

审计人员执行公务时，常常要利用耳朵接收外界信息，然后才能用大脑去理解、处理和反馈信息。“听”，是审计人员同被审计单位沟通信息的重要途径。在整个审计工作中，听的作用不容忽视。

听，从表面上看，这是很容易的事。其实不然。善于“听”的审计人员，会在审计工作中变得更加精明，对通过“听”所获得的信息能作出正确判断，并大大有利于提高审计效率和审计质量。

首先，要全神贯注地听对方的发言。把说者作为此时最主要的关心对象、思考的中心，注意其措辞、旨意、姿态和语气等，切不可心猿意马，左顾右盼。听是需要耐心的，不能随意打断对方的发言，在未听完时，不要迫不及待地表达自己的观点。但是，这并非要求审计人员在听的过程中始终保持沉默。审计人员在听取对方发表意见、观点和看法时，适当的插话可以起到润滑的作用。同时，还可以根据听的需要穿插一些巧妙的提问，这也是获得信息的一种手段，更是驾驭信息交流的有力工具。不过，提问要恰当、有针对性，讲究策略和艺术。

其次，手要勤，在听的同时认真作好必要的记录，便于听后进行分析与综合。审计人员应当一边听，一边作好记录。要善于在听的过程中取得口头证据。因此，通过面询方式进行调查时，对说者关于审计事项的主要意见、观点和看法，对涉及到审计事项的时间、地点、人物和数据等情况，更是要记录准确而又全面。审计人员最好学点速记知识，掌握速记本领，以适应听的同时迅速记录的需要。

第三，要听个水落石出。一般来说，审计人员对自己想要听些什么心中有数。在没有完全听懂的情况下，千万不要装懂。最简单的方法是不懂就问，直到完全听懂为止。特别是对含糊不清的关键问题，更要寻根究底。再者，对问题的未知部分，及时要求说者有针对性地补充有关情况。通过反复交谈，对方也许会说出问题的全部真相，或者会向审计人员提供更多的线索。

第四，要兼听而不能偏听。审计工作必须建立在客观公正的基础上，要做到这一点，就必须通过兼听来作深入细致的调查研究。兼听，能够避免主观片面性；偏信，容易受到蒙蔽欺骗。审计人员只有兼听，才能集思广益，吸收不同观点，然后进行归纳分析，才能在复杂的审计工作中保持清醒的头脑，把审计风险降到较低限度。

第五，把“听”与思考紧密结合起来。善于听者在于能听出说者的弦外之间，及时洞察说者未能溢于言表的内心。说者是一个多样化的群体结构，听者只有通过思考才能辨别真伪，得出正确的结论。比如，有的说者语气模棱两可，以暧昧的方式让你难以掌握他的意图，实际上是想混淆听者的判断；有的说者喋喋不休地说些不着边际的话，目的是想吸引听者忘却主题；有的说者虽然不善言词，说话比较零乱，但他所提供的信息经过筛选和整理后对于揭示事物的本质却非常重要；有的说者惯于委婉、含蓄，话语中留有疑点，需要审计人员进一步去揭开谜底。面对各种各样的说者，审计人员的确要有高超的听话技巧，在听的同时进行紧张、周密的思考，仔细琢磨听到的一切。这样，才能真正成为一个头脑清醒的有主见的听者，为出色完成审计工作奠定良好基础。

(作者：王国治)

(摘自《浙江审计》2004.1.24)