

Audytory kompletny, czyli połączenie umiejętności miękkich i twardych

Audyt to chwila prawdy dla organizacji. Niekoniecznie przyjemna (szczególnie, gdy wnioski poaudytowe wskazują na nieprawidłowości), ale zawsze pomocna – pozwala przejrzeć się w lustrze i podjąć ewentualne działania naprawcze. Przepis na dobry audyt to oczywiście kompetentny audytor, jednak w tym przypadku sama znajomość norm i przepisów nie wystarczy.

Audyt to bowiem nie tylko praca z procedurami, dokumentami, ale również – a nawet przede wszystkim – z ludźmi. Dlatego jeśli audytor ma być dobrze przygotowany do swojej pracy, musi być także świadomy zasad rządzących relacjami interpersonalnymi oraz umieć radzić sobie ze stresem i trudnymi sytuacjami.

Prawie jak lekarz

Niejednokrotnie audytorzy postrzegani są jako ci, którzy „czepiają się”, szukają dziury w całym. Tymczasem to od ich kompetencji, skuteczności oraz wiarygodności zależy rozwój całej firmy i możliwość jej doskonalenia.

Praca audytora przypomina nieco zawód lekarza – różnica polega na tym, że diagnozuje nie człowieka, lecz organizację. Medyk po ukończeniu studiów i zdaniu państwowego egzaminu wyposażony jest już w wiedzę, która teoretycznie pozwala mu na postawienie diagnozy i wskazanie sposobu leczenia. Dla pacjentów jednak równie ważne jest to, w jaki sposób lekarz przeprowadza konsultację medyczną. Zwracają baczność uwagę na to, czy jest komunikatywny i szanuje pacjenta, traktując go po partnersku, wykazując się empatią i wyjaśniając skomplikowane kwestie. Nie przepadają za lekarzami, którzy stawiają diagnozę, by bez słowa tłumaczenia wręczyć receptę lub skierowanie i niemalże wypchnąć pacjenta za drzwi.

- Analogicznie, dobry audytor musi skończyć odpowiednie szkolenie, by poznać i zrozumieć daną normę. Musi umieć planować, przeprowadzać i raportować audyty, jednak nie może być mu obca także wiedza z zakresu komunikacji interpersonalnej, nie mówiąc o umiejętności pracy w grupie czy radzenia sobie w trudnych sytuacjach. Wiedząc, że tak zwane umiejętności miękkie są w pracy audytora równie ważne jak wiedza merytoryczna dotycząca przedmiotu audytu, stworzyliśmy dla tej grupy zawodowej program specjalnych warsztatów doskonalących – wyjaśnia Andrzej Kwocz, audytor EcoMS Consulting i trener z Akademii EcoMS, która prowadzi m.in. szkolenia dla audytorów wewnętrznych systemów zarządzania.

Matryca prawdę powie

Jak ocenić, które kompetencje audytora są na wystarczającym poziomie, a które wymagają rozwinięcia i ulepszenia? Oczywiście można oprzeć się na odczuciach własnych czy współpracowników, jednak siłą rzeczy taka ocena będzie niepełna i mocno subiektywna. Specjaliści z Akademii EcoMS radzą przeprowadzić kompleksową weryfikację kompetencji z wykorzystaniem profesjonalnych, przeznaczonych do tego celu narzędzi, np. matrycy kompetencji. - Tak jak audyt pozwala uzyskać obiektywny obraz firmy, tak matryca umożliwia kompleksowe i precyzyjne poznanie mocnych stron audytorów, jak i tych, które wymagają jeszcze poprawy. Ułatwia też przygotowanie programu warsztatów doskonalących, który najlepiej będzie odpowiadał potrzebom uczestników tych zajęć – przekonuje Andrzej Kwocz.

Matryca obejmuje zarówno umiejętności twarde (znajomość odpowiednich norm ISO i wymagań prawnych), jak i umiejętności audytowania (np. prowadzenie spotkania otwierającego i zamykającego, zadawanie pytań, dobór próbek, wyciąganie wniosków z audytu, prowadzenie notatek, raportowanie) czy interpersonalne (komunikacja, asertywność, zarządzanie czasem).

Doskonalenie się bez końca

Rola audytora wymaga pracy z ludźmi, a to nierzadko oznacza trudne rozmowy. Takie, w których niezbędne okazują się umiejętności wpływania na innych. Jednego dnia trzeba umieć

zapanować nad grupą, a drugiego – wydobyć informacje potrzebne do przeprowadzenia audytu od osoby małomównej lub nawet próbującej coś ukryć. Innym razem niezbędna jest umiejętność odmawiania, gdy audytowany prosi o „przymknięcie oka”, lub dochodzenia do prawdy, gdy kolejne osoby zrzucają z siebie odpowiedzialność za dany temat.

Audytor musi być pewny siebie, umieć zarysować granice, przy jednoczesnym zachowaniu dobrej atmosfery relacji i wzajemnego szacunku. W tym wszystkim przydatna jest przede wszystkim znajomość technik negocjacyjnych oraz umiejętności z zakresu asertywności.

- Z naszych doświadczeń wynika, że audytorzy chcący doskonalić i poszerzać swoje kompetencje, często wykazują deficyty wiedzy właśnie w tych obszarach, a także w zakresie zarządzania czasem i sobą w czasie – wskazuje Andrzej Kwocz.

Na warsztatach doskonalących audytorów Akademii EcoMS poruszane są zarówno te zagadnienia, jak i wiele innych, np. kwestie skutecznego porozumiewania się i rozwiązywania konfliktów, wystąpień publicznych i umiejętności budowania zespołu. Zajęcia mogą mieć zarówno charakter otwarty, jak i zamknięty. Ta druga forma pozwala oczywiście na bardziej precyzyjne dostosowanie programu zajęć do potrzeb i oczekiwań ich uczestników, wynikających np. z przeprowadzonego uprzednio badania kompetencji.

Nie można jednak zapominać, że nawet zgłębienie wszystkich proponowanych tematów nie uczyni z uczestników warsztatów automatycznie audytorów doskonałych. W dzisiejszym świecie nie ma bowiem właściwie profesji, która nie wymagałaby od osób ją wykonujących ciągłego poszerzania wiedzy i podnoszenia swoich kwalifikacji. Audytorzy - działający w dynamicznie zmieniającym się środowisku biznesowym – powinni o tym szczególnie pamiętać.

Akademia EcoMS szkoli w szeroko rozumianej problematyce zarządzania, a przede wszystkim w zakresie systemów zarządzania, wymagań prawnych, ochrony środowiska, bhp i jakości. Doświadczeni praktycy przekazują aktualną wiedzę, stan prawny i realne przykłady z codziennych doświadczeń. Prezentowane rozwiązania są bardzo użyteczne w pracy kadry kierowniczej, audytorów, specjalistów i pracowników produkcji, co implikuje również rozwój całej firmy.

Kontakt dla mediów:

Paweł Żurawski, e-mail: pawel.zurawski@solpin.pl tel. kom. 600 509 073, www.akademiaecomms.pl