

Komunikacja niewerbalna podczas auditu

Główną rolę podczas przeprowadzania auditów wewnętrznych i zewnętrznych odgrywa bezpośredni kontakt między ludźmi. Ludzkie gesty oraz przybierane pozy właściwie odczytane mogą ujawnić prawdziwą postawę rozmówcy.

Komunikacja niewerbalna polega na komunikowaniu się bez używania słów, jedynie poprzez gesty, mimikę twarzy, układ rąk czy też nóg. Poprawne odczytanie informacji pozwoli słuchaczowi na wykrycie prawdziwych emocji i uczuć rozmówcy, nawet jeżeli zaprzeczają słowom.

Auditorze! Podczas rozmowy z auditowanym pamiętaj o:

1. zawsze rozpoczynaj rozmowę i kończ ją z uśmiechem na twarzy
2. uścisk dłoni decyduje o dalszym przebiegu rozmowy (silny uścisk – nastawienie pozytywne, uścisk końcami palców – pragnienie zachowania dystansu do rozmówcy, uścisk rozluźniony – niechęć do rozmowy)
3. tak ukierunkuj rozmowę by była najmniej stresująca i jak najbardziej efektywna
4. jeżeli odczujesz zdenerwowanie ze strony auditowanego (przestępowanie z nogi na nogę, głośne i szybkie oddychanie, odwracanie wzroku) spokojnym tonem i uśmiechem na twarzy na pewno rozładujesz napięcie
5. niechęć auditowanego do ciebie (krzyżowanie rąk na piersiach, ustawianie się bokiem, zaciśnięte usta) zwalcz poprzez dopuszczenie go do głosu, wysłuchanie do końca bądź też poprzez drobną pochwałę
6. patrz rozmówcy prosto w oczy, nie dopuścisz wtedy do znużenia auditowanego (wzrok utkwiony w podłogę, ziewanie)

Zachowanie się auditora zgodnie z podanymi powyżej zasadami sprawi, że rozmowa będzie bardzo efektywna i jednocześnie mniej stresująca dla auditowanego.