

# ВОПРОСЫ ПСИХОЛОГИИ И ОБЩЕНИЯ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ АУДИТА

## З.А. Прохорова, А.М.Кульназаров

Аудит представляет собой, по существу, беседу аудитора с проверяемой стороной, в процессе которой аудитор ведет поиск соответствий критериям аудита. Документация, безусловно, важный фактор при проведении аудита, так как является подтверждением и доказательством данных, полученных от проверяемой стороны. Но не стоит забывать как важны взаимоотношения проверяемой стороны и аудитора для эффективного и успешного аудита. Правильному общению с людьми нужно учиться, это не врожденное качество. И современный аудитор должен обладать очень многими положительными качествами, чтобы получить глубокие и полные ответы.[3]

Аудиторы должны обладать необходимыми личными качествами, позволяющими им действовать в соответствии с принципами проведения аудита. Аудиторы должны проявлять профессиональное отношение и личные качества во время проведения аудита, включающие в себя:

- этичность - честность, правдивость, искренность и благоразумие;
- открытость и непредубежденность - желание и готовность воспринимать альтернативные идеи или точки зрения;
- дипломатичность - тактичность при обращении с людьми;
- наблюдательность - активное наблюдение за окружающей обстановкой и видами деятельности;
- восприимчивость - осведомленность и способность к пониманию ситуаций;
- универсальность - возможность быстро адаптироваться к различным ситуациям;
- упорство - настойчивость, нацеленность на достижение целей;
- решительность - своевременное принятие решений на основе логических соображений и анализа;
- самостоятельность - действовать и выполнять свои функции независимо, результативно взаимодействуя с другими;
- принципиальность - готовность действовать ответственно и этично даже в тех случаях, когда эти действия могут не встречать одобрения или приводить к разногласиям или конфронтации;
- готовность к самосовершенствованию - обучение в процессе работы, стремление к достижению наилучших результатов при проведении аудитов;
- высокая культура поведения - соблюдение и уважительное отношение к культурным ценностям проверяемой организации;
- умение сотрудничать и работать с людьми - результативное взаимодействие с другими, включая членов группы по аудиту и персонал проверяемой организации.[1]

Аудитор должен четко представлять технологию энергетического процесса:

- мозг передающего формирует идею, убеждение;
- посредством языка, интонации, жестов и мимики передающий передает убеждение до мозга получателя;
- получатель должен подготовиться к их восприятию;
- через некоторое время получатель готов реагировать.

Эти четыре этапа протекают для человека, как правило, неосознанно. Аудитор должен избегать дискуссий, т. к. каждый спор обуславливает контрвнушение и разрушает готовность к действиям. Аудитор должен спрашивать, т. к. каждый вопрос предполагает реакцию, за которой можно проследить, поэтому знание этого процесса помогает аудитору в проведении бесед с людьми различного типа и темперамента и адекватно реагировать в любой ситуации.

- Для постоянного контроля ситуации аудитор учитывает следующие ступени влияния:
- расположить собеседника к себе, вызывая симпатию;
  - заинтересовать собеседника, излагая нечто полезное для него и внося предложение;
  - убедить собеседника вескими основаниями и сильными аргументами;
  - воздействовать на собеседника путем мотивации;
  - завоевать доверие собеседника, излагая достоверную информацию.[2]

Таким образом, придерживаясь простого принципа обратной связи, при котором аудитор в спокойной и благоприятной обстановке для обеих сторон задает конкретные вопросы и получает полные ответы, можно добиться качественного и успешного аудита, после которого у проверяемой стороны не останется ощущения проваленного экзамена, а у аудитора будет достаточно информации для подведения итогов аудита с предоставлением отчета и акта о несоответствиях.

Список используемых литературных источников

1. ГОСТ Р ИСО 19011-2003 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента»
2. [<http://venec.ulstu.ru/lib/v8/Beisova.pdf>]
3. [<http://quality.eup.ru/SERTIFIC/approchaudit.htm>]