

Der einfühlsame „Wadlbeiser“: Schwierige Menschen erfolgreich Auditieren



Coach Dill, QM Auditor/ Mediator (univ.)

Erfolgreiche Audits zeigen den aktuellen Zustand eines Unternehmens. Zum einen als Ratgeber an welchen Fehlerquellen gearbeitet werden muss. Zum anderen ist es eine Chance für die Entwicklung des Unternehmens.

Unwirksame Audits hingegen kosten. Fehlerquellen werden erst beim Kunden entdeckt. Da ist der Schaden schon entstanden. Schadensersatzansprüche und ein Imageverlust sind zwei der vielen unerwünschten kostenträchtigen Folgen.

Audit heißt Zuhören und gemeinsames Verstehen. Dabei treibt die Beziehungsebene die Sachebene. Die Idee nur fachlich zu auditieren führt oft zum Widerstand beim Auditieren. Ein Konflikt, der offen oder verborgen wirkt. Es zeigt sich, dass auch in diesem Fall nur ein geringer Ausschnitt auditiert werden kann.

Neben dem gibt es weitere Gründe wieso ein Audit unwirksam ist. Viele Gründe führen zurück auf eine gestörte Arbeitsbeziehung zwischen Auditierten und Auditor. Zwei Beispiele: Der Auditor kommt mit seinen Fragen nicht beim Auditierten an. Dieser weicht aus, springt auf andere Themen oder im schlimmsten Fall geht er offen in den Widerstand. Ein anderes aus der Praxis: Der Auditor auditiert Themen, die nicht relevant sind. Und das aus der Sorge, die eigene Komfortzone zu verlassen, da der Auditor ansonsten auf kritische, unbekannte oder neue Themenbereiche wechseln müsste.

Im Audit geht es darum kritische Themen zielbestimmt und beziehungsorientiert zu bewerten. So zu bewerten, dass der Auditor alle relevanten Informationen erhält und eine weitere konstruktive Zusammenarbeit gelingt. Kurz: Der/ die einfühlsame „Wadlbeiser“.

9 Tipps wie Sie als einfühlsamer „Wadlbeiser“ konflikthafte Gespräch im Audit sicher führen:

Achten Sie auf die Beziehung mit Ihrem Gegenüber. Harmonie ist das Ziel. Aber Achtung: Falsche Harmonie ist das dazugehörige Gift. Während Sie sich auf das Gespräch vorbereiten, stellen Sie sich die folgenden Fragen. Nehmen Sie ein Blatt Papier und schreiben Sie sich auf:

1. Was mag ich an diesem Menschen in seiner/ Ihrer Rolle?
2. Worin könnten wir einer Meinung sein? Informieren Sie sich diesbezüglich über Ihren Gesprächspartner

*Folgen Sie im Gespräch dem Motto: „Höre zu um zu verstehen und nicht um Antworten zu geben“
Schaffen Sie ein gemeinsames Verständnis:*

3. Sprechen Sie Ihre Themen klar und konkret an
4. Formulieren Sie Ihr Ziel dabei
5. Fragen Sie Ihr Gegenüber was er verstanden hat
6. Hören Sie zu, um Ihr Gegenüber zu verstehen
7. Passen Sie Ihr Sprachniveau an das Ihres Gegenübers an
8. Fassen Sie zusammen und holen Sie sich die Zustimmung Ihres Gesprächspartners ob dem so ist
9. Bedanken Sie sich bei Ihrem Gesprächspartner. Wichtig ist, dass Sie es auch so meinen