

! Verhaltensorientiertes Audit

1

Immer wieder stellen wir fest, dass bei Audits der Versuch unternommen wird zu zeigen, dass man das SOLL erreichen kann und dafür weniger den eigentlichen IST-Zustand aufzeigt.

Das hat unterschiedlichste Ursachen, führt aber meist dazu, dass Fehler oder Mängel nicht aufgedeckt und erkannt werden.

Speziell bei Verhaltensauidits, die bestmöglich zu einem Verhaltensänderung anregen oder führen sollen, macht dies keinen Sinn. Daher ist es notwendig, fern von jeder Schuldfrage und Zeigefingerpädagogik, eine motivierende Situation entstehen zu lassen.

Nachfolgend beschreiben wir für Sie den Ablauf eines Audits, das Sie hierbei unterstützen wird.

Das Audit folgt einem 4-Schritt:

Vorstellen: Wer bin ich, warum bin ich hier, was ist mein Ziel.

Beobachten: Konzentrieren Sie sich auf eine Person. Beobachten Sie wertfrei. Machen Sie sich Notizen insbesondere auch zu den positiven Beobachtungen.

Besprechen: Besprechen heißt, gemeinsam über die Arbeitssituation und das Verhalten zu sprechen. Vermeiden Sie Vorwürfe, Schuldzuweisungen und Monologe.

Resümieren: Fassen Sie gemeinsam zusammen. Halten Sie Vereinbarungen und abgesprochenen Verhaltensänderungen fest.

Für ein erfolgreiches Verhaltensaudit ist es hilfreich folgende Punkte zu beachten:

2

- ▶ Wählen Sie ein hilfreiche innere Haltung: „Ich lerne durch meine Beobachtung!“, „Ich bin neugierig, warum mein Gegenüber genau das tut, was er tut“.
- ▶ Seien Sie Vorbild!
- ▶ Fragen Sie also nach Erlaubnis: „Haben Sie etwas Zeit für mich?“ „Ist es OK wenn ich Sie für ca. 10 Minuten bei der Arbeit beobachte?“.
- ▶ Erklären Sie, warum Sie vor Ort sind und beobachten wollen!
- ▶ Notieren Sie sich auch die positiven Beobachtungen.
- ▶ Schaffen Sie eine angenehme Gesprächsatmosphäre: „Sehr interessant ihre Arbeit zu beobachten. Das fand ich besonders interessant...“, „Wie war es für Sie beobachtet zu werden?“.
- ▶ Stellen Sie mehr Fragen und beurteilen Sie weniger: „Sie tragen u.a. Sicherheitsschuhe. Reicht das aus? Sind Sie sich sicher, dass Sie sicher sind?“, „Welche Gefahren bestehen bei Ihrer Arbeit?“, „Was ist die gefährlichste Tätigkeit, die Sie ausführen? Welche Sicherheitsvorkehrungen treffen Sie?“.
- ▶ Besprechen Sie mit ihrem Gegenüber, was Sie protokolliert haben!
- ▶ Lassen Sie sich ein Feedback zu Ihrem Audit geben: „Wie war das Gespräch für Sie?“.
- ▶ Bedanken Sie sich bei Ihrem Gegenüber: DANKE!