

Halderstone



Trainingsmodul

Audit: Kommunikation & Interviews

Wirksame Auditinterviews planen und führen, strukturiert fragen und Gespräche gezielt steuern, um verlässliche Auditnachweise zu gewinnen



Driften Ihre Auditinterviews ab, verfehlen wichtige Nachweise oder erzeugen unnötige Spannung?

Überblick

Auditinterviews sind entscheidende Momente, die sowohl die gewonnenen Nachweise als auch die Einbindung der auditierten Organisation prägen. Dieses Modul greift das häufige Problem unstrukturierter Gespräche auf, die zu fehlenden Informationen oder belasteten Beziehungen führen können. Die Teilnehmenden entwickeln eine praxistaugliche Interviewdisziplin und lernen, sich mit klarem Nachweisziel vorzubereiten, präzise zu fragen, die Gesprächsdynamik zu steuern und Ergebnisse sachlich zu dokumentieren, wobei professionelle Distanz und respektvoller Umgang gewahrt bleiben.



Zielgruppe

- Angehende Auditfachpersonen, die Managementsysteme nach bewährten Verfahren auditieren wollen
- Praktizierende Auditfachpersonen im Bereich Managementsysteme, die ihr Auditwissen, ihr Urteilsvermögen und ihre Wirksamkeit stärken wollen

Ist dieses Modul für Sie das Richtige?

Es passt gut für Sie, wenn Sie...

- Auditinterviews durchführen und verlässlichere, nutzbare Nachweise erhalten möchten.
- Erleben, dass Interviews in informelle Gespräche abdriften.
- Schwierigkeiten haben, zwischen Rapport, professioneller Distanz und Steuerung auszubalancieren.
- Im Audit auf Widerstand, Abwehrhaltung oder Gesprächspartner aus dem oberen Management treffen.
- Wollen, dass Interviews die Auditschlussfolgerungen konsequent stützen.

Es passt möglicherweise weniger gut für Sie, wenn Sie...

- Bereits disziplinierte, nachweisorientierte Interviews unter Druck führen.
- Nicht an der Auditdurchführung oder Interviewführung beteiligt sind.
- Vor allem Grundlagen zu Beurteilung, Stichprobenauswahl oder Auditplanung suchen.
- Lieber Verhandlung, Coaching oder Moderation trainieren möchten statt Auditinterviews.

Lernergebnisse



Zentrale Lernergebnisse

- Auditinterviews mit klarem Zweck, definierten Grenzen und konkreten Nachweiszielen vorbereiten
- Wirksame Fragetechniken einsetzen, um die Verlässlichkeit der gewonnenen Informationen zu erhöhen
- Gesprächsdynamik und schwierige Verhaltensweisen professionell und ohne Eskalation steuern

Zusätzliche Fähigkeiten

- Interviews so eröffnen und strukturieren, dass Produktivität und Professionalität erhalten bleiben
- Rapport wahren und gleichzeitig professionelle Distanz sowie den Informalitätsbias vermeiden
- Interviewergebnisse sachlich dokumentieren und Einschränkungen für die Nachweisstärke festhalten

Agenda

Die Kommunikationsrolle des Auditors in der Durchführung

Wie Interviewen als Tätigkeit zur Gewinnung von Nachweisen funktioniert und nicht als Gespräch oder Workshop, und wie sich professionelle Distanz durch respektvollen Umgang ohne Vertraulichkeitsbias wahren lässt

Interviews zielgerichtet vorbereiten

Wie Zweck, Geltungsbereichsgrenzen und Nachweisziele für Interviews festgelegt und Interviewpartner sowie Reihenfolge aus Sicht der Durchführung im Auditplan ausgewählt werden

Gespräche eröffnen und strukturieren

Wie Interviews klar eröffnet werden, indem Rollen, Grenzen, Zeitrahmen und Informationsnutzung festgelegt werden, und wie praktische Gesprächsmodelle eine verlässliche Nachweisgewinnung unterstützen

Fragetechniken für verlässliche Informationen

Wie offene, vertiefende und klärende Fragen genutzt werden, um gelebte Praxis von dokumentierter Absicht zu unterscheiden, und wie lenkende Formulierungen, Annahmen und voreilige Schlussfolgerungen vermieden werden

Gesprächsdynamik und schwierige Verhaltensweisen steuern

Wie mit defensiven, ausweichenden oder übermässig selbstsicheren Gesprächspartnern umgegangen wird und wie in Situationen mit Machtungleichgewicht, auch bei Gesprächen mit der obersten Leitung, Unparteilichkeit gewahrt bleibt

Deeskalation und Korrekturbewegungen

Wie Gesprächssteuerung und Nachweisprüfungen angewendet werden und wie lange oder irrelevante Antworten ohne starres Vorgehen wieder auf das Thema gelenkt werden

Zeitdruck bewältigen und dennoch vollständig bleiben

Wie das Verständnis bestätigt, erkannt wird, wann der Gesprächsinhalt nicht ausreicht, und Interviews als Auditnachweis so dokumentiert werden, dass die spätere Berichterstattung unterstützt wird

Wirksame und effiziente Notizstrukturen

Wie Nachweise und Zitate sachlich erfasst, Einschränkungen und offene Punkte festgehalten und die Übergabe an die Berichterstattung so gestaltet werden, dass spätere Feststellungen unterstützt werden, ohne sie bereits in der Durchführung zu schreiben

Praxisworkshop

Anwendung der erlernten Konzepte, Methoden und Ansätze in einem realistischen Praxisfall

Enthaltene Unterlagen

Lernunterlagen

- Foliensatz
- Workbook für Teilnehmende

Vorlagen & Werkzeuge

- Auditinterviewplan
- Vorlage für die Interviewagenda
- Arbeitsblatt zur Fragenentwicklung
- Register für Interviewnachweise
- Zusammenfassungsblatt für Interviews
- Leitfaden für Verhaltensreaktionen
- Miniszenarienpaket für die weitere Übung

Bestätigung

- Teilnahmebestätigung

Vorbereitungshinweise



Vorausgesetzter Hintergrund

Dieses Modul setzt voraus, dass die Teilnehmenden bereits:

Vertrautheit mit den Leitlinien aus ISO 19011 ist hilfreich, aber nicht erforderlich.

- den Zweck von Audits und die Rolle des Auditors in der Durchführung erklären können
- Interviewaussagen von Nachweisen und auditorischer Interpretation auf grundlegender Ebene unterscheiden können
- den allgemeinen Prozess eines internen Audits und die gängige Auditterminologie kennen

Vorbereitungsmodule

Grundlagen (je nach Vorwissen)

Hilfreich, wenn Sie mit den zugrunde liegenden Konzepten noch wenig vertraut sind

- Audit-Grundsätze

Organisatorisches



Verfügbare Sprachen

- Englisch
- Deutsch

Durchführung - Standard

- Virtueller Live-Unterricht
- Blended Learning (E-Learning + Live)

Durchführung - individuell

- Vor-Ort-Durchführung bei Ihnen
- Inhalte angepasst an Ihre Organisation



Halderstone

Halderstone by Langer & Co

Zürcherstrasse 2
CH-8852 Altendorf
Schweiz

info@halderstone.com
www.halderstone.com