

Integration mediativer Elemente in das Qualitätsmanagement eines Planungsbüros

für Architektur- und Ingenieurbüros

- die Planung als zwischenmenschlichen Prozess verstehen
- die ihr bestehendes QM-System bereichern wollen
- die mediative Elemente in ihre Arbeitsabläufe integrieren wollen

Klassische QM Systeme berücksichtigen häufige Ursachen für schlechte Qualität nicht!

- Nur sachlich-fachliche Anforderungen
- Keine individuellen, emotionalen Erwartungen und Interessen
- Unterschiedliche Qualitätssprache der Beteiligten
- Große Interpretationsspielräume der Leistungen
- Handeln aus eigener Perspektive
- Mangelnde Kooperationsbereitschaft
- Zu spätes Erkennen und Bearbeiten von Konflikten
- Vertuschen und/oder mangelnde Analyse von Fehlern

Ziel

- Beachtung zwischenmenschlicher Aspekte
- Berücksichtigung der individuellen, emotionalen Erwartungen und Interessen der Kunden und Mitarbeiter
- Minimierung möglicher Ursachen für schlechte Qualität (außerhalb sachlich-fachlicher Ursachen)
- Steigerung der Gesamtqualität (und Stimmung)

Kommunikation

- Kooperative und wertschätzende Kommunikation
- Bevorzugung persönlicher oder telefonischer Kommunikation
- Prüfung auf Verständnis und Einverständnis
- Regelmäßige Feedbackgespräche
- Gelegentliche Perspektivenwechsel

Führung

- Kooperative Führung
- Aufwertung der Führungsaufgabe
- Stärkung der Vorbildfunktion der Führungskraft
- Stärkung der Selbstverantwortung und Selbstreflexion der Mitarbeiter
- Förderung der Mitwirkung der Mitarbeiter

Mitarbeiter- und Teamentwicklung

- Wahrnehmung der Bedürfnisse und Interessen der Mitarbeiter
- Intrinsische Motivation
- Einsatz der Mitarbeiter entsprechend der individuellen Stärken
- Kultivierung von Team-/ Projektfeedbackgesprächen
- Vereinbarungen von Zielen und Boni für Teams

Konfliktmanagement

- Etablierung eines KMS, inkl. Konfliktprävention
- Steigerung der Konfliktmanagementkompetenz und Festigkeit
- Verankerung des KMS in Betriebsvereinbarungen / U-Kodex / QMH
- Vereinbarung interessenorientierter Vertragsziele & ADR-Verfahren
- Positive Nutzung von Konflikten für den KVP

Fehlermanagement

- Offene Fehlerkultur
- Gezielte Nutzung von Fehlern für den KVP
- Teamlernen, z. B. im Rahmen von Projektfeedbackgesprächen
- Genaue Analyse von Fehlerursachen
- Sichtbare Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen

Voraussetzungen

- Wertschätzende, empathische Grundhaltung
- Interessenbasierte, kooperative Herangehensweise
- Authentische Ausübung der Vorbildfunktion (Führungskräfte / QMB)
- Bereitschaft zur Umsetzung der Maßnahmen
- Mut, Kunden oder Mitarbeiter ggf. abzulehnen

Fazit & Ausblick

- Steigerung der Beziehungsqualität
- Steigerung der Qualität auch auf der Sachebene
- Harmonischer Planungsprozess
- Nutzung der Erkenntnisse des KVP für die Unternehmensführung
- Möglichkeit der Übertragung des QM Systems auf andere Branchen

Kontakt

Yvonne Seeger

Leibnizstraße 32

10625 Berlin

Tel.: 030 24 63 19 20

Fax: 030 24 63 19 40

E-Mail: mail@y-seeger.de