

## Geschäftsstelle Regionalkreis Niederrhein

DGQ · Regionalkreis Niederrhein · Industriering Ost 66 · 47906 Kempen

c/o Technologiezentrum Niederrhein GmbH  
Industriering Ost 66 · 47906 Kempen  
Telefon: (02152) 20 29 12 · Telefax: 20 29 10  
E-Mail: K.Pohl@tzniederrhein.de  
Internet: www.tzniederrhein.de

An die  
Interessenten

06. April 2010

## Einladung zur Vortragsveranstaltung

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: Die Teilnehmer lernen verschiedene Modelle der menschlichen Kommunikation und Interaktion kennen sowie die Interpretation dieser Modelle für eine positive Gestaltung des Auditgesprächs zu nutzen.

Thema: ***Kommunikation in internen Audits***

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

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

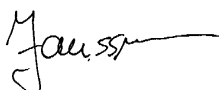
Termin: ***Dienstag, 20. April 2010, um 17.00 Uhr (Ende: ca. 19.00 Uhr)***

Ort: ***Technologie- und Gründerzentrum Niederrhein GmbH (TZN), Industriering Ost 66, (Industriegebiet „Am Selder“), 47906 Kempen***

Bitte melden Sie sich mit dem beiliegendem *Faxvordruck* zu der kostenfreien Veranstaltung an.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

Mit freundlichen Grüßen



Prof. Dr. Eberhard Janssen



Karlheinz Pohl