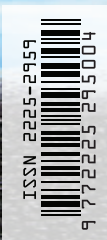




Bankieri

ALBANIAN ASSOCIATION OF BANKS
SHOQATA SHQIPTARE E BANKAVE

Botim Nr. 31
Prill 2019



NDËRHYRJA E JASHTËZAKONSHME NË BANKA

Komunikimi

Një rikujtesë për audituesit e brendshëm

Audituesit e brendshëm komunikojnë, jo sepse është pjesë e përshkrimit të punës, por sepse duan të sjellin ndryshimet e duhura në organizatat e tyre. Audituesit e brendshëm zotërojnë aftësitë, njohurinë dhe kapacitetet e duhura, për të qenë këshilltarë të besueshëm, si dhe për të zgjidhur probleme komplekse.



Stavri PASHKO

Auditues i Brendshëm
VOLVO Group

Në organizata, kur komunikimi ndërpritet, apo shkon në drejtime të gabuara, me siguri që do të ndodhin gjëra aspak të këndshme. Adidas, Pepsi, dhe Yahoo u është dashur të mësojnë në kurrizin e tyre pasojat që mund të sjellë mungesa, apo komunikimi i gabuar. Por, si auditues i brendshëm, nuk mund të mos përmend apo risjell në kujtesë rastin e shoqërisë Enron, ku, midis të tjerash, mungesa e komunikimit të duhur midis ekipit drejtues dhe punonjësve ishte një nga faktorët kyç për rënien brutale të gjigandit të energjisë.

Si auditues të brendshëm, jemi mjaft familjarë me rëndësinë që ka komunikimi në punën tonë. Korniza Globale e Aftësive për Auditin e Brendshëm, një instrument që

përcakton 10 aftësitë thelbësore për të arritur kërkesat e parashtruara nga Kuadri i Praktikave Profesionale Ndërkombëtare, rendit në vendet e para, me të drejtë, edhe komunikimin. Tema e komunikimit shfaqet qartë dhe në vet Standardet Ndërkombëtare të Auditit të Brendshëm. Standardi 2400: "Komunikimi i Rezultateve" jep udhëzime të qarta, duke filluar me detyrimin që: "Audituesit e brendshëm duhet të komunikojnë rezultatet e angazhimeve", duke u pasuar më tej nga standarde të tjera, që trajtojnë Kriteret (2410) dhe Cilësinë e Komunikimit (2420), e duke vazhduar me Shpërndarjen e Rezultateve (2440) të auditit të brendshëm.

Nga përvoja personale, në fillimin e karrierës, kam pasur iluzionin se objektivi i punës i një audituesi të brendshëm është një raport i shkruar mirë, pse jo plot me gjetje dhe i trashë në volum. Praktikues dhe mendues kritikë të profesionit rikujtojnë se produkti final i audituesve të brendshëm nuk është raporti dhe rekomandimet që përmbahen në të, por është vet ndryshimi që sjellin ato. Për të arritur në pikën kur rekomandimet e auditit sjellin ndryshime që mirëprehen nga organizata, sigurisht që duhen pasur parasysh mjaft faktorë dhe punuar në disa drejtime të ndryshme. Për sa i përket komunikimit, mund të konsiderohen dy dimensione kryesore:

(1) Komunikimi Strategjik; dhe

(2) Komunikimi Ndërpersonal i Auditit të Brendshëm.

Komunikimi Strategjik përfshin komunikimin që ndodh midis funksionit të departamentit të auditimit të brendshëm dhe organizatës. Bëhet fjalë për një komunikim të shtrirë përtej komunikimit teknik, që ndodh gjatë angazhimeve të auditit të brendshëm. Synimi i këtij komunikimi është furnizimi i vazhdueshëm me informacion mbi tema, si: misioni dhe strategjia e auditit të brendshëm, promovimi i shërbimeve që ofron auditin i brendshëm dhe kompetencat e aftësitë e skuadrës së audituesve të brendshëm.

Në disiplina të tjera, koncepti i komunikimit strategjik përfshin orkestrimin dhe sinkronizmin e imazheve, veprimeve dhe fjalëve, për të arritur rezultatin e dëshiruar. Në këtë kontekst, ky dimension komunikimi mund të luajë një rol thelbësor në krijimin dhe mbarëvajtjen e imazhit të auditit të brendshëm. Orkestrimi dhe sinkronizmi kërkon kështu angazhimin e një plani të mirëfilltë dhe të përkushtuar komunikimi. Si auditues të brendshëm e dimë mjaft mirë se çfarë është një plan vjetor auditimi. Por, gjatë eksperiencës sime, nuk kam ndeshur në një funksion auditit të brendshëm që të ketë një plan vjetor komunikimi dhe pse të njëjta funksione të auditit të brendshëm kanë pasur ambicien që të njihen në organizatat e tyre si

agjentë ndryshimi, shtues të vlerës, apo këshilltarë të besueshëm. Pa një plan vjetor

“Pak dhe saktë”. Edhe pse në dukje pak, pikat kyçe mund të përfshijnë mjaft nënpika të tjera, të cilat duhen

jenë të ndërgjegjshëm se janë në komunikim në çdo moment, si me fjalë ashtu dhe me lëvizjet e trupit të tyre, qofshin këto të qëllimshme, apo dhe të pandërgjegjshme. Çdo lëvizje apo veprim komunikon diçka nga ne, ndaj është mirë që të jemi të kujdesshëm që po komunikojmë gjënë e duhur.

Aftësitë komunikuese janë thelbësore në krijimin e një klime bashkëpunimi. Si audituesit, ashtu edhe klientët e tyre duhet të jenë të hapur me njëri tjetrin, në mënyrë që informacioni të rrjedhë pa pengesa midis palëve. Prezantimi i vetes, funksionit që i përkasim, misionit të auditit të brendshëm – bashkangjitur qëllimit të angazhimit të auditimit – nuk janë asnjëherë të tepërta. Sigurisht që të tjerët na njohin dhe kanë dëgjuar për auditimin e brendshëm, por duke qenë të angazhuar vet në procesin e komunikimit, ne mund kontrollojmë më mirë se po komunikohet mesazhi i duhur. Komunikimi është një rrugë me dy korsi, pra një komunikues i mirë është edhe një dëgjues i mirë. Jo rrallë audituesit e brendshëm janë akuzuar (me të drejtë) që u pëlqen të dëgjojnë jehonën e zërit të tyre. Në fakt, atë çka duhet të komunikojmë te grupet tona të interesit nuk është ajo çka ne duam t’u themi, por atë çka ata duhet të dinë, e për të identifikuar qartë nevojat, si fillim duhet të dëgjojmë.

Audituesit e brendshëm komunikojnë, jo sepse është pjesë e përshkrimit të punës, por sepse duan të sjellin ndryshimet e duhura në organizatat e tyre. Audituesit e brendshëm zotërojnë aftësitë, njohurinë dhe kapacitetet e duhura, për të qenë këshilltarë të besueshëm, si dhe për të zgjidhur probleme komplekse. Vetë jemi mjaft të ndërgjegjshëm për këtë; mbetet vetëm që këtë sekret ta ndajmë edhe me të tjerë.

Një kornizë për planin vjetor të komunikimit



komunikimi, ekziston një rrezik i lartë që kjo ambicie nuk do të kalojë pragun e derës së zyrës së auditit të brendshëm.

Plani i komunikimit është një ushtrim që – i udhëhequr nga drejtuesi – kërkon angazhimin e gjithë funksionit të auditimit të brendshëm, e ndër të tjera, duhet të përpilohet duke iu përgjigjur pyetjeve të mëposhtme:

PSE? – Çfarë duam të arrijmë me këtë komunikim: duam thjesht informacion? Duam të tjerët të ndjejnë diçka, apo duam të nxisim një veprim? Kush është pozicioni që kemi tani dhe ku duam të shkojmë?

KUJT? – Në këtë hap kuptohet audienca të cilës i drejtohem. Persona të ndryshëm kërkojnë mënyra dhe kanale të ndryshme komunikimi.

ÇFARË? – Sigurisht që mund të kemi shumë për të komunikuar, por në këtë rast vlen shprehja:

nxjerrë në pah të detajuara mjaft mirë.

SI dhe KUR? – Çfarë metodash komunikimi do të përdoren (p.sh.: e-mail, mbledhje, etj.) dhe kur do zbatohen. Këtu është i rëndësishëm edhe koordinimi me të aktorë të tjerë, si p.sh.: departamenti i komunikimit.

Komunikimi Ndërpersonal është dimension i cili – si auditues të brendshëm – jemi mësuar të shohim më shpesh komunikimin me organizatat tona: ai midis audituesit dhe klientit të tyre. Në këtë dimension, vet individi është më tepër i angazhuar. Një auditues i brendshëm duhet të zotërojë aftësi të zhvilluara komunikimi, në të folur dhe të shkruar, për komunikuar me menaxhimin, klientët, apo dhe vet kolegët. Aftësitë e avancuara të komunikimit janë të domosdoshme në çdo hap të procesit të auditimit. Audituesit duhet të