

Gefördert durch:

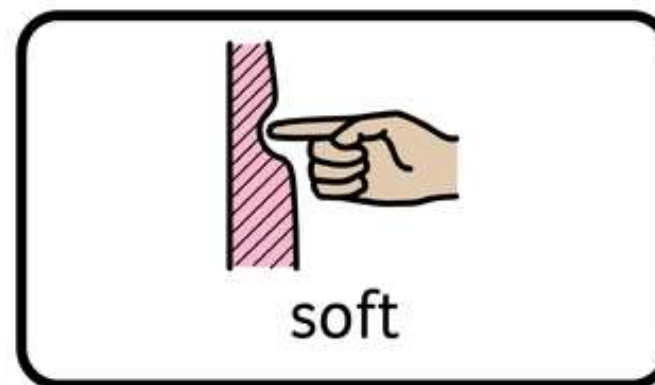


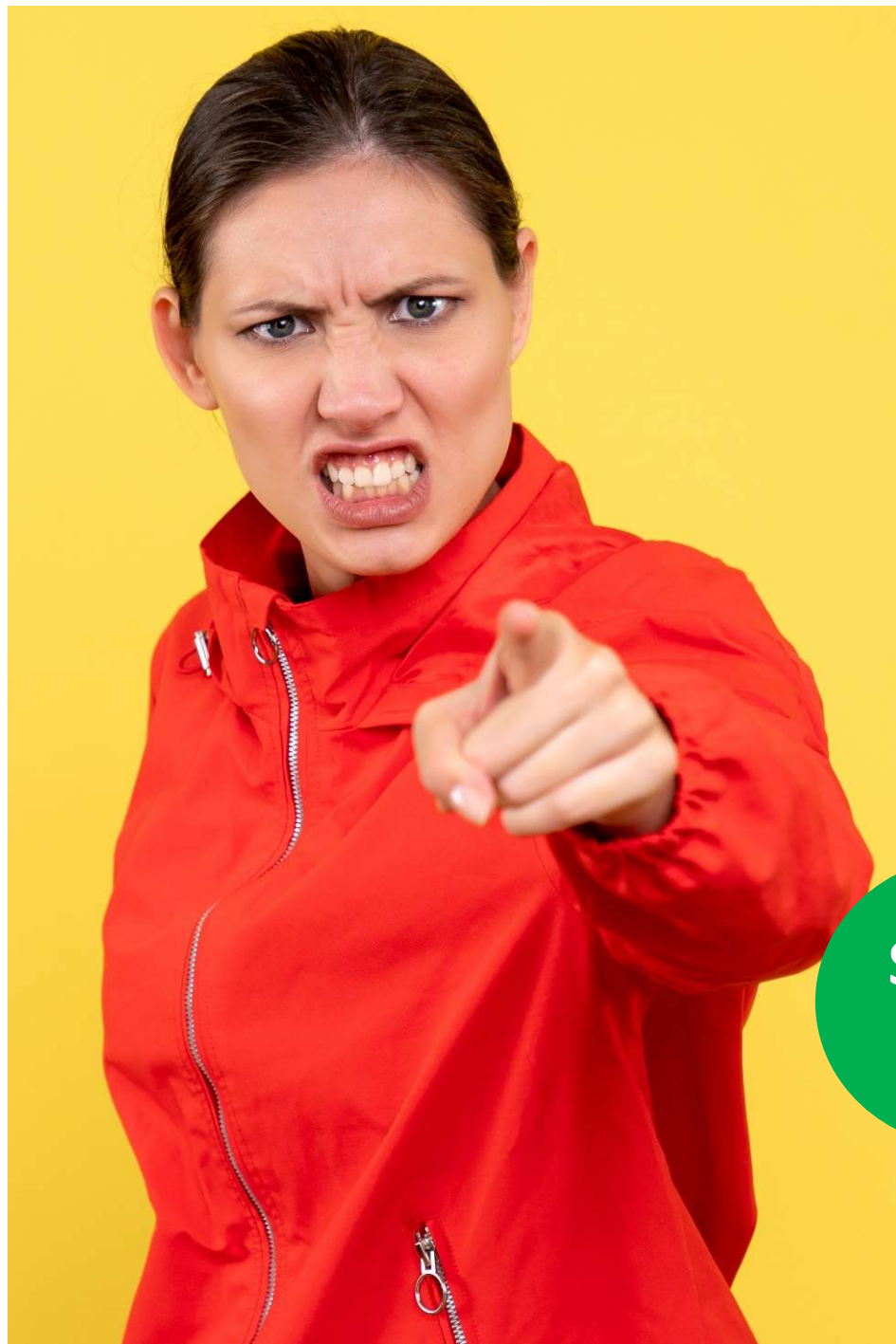
aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Гнучкі комунікативні навички в органічному контролі

Елізабет Рюегг
2 жовтня 2025 р.





SLIDO
1



Slido 1 — Відповідь



👉 Як найкраще реагувати в ситуації, коли ви приїхали, щоб провести неоголошене органічне інспектування, а оператор відмовляє Вам у доступі до виробничих потужностей?

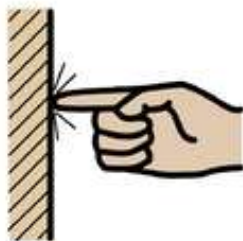
- A) Наполягати на проведенні контролю. Послатися на правові норми та нагадати оператору, що перевірки без попередження є юридичним обов'язком системи контролю. Зауважити, що відмова в доступі є серйозним порушенням.**
- B) Не вступати в конфронтацію на об'єкті та негайно звідти піти.**
- C) Поводитися професійно й не допускати ескалації ситуації. Докладно задокументувати те, що сталося, та повідомити про це своєму ОС / керівнику.**
- D) Ще перебуваючи на території оператора, зателефонувати своєму ОС / керівнику та запитати, що робити.**

Вступ

Професійно-технічні навички у порівнянні із гнучкими комунікативними навичками

Професійно-технічні навички — це технічні знання чи підготовка, які ви здобули як результат будь-якого життєвого досвіду, зокрема в кар'єрі або навчанні.

Гнучкі комунікативні навички — це індивідуальні звички й риси, які визначають вашу манеру працювати, як самотійно, так і разом з іншими.



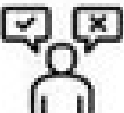
hard



soft

SLIDO 2



							
Комунікація	Командна робота	Вирішення проблем	Адаптивність	Лідерство	Емоційний інтелект	Тайм- менеджмент	Вміння розв'язувати конфлікти
							
Практичні навички	Поведінка	Досвід	Технічні навички	Ефективність	Підвищення кваліфікації	Показники	Співпраця
							
Рефлексія	Мотивація	Перемовини	Стрес- менеджмент	Прийняття рішень	Критичне мислення	Активне слухання	Творчий підхід
							
Емпатія	Позитивне ставлення	Повага	Широта поглядів	Ораторська майстерність	Відпові- дальність	Переконливість	Баланс між роботою та особистим життям



Виберіть зі списку 3 свої улюблені гнучкі навички

Топ-8 гнучких навичок

1. Навички міжособистісної комунікації
2. Аналітичні навички
3. Багатозадачність і тайм-менеджмент
4. Уважність до деталей
5. Професійний скептицизм
6. Емпатія
7. Критичне мислення
8. Доброчесність

Міжособистісні навички — комунікація



Міжособистісні навички — це поведінка й тактика, яку людина використовує для ефективної взаємодії з іншими.

Однією з базових навичок аудитора є вміння отримувати необхідну інформацію від об'єкта перевірки.

ЗАПИТУВАТИ



20%

СЛУХАТИ



80%

СПОСТЕРІГАТИ



Міжособистісні навички – методика запитування

1. Відкриті запитання

👉 Заохочуйте докладні відповіді, з'ясовуйте контекст



2. Закриті запитання

👉 Підтверджуйте факти, отримуйте відповідь «так/ні» або конкретне число

3. Уточнювальні запитання

👉 Усувайте неоднозначність, перевіряйте розуміння

4. Навідні запитання

👉 Скеровування відповіді — може вплинути на результати, знизити об'єктивність. Зазвичай слід уникати

SLIDO
3

Slido 3— Відповідь

 Який це тип? Віднесіть кожне запитання до одного з типів від 1 до 4:

- a) «Можете покроково описати ваш процес отримання органічної сировини?» (1)
- b) «Ви записуєте номер партії під час приймання товару?» (2)
- c) «Поясніть, будь ласка, що ви маєте на увазі під «тимчасовим зберіганням»?» (3)
- d) «Коли ви сказали «ми ведемо облік», ви мали на увазі журнали, які заповнюєте від руки, чи електронну систему?» (3)
- e) «Як ви забезпечуєте ведення обліку вхідних продуктів, які використовуєте?» (1)
- f) «Хочу уточнити: постачальник надав органічний сертифікат для цієї партії?» (3)
- g) «Це була лише одинична помилка, так?» (4)
- h) «Яких заходів ви вживаєте, коли виявляєте невідповідність?» (1)
- i) «Ви ж зазвичай не використовуєте тут пестицидів, правда?» (4)
- j) «Це складське приміщення використовується виключно для органічних продуктів?» (2)

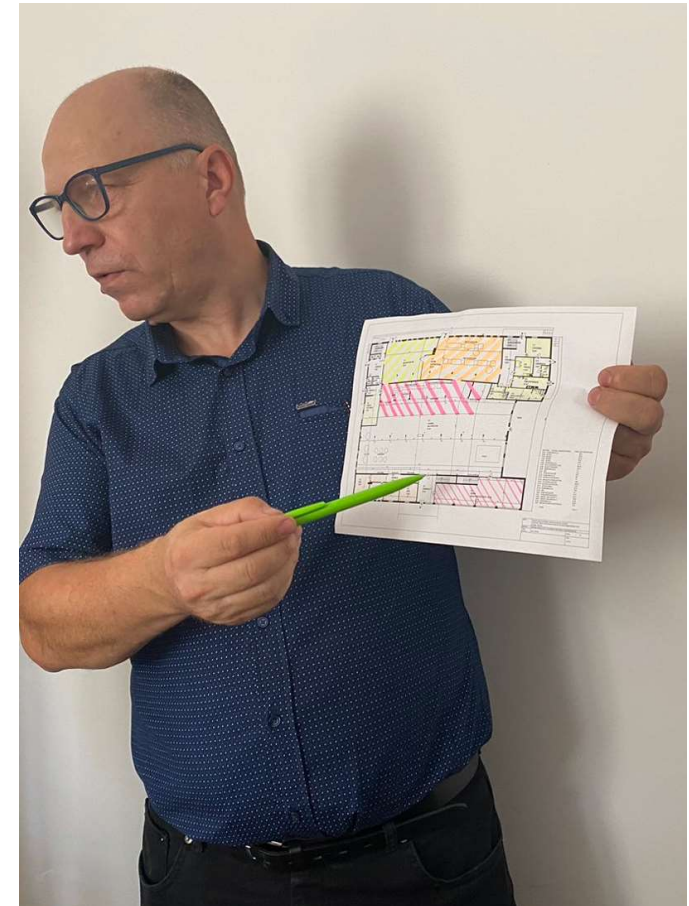
- 1. Відкриті запитання
- 2. Закриті запитання
- 3. Уточнювальні запитання
- 4. Навідні запитання

Аналітичні навички

Аналітичні навички — це здатність вивчати дані та знаходити закономірності або невідповідності. Аудитори використовують свої аналітичні навички під час перевірки фінансової звітності, вивчення процедур компанії та оцінки дотримання компанією нормативних вимог.

Аналітичні заходи контролю:

- Розрахунок балансу маси
- Перерахунок
- Порівняння цін
- Аналіз залишків



SLIDO

4

Slido 4 — Відповідь

 *В оптовій компанії розрахунки балансу маси показують постійні втрати продукції. Виберіть найвідповідніший наступний крок.*

A) Прийняти це як нормальне коливання

B) Попросити письмове підтвердження від керівництва

C) Провести подальше розслідування, наприклад, встановити систему моніторингу або попросити надати докази → Наголосити на необхідності простежувати аномалії до отримання доказів.

D) Проігнорувати, якщо фінансовий вплив виглядає незначним



Багатозадачність і тайм-менеджмент



Проведення органічного інспектування — це багато роботи в режимі багатозадачності:

- Необхідно перевіряти різні контрольні точки
- Різне оточення
- Інтенсивна взаємодія з клієнтом
- Обмежений час і потреба заповнити час очікування

**Залишайтеся спокійними та зосередженими
Складіть план аудиту та добре підготуйтеся,
зокрема, ознайомтеся з усіма доступними
документами перед початком аудиту**

**SLIDO
5**

Slido 5 — Відповідь

👉 Чи може інспектор з органічного виробництва законно перевіряти приватне житлове приміщення?

- A) Ніколи
- B) Тільки якщо там зберігаються продукти або документи**
- C) Завжди, без обмежень
- D) Тільки за рішенням суду



Уважність до деталей



Будьте уважними до деталей, щоб виявити потенційні відхилення та проблеми з якістю, і покладайтеся на свою інтуїцію та інстинкт

Професійний скептицизм



Професійний скептицизм — це щось середнє між повною довірою і цілковитим сумнівом.

- Під час аудиту завжди запитуйте себе, чи дійсні представлені дані або записи
- Завжди скептично ставтеся до кожного доказу й ретельно оцінюйте все, щоб бути впевненими в достовірності
- Ставте перехресні запитання та порівнюйте результати
- Але: залишайтеся об'єктивними й конструктивними, спостерігаючи та ставлячи додаткові запитання

SLIDO
6

Slido 6 — Відповідь

 *Яка з наступних ситуацій має викликати найвищий рівень професійного скептицизму?*

- A) Оператор надає документи негайно та дуже акуратно.
- B) Неодноразові незначні розбіжності в інвентаризації запасів.
- C) Керівництво відмовляє в доступі до деяких записів.**
- D) Все начебто узгоджується між собою, але ціни значно нижчі за середні.**



Емпатія



ЕМПАТІЯ В АУДИТІ



Для побудови довірливих відносин і взаєморозуміння з тими, кого перевіряють, потрібна емпатія.

Позитивний досвід аудиту допомагає отримати необхідну інформацію для ефективного проведення аудиту.

SLIDO
7-10



Slido 7 — Відповідь

👉 *Оператор детально пояснює, чому документація є неповною. Ваша реакція?*

- A) Перервати його та швидко рухатися далі
- B) Уважно вислухати, а потім пояснити вимоги**
- C) Зафіксувати невідповідність без коментарів
- D) Відкинути пояснення як недоречне



Slido 8 — Відповідь

 *На ваше запитання про використання пестицидів оператор видає захисну реакцію. Ваша реакція?*

- A) Підвищити голос, щоб показати авторитет
- B) Спокійно пояснити, чому вам потрібна ця інформація**
- C) Припинити ставити запитання, щоб уникнути конфлікту
- D) негайно припинити інспектування



Slido 9 — Відповідь

👉 Ви прибули для проведення аудиту, а оператор перепрошує та каже, що в нього захворіла й лишилася вдома дитина. Ваша реакція?

- A) Поставитися з розумінням і запропонувати скоригувати графік, якщо це необхідно.
- B) Сказати, що це не ваша проблема, і продовжувати діяти згідно з планом
- C) Поскаржитися на непрофесійну поведінку
- D) негайно скасувати інспектування



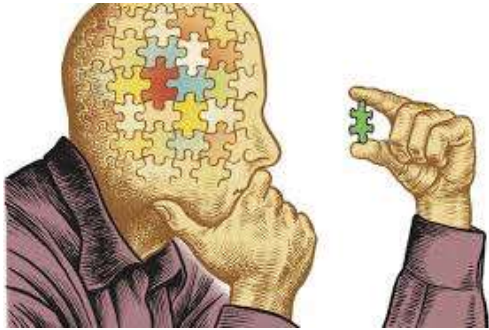
Slido 10 — Відповідь

 Під час інспектування оператор виглядає знервованим і уникає зорового контакту. Якою буде ваша перша реакція?

- A) Не зважати на це та продовжувати роботу згідно з актом контролю
- B) Зробити паузу та запитати, чи поки що все зрозуміло**
- C) Звинуватити оператора в тому, що він щось приховує
- D) Швидко закінчити роботу, щоб зменшити рівень стресу для оператора



Критичне мислення



Критичне мислення — це здатність ухвалювати обґрунтовані рішення, об'єктивно оцінюючи кілька різних джерел інформації.

Приклади критичного мислення:

Оцінювання ризиків

Аналіз даних

Об'єктивний погляд на ситуацію

Вирішення проблем

SLIDO
11

Slido 11 - Відповідь

 Ви бачите, що господарство продає органічні помідори за цінами, значно нижчими за середні ринкові. Ваш наступний критичний крок?

- A) Припустити, що вони ефективніші за інших
- B) Запитати, як можливі такі низькі ціни, та уточнити джерела постачання**
- C) Привітати їх з високою конкурентоспроможністю
- D) Нічого не робити, адже ціноутворення не є частиною аудиту.



Доброчесність



Збереження особистої доброчесності вкрай важливе для ефективного та етичного виконання аудиторами своїх обов'язків.

Що впливає на особисту доброчесність аудитора?

- Етичні стандарти
- Особисті цінності
- Фахова компетентність
- Організаційна культура
- Тиск з боку колег
- Зовнішній вплив

Приклади

- Виконувати обіцянки
- Дотримуватися конфіденційності
- Відповідати за свої дії
- Ставитися до інших з повагою
- Визнавати помилки
- Бути чесними в будь-яких ситуаціях

**SLIDO
12-14**

Slido 12 — Відповідь

 *Наприкінці аудиту оператор наполягає, щоб ви прийняли пляшку вина на знак вдячності. Ваші дії?*

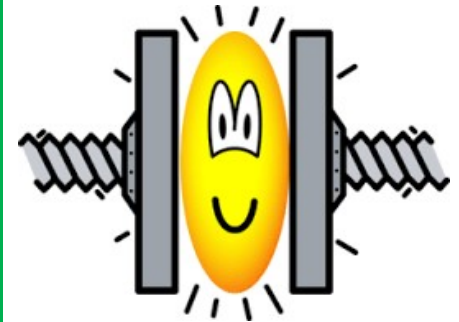
- A) Прийняти подарунок, він лише символічний
- B) Ввічливо відмовитися, пояснити конфлікт інтересів**
- C) Прийняти, але зафіксувати це в нотатках до аудиту
- D) Проігнорувати та сподіватися, що це більше не повториться



Slido 13 — Відповідь

 Ви виявили, що відсутні накладні. Оператор говорить: «Будь ласка, не фіксуйте, ми це виправимо наступного тижня, а якщо ви зараз зафіксуєте порушення, ми втратимо важливого клієнта».

- A) Повірити їхнім обіцянкам і пропустити це
- B) Занотувати проблему, але вважати її незначною
- C) Належним чином задокументувати та пояснити, чому це необхідно записати**
- D) негайно припинити аудит



Slido 14 — Відповідь

 *Вам доручили провести аудит компанії, в якій на посаді менеджера з якості працює ваш близький друг. Ваші дії?*

- A) Погодитися і просто зберігати «надзвичайну об'єктивність»
- B) Повідомити свій орган сертифікації та попросити змінити призначення**
- C) Провести аудит, але уникати чутливих тем
- D) Взятися до роботи, але в кінці повідомити про вашу дружбу





Добро́чесність -
це чинити
правильно,
коли ніхто не
дивиться

Інструментарій для покращення навичок аудиту



- Професійні організації
- Наставництво
- Тренуйтеся аналізувати комплексні дані
- Беріть участь у мозкових штурмах з іншими аудитором для обміну ідеями
- Практикуйте критичне мислення
- Отримуйте відгуки експертів про свою практичну роботу

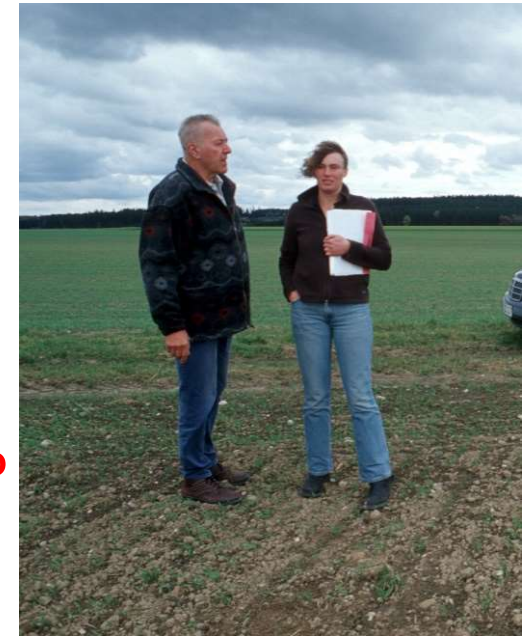
Рекомендації щодо аудиту

Структуруйте аудит

- (1) Вступ
- (2) Дозвольте об'єкту аудиту розповісти про процес
- (3) Коли ви чітко уявляєте собі процес, починайте розглядати конкретні предметні докази під час фізичного огляду підприємства

Ставте конкретні запитання:

- **ПЛАН** – як відбувається процес?
- **РОБОТА** – які документальні докази існують?
- **ПЕРЕВІРКА** – як здійснюється моніторинг процесу?
- **Дії** – яких коригувальних заходів буде вжито?



Рекомендації щодо аудиту



Чого ми можемо навчитися від інспектора Коломбо:

1. Помічати дрібні деталі

- Коломбо помічав невідповідності, які інші ігнорували (напр., годинник, що зупинився в неправильний час, склянка не в тому місці).
- **Зв'язок з аудитом:** Виявляйте в документах, зберіганні або процесах дрібні аномалії, за якими можуть ховатися серйозніші проблеми.



Чого ми можемо навчитися від інспектора Коломбо



2. Наполегливість і терпіння

Він ніколи не поспішав. По-різному ставив одне й те саме запитання знову і знову, доки не досягав ясності.

Зв'язок з аудитом: Повертайтеся до незрозумілих моментів, продовжуйте обережно розпитувати, допоки докази та пояснення не збігатимуться.

3. Смирення, що роззброює («Тільки ще одна річ...»)

Коломбо повадився незосереджено, недбало, навіть незграбно, щоб приспати пильність підозрюваного.

Зв'язок з аудитом: Скромний, неагресивний стиль допомагає операторам розслабитися та ділитися інформацією більш відкрито.

4. Критичне мислення та вміння пов'язувати факти

Він складав розрізнені факти в цілісну історію.

Зв'язок з аудитом: Поєднуйте результати балансу маси, польових спостережень і бесід, щоб отримати більш повну картину дотримання вимог.



І на завершення:



**Знайдіть свій власний унікальний стиль
проведення аудитів!**



Elisabeth Rüegg

Strategic expert

German-Ukrainian Cooperation in Organic Agriculture

Elisabeth.rueegg@gopa.eu

Mobile: +90 538 346 45 75

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Landwirtschaft, Ernährung
und Heimat

www.coa-ukraine.com

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Implemented by:

