



Industrie- und Handelskammer  
Aachen



IHK Aachen | Postfach 10 07 40 | 52007 Aachen

Theaterstraße 6 - 10  
52062 Aachen  
<http://www.aachen.ihk.de>

An die Mitglieder und Interessenten  
des DGQ-Regionalkreises Qualität

**Auskunft erteilt**  
Markus Wolff  
Telefon: 0241 4460-239  
Telefax: 0241 4460-316  
E-Mail: [intus@aachen.ihk.de](mailto:intus@aachen.ihk.de)

**Unser Zeichen**  
wo/hfi

Aachen,  
7. April 2010

## Kommunikation in internen Audits

Sehr geehrte Damen und Herren,

das Audit - unabhängig davon, ob intern oder extern durchgeführt - soll die Wirksamkeit einer Organisation beurteilen. Neben der Begutachtung von Unterlagen ist für den Auditor das Interview das zentrale Instrument, um Erkenntnisse zu gewinnen. Ein derartiges Gespräch ist geprägt durch Emotionen, Erwartungen, Vorannahmen und auch Vorurteilen, die großen und oft den Beteiligten nicht bewussten Einfluss auf den Verlauf und das Ergebnis nehmen. Die Gefälligkeitsantwort, die einen scheinbar erkannten Tatbestand geflissentlich bestätigt mindert dabei den Wert des Auditergebnisses genauso stark, wie die bewusste Falschaussage.

Ein Auditor muss also nicht nur nach Störungen in der Organisation fahnden, sondern auch immer auf Störungen in der Kommunikation achten. Ein guter Auditor wird die Verantwortung für das Gespräch übernehmen, wird kritisch Rollenzuweisungen und rhetorische Eigenarten bei sich selbst und dem Gesprächspartner wahrnehmen und berücksichtigen. Die Kenntnis von Kommunikationsmodellen kann helfen diese Störungen zu erkennen, anzusprechen, idealerweise aufzulösen und damit den Gesprächsverlauf im Sinne des Audits positiv zu beeinflussen.

Ziel des Vortrages von Dr.-Ing. Dietmar Köppe, GfQS Gesellschaft für Qualitätssicherung mbH Aachen: Die Teilnehmer lernen verschiedene Modelle der menschlichen Kommunikation und Interaktion kennen sowie die Interpretation dieser Modelle für eine positive Gestaltung des Auditgesprächs zu nutzen.

Bitte melden Sie sich unter [intus@aachen.ihk.de](mailto:intus@aachen.ihk.de) zu der kostenfreien Veranstaltung an. Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

Mit freundlichen Grüßen

Dipl.-Ing. Markus Wolff  
Innovationsberater  
IHK Aachen

Dipl.-Ing. Michael Preising  
Leiter des Regionalkreises

Dipl.-Ing. Stephan Schmacker  
stv. Leiter des  
Regionalkreises



---

## DGQ Regionalkreis Qualität

---

### Kommunikation in internen Audits

- o „Ich höre was, was Du nicht sagst“ – Kommunikationsmodelle
- o „Wer fragt der führt“ – auch in die Irre?
- o Die vier Ebenen einer Nachricht
- o Die Rollen im Audit und ihre Probleme
- o Das Auditgespräch – Verhör?, Interview? oder Meinungs austausch?
- o „Entscheidend ist, was hinten rauskommt“ – Das Protokoll entscheidet über den Nutzen

---

**22. April 2010, 17:00 Uhr - 19:00 Uhr,  
IHK Aachen, Theaterstraße 6 - 10, 52062 Aachen,  
RAUMÄNDERUNG: Großes Foyer !**

---

#### Referent:

- Dr.-Ing. Dietmar Köppe, GfQS Gesellschaft für Qualitätssicherung mbH Aachen,  
[www.gfqs.de](http://www.gfqs.de)

---

Die Veranstaltung ist kostenfrei.

Bitte melden Sie sich per E-Mail an: [intus@aachen.ihk.de](mailto:intus@aachen.ihk.de)