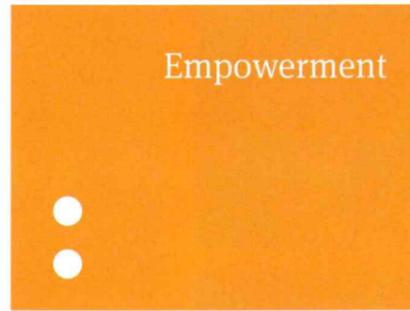


Qualität im Koffer

Qualifizierung von Menschen mit Behinderung zu internen Auditorinnen und Auditoren



Fotos: Martin Schnell

Unter dem Aspekt der Inklusion als normativer Leitidee zeigen die ISAR-WÜRM-LECH IWL Werkstätten für Menschen mit Behinderung gGmbH erneut ihre Kompetenz in der Beruflichen Bildung. Mit der Entwicklung eines eigenen Methodenkoffers ermöglichen sie Menschen mit Behinderung die Zusammenarbeit auf Augenhöhe im Qualitätsmanagement.

Hintergrund und Idee

Unter dem Aspekt der Inklusion als normativer Leitidee ihres Handelns in der Werkstatt sowie der Umsetzung von Empowerment- und Partizipationsstrategien ist es für die IWL gGmbH durch die kontinuierlich steigenden Anforderungen als Industriedienstleister zwingend erforderlich, neue Herausforderungen sowohl für Werkstattbeschäftigte als auch für das Fachpersonal aufzugreifen. Eine solche Herausforderung ist auch die Qualifizierung von Beschäftigten zu internen Auditorinnen und Auditoren. Dafür werden Beschäftigte geschult und trainiert, um gemeinsam mit internen Auditorinnen und Auditoren aus der Ebene des Fachpersonals Audits an den verschiedenen Standorten der IWL gGmbH durchzuführen. Sie sind dabei aktiv in alle Phasen eines Audits eingebunden – von der Vorbereitung über die Durchführung bis hin zur Erstellung eines Auditberichts. Wichtig ist hierbei auch der Aspekt, dass ein neues Rollenverständnis auf beiden Seiten ausgeübt werden muss: Werkstattbeschäftigte gehen in den direkten Dialog mit Vorgesetzten und Verantwortlichen der

Arbeitsbereiche und der darin ablaufenden Prozesse.

Diese komplexe Aufgabe erfordert eine Vielzahl verschiedener Kompetenzen, deren (Weiter-)Entwicklung das Trainingsprogramm zum Ziel hat. Dieses ist so aufgebaut, dass neben der Vermittlung von Faktenwissen die Themen



Kommunikation und Gesprächsführung mit der notwendigen Ausführlichkeit behandelt werden. Interaktives und handlungsorientiertes Arbeiten wird durch Übungen, Rollenspiele und vieles mehr aufbereitet. Ein umfangreicher Leitfaden (Broschüre) zum Trainingsprogramm stellt alle Methoden und Sitzungsabläufe genauestens vor. Der dazugehörige Methodenkoffer beinhaltet alle nötigen

Materialien für die veranschaulichenden Übungen und Methoden.

Die Umsetzung

Das Trainingsprogramm umfasst zehn wöchentliche Sitzungen, wobei jede Sitzung aus einer Wiederholung, einem Theorie- und einem praktischen Übungsteil zur Vertiefung der Theorie, einem Wochenauftrag und einer innovativen Feedbackmethode besteht. Ziel, Aufbau und Inhalt jeder Sitzung sowie zu verwendende Materialien sind im Leitfaden detailliert dargestellt. Ein im Methodenkoffer enthaltener Dokumentenstift stellt der Workshopleitung Vorlagen für Arbeitsmaterial und Dateien für die Präsentation der Theorie zur Verfügung. Besonderes Highlight ist das Übungsaudit zwischen der achten und neunten Sitzung, in dessen Verlauf das bisher Gelernte erstmalig real angewendet und im Nachgang besprochen wird. Das Trainingsprogramm ist für maximal zehn Teilnehmerinnen und Teilnehmer angelegt. Es kann in jeder Werkstatt mit einem Qualitätsmanagementsystem zum Einsatz kommen und bietet Material für die Qualifizierung mehrerer Gruppen.

Die zehn Sitzungen des Workshops im Überblick

- Einführung in das Qualitätsmanagementsystem I
- Einführung in das Qualitätsmanagementsystem II
- Kommunikation: Goldene Regeln
- Kommunikation: Gesprächsführung
- Kommunikation: Konfliktgespräche
- Kommunikation: Rollenübernahme
- Technik: Grundlagen interner Audits
- Technik: Auditvorbereitung
- Durchführung eines Übungsaudits
- Technik: Auditnachbereitung
- Abschluss und Austausch

Erste Erfahrungen

Bereits 2016 wurden neun Menschen mit psychischer Behinderung zu internen Auditorinnen und Auditoren qualifiziert. Alle Kursteilnehmerinnen und -teilnehmer konnten im Auditjahr 2017 als sogenannte Trainees erste Erfahrungen sammeln. Dabei begleitete sie jeweils ein Auditteam, bestehend aus ei-

ner Auditleitung und einem Co-Auditor. Als Trainees waren sie in alle Phasen des Audits eingebunden, hatten aber noch keine verantwortlichen Aufgaben in der Durchführung. In der nächsten Phase konnten sich einige bereits aktiv einbringen, indem sie Auditfragen entwarfen und im Audit selbst stellten. Mittlerweile werden drei der internen Auditoren bereits als Co-Auditoren eingesetzt und unterstützen die Auditleitung zusätzlich während des Gesprächs, bei Auditrundgängen und der anschließenden Berichterstattung.

Insgesamt stellt sich eine doppelt positive Entwicklung heraus. Zum einen ist die Qualifizierung zur internen Auditorin beziehungsweise zum internen Auditor eine echte Teilhabe am Arbeitsleben und führt zu einer Steigerung des Selbstwertes und des Selbstvertrauens bei den Beschäftigten. Zum anderen ist der Wert für das Unternehmen extrem hoch. Neben der Steigerung der fachlichen Kompetenz bringt der Blick der Menschen mit Behinderung auf die Prozesse eine ungeahnte Quelle an Verbesserungs-

potenzialen. Weiterhin werden die Kenntnisse aus der Qualifizierung und die Erfahrungen aus durchgeführten Audits in der eigenen Abteilung eingebracht und genutzt. Dies steigert das Qualitätsbewusstsein, die Kundenorientierung und das Streben nach kontinuierlicher Verbesserung nachhaltig.

Die ISAR-WÜRM-LECH IWL ist eine Werkstatt für Menschen mit geistiger und psychischer Behinderung im Großraum München. Mit fünf Betrieben an den Standorten Landsberg, Mauthausen und München arbeiten rund 750 Menschen mit und ohne Behinderung in den Sparten Holz- und Metallverarbeitung, Elektromontage und Kabelkonfektionierung, Industrie-, Verpackungs- und Hygienemontage, Garten- und Landschaftspflege, Gebäudereinigung sowie Gastronomie, Business- und Event-Catering.

CAROLA WAGNER
Qualitätsmanagementbeauftragte,
ISAR-WÜRM-LECH IWL



Foto: Martin Schnell