także informować o skutkach ograniczeń w zasobach.
- 2060 ZAW musi składać kierownictwu wyższego szczebla i radzie sprawozdania na temat celu działania audytu wewnętrznego, uprawnień, odpowiedzialności oraz stopnia wykonania planu.
- 2400 Audytorzy wewnętrznymi muszą informować o wynikach zadań.
- 2420 Przekazywane informacje muszą być dokładne, obiektywne, jasne, zwięzłe, konstruktywne, kompletne oraz dostarczone na czas.

Podstawowe pytania

- Co chcemy komunikować?
- Dlaczego chcemy komunikować?
- Co chcemy osiągnąć?
- Do kogo zamierzamy dotrzeć?
- Co chcemy aby było zapamiętane?
- Jakich postaw i zachowań oczekujemy?
- Kiedy zostanie to zrobione?
- Ile będzie kosztować?
- Jak będziemy mierzyć sukces?

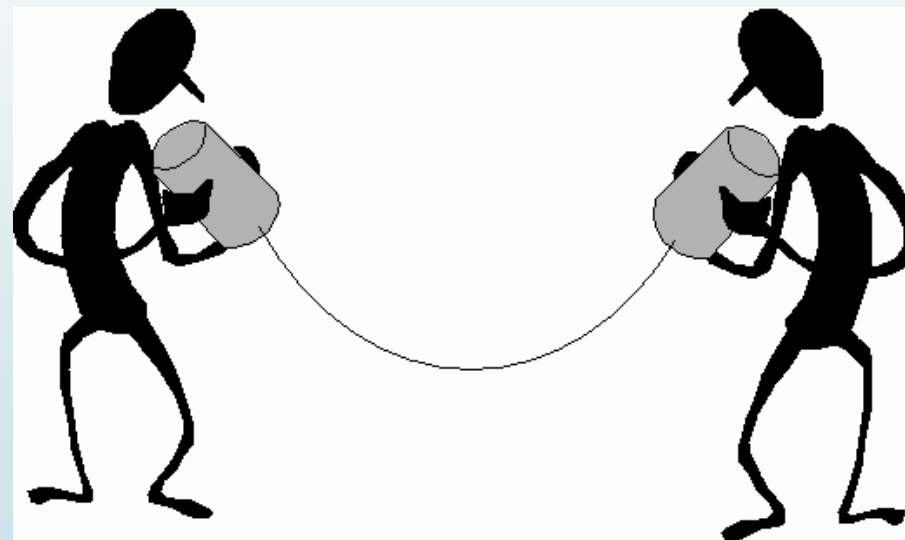


Akt komunikacji

- Do aktu komunikacji dojdzie jedynie wtedy, gdy spełnione zostaną następujące warunki:
 - informacja zostanie przekazana w języku zrozumiałym dla obu komunikujących się stron,
 - zaistnieje skuteczny nośnik tej informacji,
 - przekaz pozostanie czysty od zniekształceń przez czynniki zewnętrzne (tzw. szum),
 - przekaz spotka się z odbiorem,
 - informacja w założeniu będzie przeznaczona dla danego odbiorcy
- Wracając do swojej rodowej posiadłości z długiego spaceru potomek hrabiego, szukając kluczy w spodniach, zauważył, że zamek uległ zniszczeniu.
 - Chyląc się ku zachodowi słońce przypominało hasającym razem po łące wilkowi i owcy, że najwyższa pora już coś zjeść. Owca krzyknęła do wilka: „czas na kolację”. Wilk na to: „świetny pomysł”.

Bariery komunikacyjne

- Czynniki, które utrudniają zrozumienie przekazu zawartego w wypowiedzi (o charakterze fizycznym i psychologicznym).
- utrudnienia percepcyjne
- wybiórczość uwagi
- brak umiejętności decentracji (przyjęcie perspektywy rozmówcy)
- różnice kulturowe
- stereotypy (chętniej słuchamy osób o wysokim statusie społecznym)
- samopoczucie
- komunikacja równoległa-rozmówcy prowadzą równocześnie dwa wątki rozmowy, nie słuchając siebie nawzajem



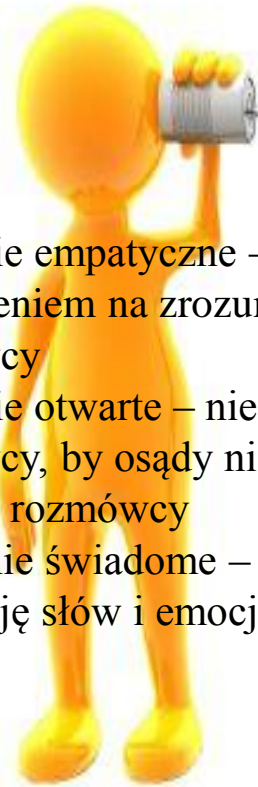
Bariery komunikacyjne

1. **filtrowanie** – słuchamy wybiórczo, filtrujemy informacje
2. **porównywanie** – oceniamy czy porównujemy siebie z rozmówcą
3. **skojarzenia** – treść wypowiedzi rozmówcy wywołuje skojarzenie, w które się zagłębiaamy
4. **przygotowywanie odpowiedzi** – myślimy, co za chwilę odpowiedzieć, choć staramy się wyglądać na zainteresowanych
5. **domyślanie się** – usiłujemy zgadnąć, co rozmówca ma "naprawdę" na myśli
6. **osądzanie** – w trakcie rozmowy osądzamy i reagujemy schematycznie
7. **utożsamianie się** – cokolwiek mówi rozmówca, odnosimy do własnego życia i osądzamy w kontekście własnych doświadczeń
8. **udzielanie rad** – słuchamy tylko początku, szukając rady dla rozmówcy
9. **sprzeciwianie się**
 - a. **gaszenie** – wygłaszamy sarkastyczne uwagi, które zniechęcają rozmówcę do kontynuowania rozmowy
 - b. **dyskontowanie** – słyszymy *komplement* i wyliczamy wszystko co może obniżyć jego wartość
10. **przekonanie o swojej racji** – podnosimy głos, atakujemy, by obronić własne stanowisko; przejawia się w tym niezdolność do przyjmowania krytyki i brak zgody na inny punkt widzenia
11. **zmiana toru** – obracamy wypowiedź rozmówcy w żart lub zmieniamy temat
12. **zjednywanie** – słuchamy na tyle by nie zgubić wątku, ale tak naprawdę w ogóle się nie angażujemy

Skuteczne słuchanie

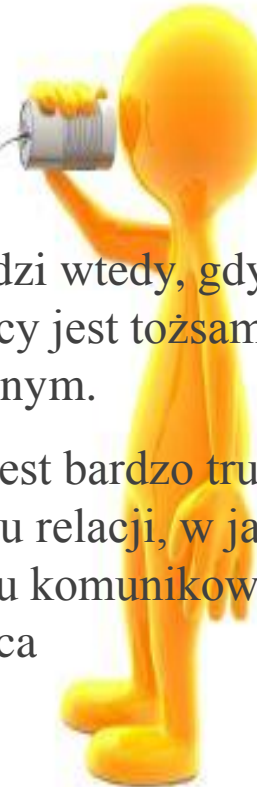
Skuteczne słuchanie

- słuchanie empatyczne – słuchanie z nastawieniem na zrozumienie emocji rozmówcy
- słuchanie otwarte – nie ocenia się rozmówcy, by osądy nie zasłaniały nam naszego rozmówcy
- słuchanie świadome – zwracanie uwagi na integrację słów i emocji



Skuteczna komunikacja

- Zachodzi wtedy, gdy komunikat nadawcy jest tożsamy z komunikatem odebrany.
- Efekt jest bardzo trudny do osiągnięcia z powodu relacji, w jaką wchodzi podczas procesu komunikowania się nadawca i odbiorca



Błąd atrybucyjny

- Przeniesienie odpowiedzialności za własne niepowodzenie na czynniki zewnętrzne, jakim może być np. ograniczona percepcja adresata komunikatu. Dzięki takiemu przeniesieniu człowiek radzi sobie z dysonansem poznawczym.
- Anegdota o II B.



Relacje

- Wiedza, zrozumienie, umiejętności
- "Cud się stał pewnego razu,
Dziad przemówił do obrazu.
Ale obraz ani słowa.
Taka była ich rozmowa.,,
- **gadać (mówić) jak dziad do obrazu** - mówić, lecz nie znajdować żadnego posłuchu; gadać po próżnicy (na próżno); nie doczekać się reakcji na swoje słowa; bezskutecznie coś komuś tłumaczyć: *Wiesz co, myślę, że nie ma sensu dalej rozmawiać. Ja gadam jak dziad do obrazu, a z twojej strony brak odzewu. Skończmy na dziś. Może jutro będziemy mieli lepszy dzień.*
- Powyższy frazeologizm powstał na bazie przysłowia "Mówił dziad do obrazu, a obraz do niego ani razu", traktującego o kierowanych do kogoś bezskutecznych apelach.



Współczynnik mglistości

Audyt wewnętrzny jest narzędziem niezależnym i obiektywnym. Audytorzy wykonując swoją pracę kierują się przepisami prawa powszechnie obowiązującego, międzynarodowymi standardami profesjonalnej praktyki audytu oraz kodeksem etycznym. Audytorzy wewnętrzni nie są właścicielami informacji w posiadanie, której weszli prowadząc audyt wewnętrzny. Audyt wewnętrzny zajmuje się oceną procesów, a nie krytyką ludzi. Audyt wewnętrzny nie posiada narzędzi przymusu pośredniego ani bezpośredniego, to narzędzie, które wymaga świadomości osób po nie sięgających.

► <http://www.trzyw.pl/gunning-fog-index/>

Analiza

- ilość zdań: 5
- ilość słów: 67
- średnio słów w zdaniu: 13,40
- procent słów "trudnych" - składających się z 4 lub więcej sylab: 10,45%
- średnia ilość sylab w słowie: 1,75 do weryfikacji, związane z poniższym

- tu do zweryfikowania zliczanie wyrazów X-sylabowych
- Ilość wyrazów 1-sylabowych: 41
- Ilość wyrazów 2-sylabowych: 10
- Ilość wyrazów 3-sylabowych: 9
- Ilość wyrazów 4-sylabowych: 6
- Ilość wyrazów 5-sylabowych: 1

- Gunning Fog Index - Współczynnik mglistości Gunninga:
- **kiepsko 9,54**

- 7 słów uznanych za trudne w odbiorze (w kolejności występowania):
- **audytorzy, przepisami, standardami, profesjonalnej, audytorzy, informacji, posiadanie**

oczekiwania



Doświadczenia



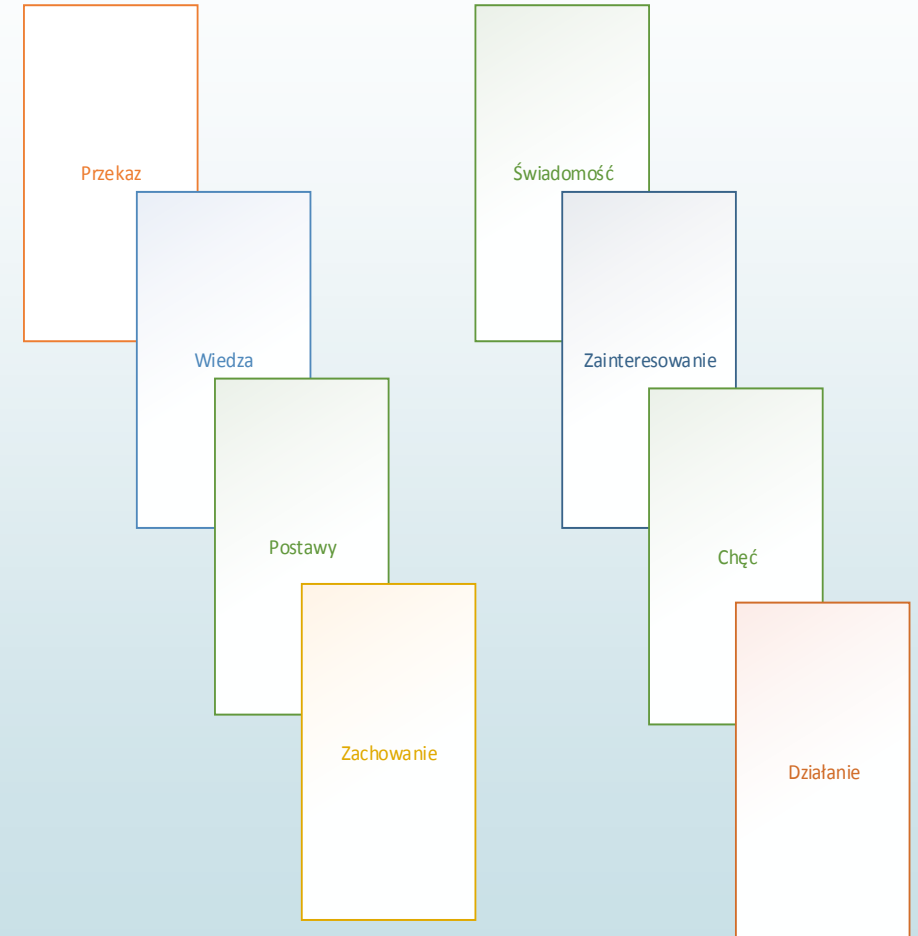
- **Doświadczenie** jest powszechnym pojęciem składającym się z wiedzy lub umiejętności w obserwacjach pewnych rzeczy, wydarzeń, uzyskanych poprzez zaangażowanie w ujawnienie tych rzeczy lub wydarzeń

Emocje

- ▶ Każda komunikacja jest emocjonalna
- ▶ Emocje - naruszenie równowagi w stosunku człowieka do świata zewnętrznego i wewnętrznego, wynikająca z zagrożenia, ograniczenia, pobawienia lub zaspokojenia; to silne uczucie, wzruszenie, podniecenie, wzbudzenie, a także przejęcie się czymś.



Impresjonizm



Autorytet

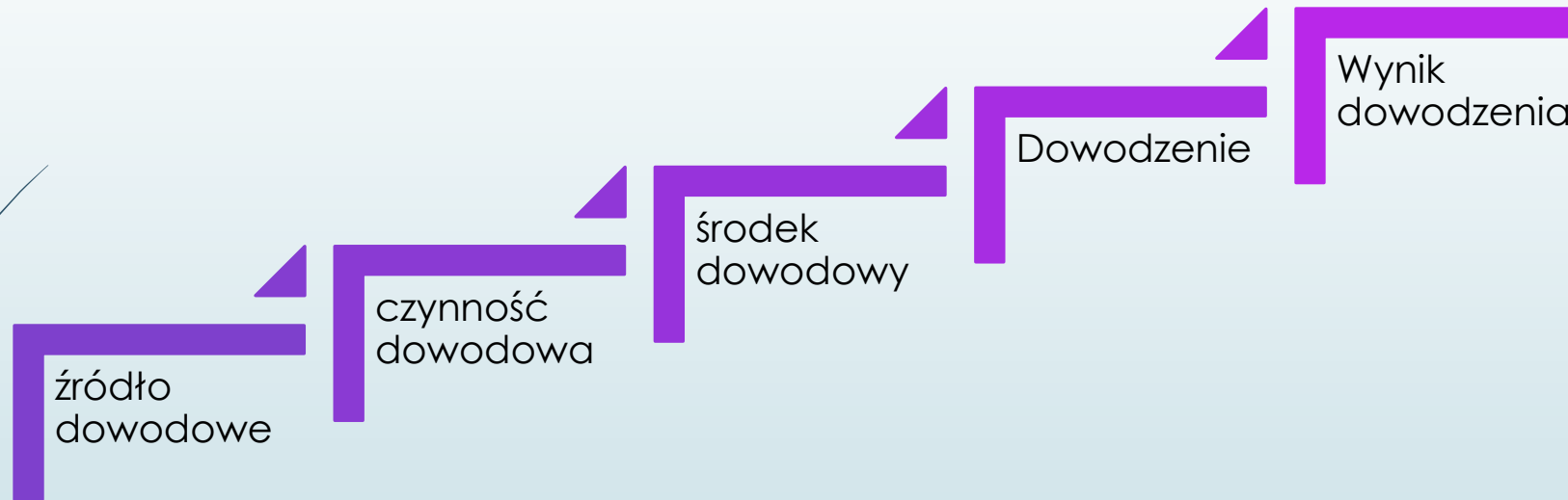


- **Autorytet** (łac. *auctoritas* - powaga, znaczenie) – pojęcie mające kilka odmiennych, choć nakładających się często znaczeń.
- Społeczne uznanie, prestiż osób lub grup bądź instytucji społecznych oparte na cenionych w danym społeczeństwie wartościach.
- Osoba lub instytucja ciesząca się uznaniem, mająca kredyt zaufania co do profesjonalizmu, prawdomówności i bezstronności, w ocenie jakiegoś zjawiska lub wydarzenia.
- W kontaktach międzyludzkich osoba mająca cechy przywódcze, z wysoką inteligencją emocjonalną lub charyzmą.
- W teorii socjologicznej jeden z typów idealnych legitymizacji władzy. Zinternalizowane przeświadczenie o świętości i nadrzędności przywódcy. Por. władza charyzmatyczna
- W psychologii osoba, której jesteśmy skłonni ulegać, podporządkowywać się i wykonywać jej polecenia.

Gromadzenie dowodów

- Wyraz „**dowody**” jest używany ściśle w kontekście prawnym, natomiast „**informacja**” oznacza wszystko, co może zostać wykorzystane w celu poparcia ustaleń, wniosków i zaleceń audytora wewnętrznego.
- Dowody stanowią ważną część procesu audytu mającego charakter obiektywny, ich funkcją jest ustalenie stanu faktycznego.
- Istotą jest relewantność dowodów z zadaniem, do którego się odnoszą.
- Nie dowodzi się praw, lecz faktów, które je uzasadniają.

Gromadzenie dowodów



Podsumowanie

- Komunikuj się z innymi w taki sposób, w jaki chcesz, aby oni komunikowali się z tobą.
- Prawdziwa informacja jest po drugiej stronie, słuchaj i obserwuj, zamiast zakładać, że coś wiesz.

“



”

Dziękuję za uwagę.

Kontakt: iwona.bogucka@onet.eu