

Dzień dobry!



Anna Janiszewska

- Audytor wewnętrzny w PKP CARGO S.A.
- Wspiera innych audytorów - Branżowe Koło Finansowe IIA: mentoring, Effective Leader.
- Gra w squasha i jeździ na rolkach

a.janiszewska@iia.org.pl



Olek Szojer

- Rozwija umiejętności komunikacji i współpracy audytorów
- Wspiera rozwój menadżerów i liderów
- Objeżdża świat na rowerze (stopniowo)

aleksander@innovuseed.com

***Jak niechęć
przekształcić...***



...w chęć

o współpracy w zespole
i z audytowanymi

Które zdjęcie lepiej obrazuje reakcję **audytowanego** na audytora?



Które zdjęcie lepiej obrazuje
nastawienie **audytora** wobec audytowanego?



A jak chcemy, żeby było?

5 kluczowych obszarów rozwoju*:

- **Wywieranie wpływu; przekonywanie**
- **Budowanie relacji i zaufania**
- **Sprawne zarządzanie** czasem i zadaniami
- **Budowanie i utrzymanie motywacji** zespołu
- **Budowanie silnej marki** audytora



Chęć rozwoju

➡ Priorytetem umiejętności komunikacji, współpracy i motywowania

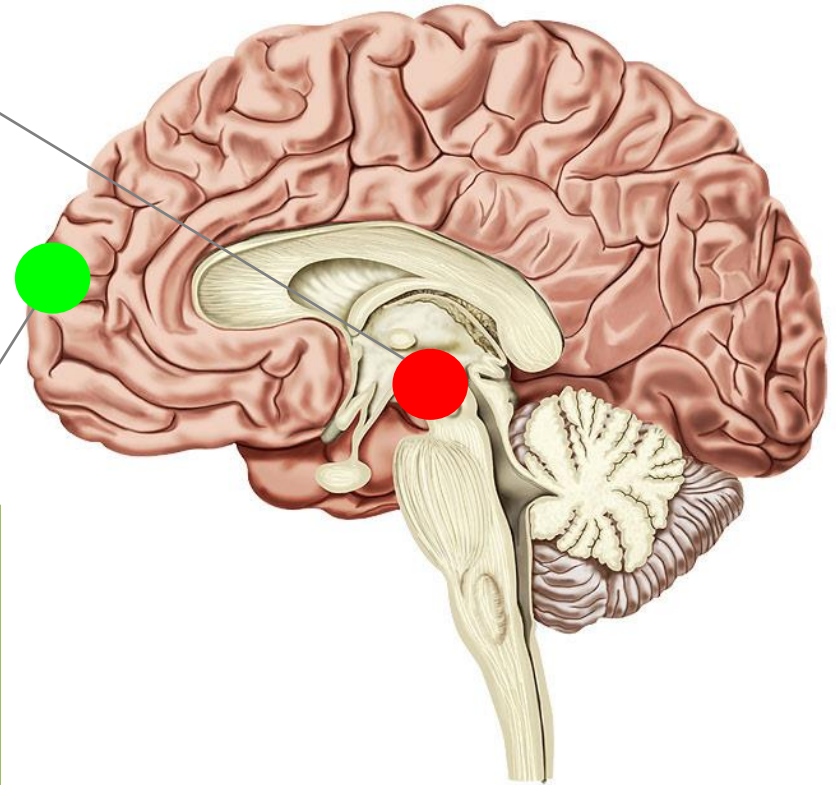
Jak i gdzie zarządzane są emocje i relacje?

Mózg „gadzi”:

- Stara ewolucyjnie część mózgu
→ reaguje szybko, automatycznie (adrenalina, kortyzol)
- **To tu powstaje reakcja na stres** → może wpłynąć na umiejętności społeczne i poznawcze

Kora mózgowa – mózg operacyjny

- Młoda część mózgu
→ nie działa automatycznie, **potrzebna uwaga i wysiłek** (chęci)
- **Zarządza reakcją na stres** (między innymi) → ale ma ograniczoną moc przerobową



Jak wygląda reakcja na stres?

Stres (istotny): „walcz albo uciekaj” :

- Przejaw: rywalizacja bądź wycofanie
- Fizjologia: krew do mięśni przydatnych w ucieczce kosztem m.in. mózgu operacyjnego
- Przesadne reagowanie na bodźce zagrożenia
- Zawieszona empatia – upośledzone umiejętności komunikacji i relacyjne
- Zamknięcie na nowe, inne, w tym na nowe argumenty



Co uskrzydla, a co nie:



- Nudne, nużące zadania
- Niemiła, nerwowa atmosfera
- Przedłużające się projekty
- Spóźniony tramwaj, korki...



- Ambitne cele
- Miła atmosfera
- Osiągnięcia/ zakończone projekty
- Sprawnie, na czas...



Co przeważa w Twojej pracy na co dzień?

Co można zrobić, skoro mózg reaguje automatycznie?



- Ćwiczenia zwiększają sprawność mózgu operacyjnego i jego wpływ na reakcje emocjonalne
- Odpowiednie podejście może obniżyć stres u innych → proste techniki, które mogą wejść w krew



Warunek:
samoświadomość i chęci

Korzyści dla audytora:



Inni lubią z nim współpracować:

- Chętniej się dzielą i współpracują
- Chętniej słuchają
- Chętniej korzystają



Zadowolenie i sukcesy:

- Większa przyjemność z pracy
- Większy wpływ na karierę
- Odporność, sprawność, zdrowie



Dobrych menadżerów wyróżnia zarządzanie emocjami i relacjami (bardziej niż umiejętności techniczne, czy intelektualne)

6+1 małych kroków, spory efekt

Zarządzaj sobą



1. Zbuduj relację

2. Klient - Partnerem

3. Zaangażuj zespół

4. Utrzymaj motywację

5. Zarządzaj konfliktami

6. Rozwiązuj problemy

1. Zbuduj relację



Przykłady praktyczne:

- ⇒ **Spotkanie otwierające:**
imię, czym się zajmujesz,
co robiłeś w poprzedniej pracy?
- ⇒ **Zespół:**
jestem jedyną osobą, która...

Jak zbudujesz relację?

Niektóre sprawdzone sposoby:

- **Używaj imienia** rozmówcy
- **Chwal/ doceniaj/ komplementuj**
- **Dziel się czymś osobistym i pozytywnym** (np. dzieci, hobby).

- ⇒ Wyzwała pozytywne nastawienie
→ otwartość

2. Klient - Partnerem

Co zrobić, żeby klient poczuł się partnerem projektu?



Sprawdzony sposób
na spotkanie otwierające:

- ⇒ Agenda
- ⇒ **Jak będzie wyglądać sukces dla Ciebie?**
Po czym go poznasz?
- ⇒ Weryfikacja co 2-3 tyg.

Efekty:

- ⇒ Klient dziękuje za
negatywny raport.

- ⇒ Pozytywne nastawienie,
poczucie wpływu
→ otwartość, zaangażowanie

3. Zaangażuj współpracowników

Jak ustalać cele i zadania?



Wynoszę:

- Co ten projekt ci da?
- Ten projekt był kamieniem milowym w twojej karierze, dzięki czemu?

Wnoszę:

- Jaki będzie twój wkład w sukces tego projektu?
- Ten projekt był kamieniem milowym w twojej karierze, jak się do tego przyczyniłeś?

Przykłady z życia:

⇒ Projekt mentoringu

⇒ Nastawiasz na sukces → motywacja

⇒ Nastawiasz na dawanie → większe zaangażowanie

4. Podtrzymuj motywację



Pochwała...

*...zwiększa 2-krotnie
wytrwałość w działaniu*

*...zniweczenie efektów
i brak pochwały mają taki
sam wpływ (Ariely)*

Jak zachęcisz zespół do wysiłku?

Docenianie:

- **Jesteś...**
(świetnym analitykiem, organizatorem...)
- **Jesteś...**
(dzielny, zaradny...)
- **Świetnie to...**
(zrobiłeś, przygotowałeś)
- **Bardzo podoba mi się...**
(twój pomysł, spostrzeżenie...)
- Widzę , że **masz potencjał...**

↪ Stymulacja do wysiłku; brak reakcji
obronnej, którą prowokuje krytyka

5. Zarządzaj konfliktami

Jak zareagujesz, kiedy ktoś jest wytrącony z równowagi (np. klient)?



Przykłady z życia:

⇒ Wściekły dyrektor,
który miał... kaca

1. Daj się wygadać...
2. ...wybadaj, co jest przyczyną takiego stanu rozmówcy

⇒ Złe emocje oczyszczone → mózg operacyjny wraca do normalnego funkcjonowania

⇒ Wyzwanie: **powstrzymać własną naturalną reakcję obronną na atak**

6. Rozwiązuj problemy

Jak rozwiązywać problemy?

Jakie masz wyzwanie?

O(outcome): Jak będzie wyglądać sukces?

S (situation): Jaka jest sytuacja wyjściowa?

C (choices & consequences): Jakie masz możliwości? Jak będą mieć wpływ?

A (action): Co wybierasz?

R (review): Kiedy omówimy efekty?

➡ Nastawiasz na sukces → motywacja

➡ Dajesz możliwość wyboru → brak reakcji obronnej

➡ Nie wyręczasz → poczucie sprawstwa



Przykłady z życia:

➡ Projekt z trzema
niedoświadczonymi zespołami

Czy warto?

*„Projekt zaplanowany na 9 -miesięcy,
zakończyliśmy w 3.”*



*„Klient z negatywnym raportem
podziękował nam za projekt.”*



*„Wycofany pracownik
zmienił się nie do poznania od kiedy go chwalę.”*



*„Od czasu stosowania technik,
każdy z projektów wniósł strategiczne zmiany.”*

Krok +1 – kluczowy?

Co pomoże Ci zwiększyć Twoją tolerancję na stres?



Refleksja:

⇒ Jaką rolę spełnia
czas w pracy spędzony
„na pogaduchach”, etc.?

- **Pomocne techniki:**
medytacja, spacer, głaskanie zwierzaka,
zabawa z dzieckiem, modlitwa, yoga,
robienie czegoś dla innych,
myślenie z nadzieją o przyszłości, sport...

⇒ Regeneracja pamięci operacyjnej
oraz wzmocnienie połączenia z mózgiem
emocjonalnym (lepsz kontrola)

Którą z technik wykorzystasz dziś?

Dziękujemy!
Ania i Olek



Co dalej?

- Pokazane techniki
– świetnym wstępem
- Szkolenia,
„Skuteczna komunikacja w Audycie Wewnętrznym – szkolenie praktyczne.”
- dopasowane do zespołu

