



**„Zusammen zu lachen erzeugt einen noch besseren Effekt: wir erleben, dass wir uns gegenseitig unterstützen.“**

Zwei Perspektiven, ein Fokus – Susanne Petersen und Susanne Völker haben jeweils ein Impulspapier verfasst, das den Menschen in den Mittelpunkt rückt. Vielleicht sollte man besser sagen „ver-rückt“, denn weder die Frage des Humors noch das Konzept der selbst- und fremd zugeschriebenen Rolle werden durch Normen geregelt.

**QZ Frau Völker, in Ihrem Impulspapier mit dem Titel „Lachen ist die beste Medizin“ plädieren Sie für einen humorvollen Umgang mit der Lage. Ukrainekrieg, Corona-Pandemie, Klimawandel – bleibt da nicht eher das Lachen im Halse stecken?**

**Susanne Völker** Was halten Sie hiervon: Wie ist die Stimmung in der DDR? Sie hält sich in Grenzen! Wir sind Menschen und haben Emotionen, an denen die großen Probleme der Zeit nicht spurlos vorüber gehen. Aber, wenn nicht jetzt, wann dann? Lachen wirkt in als schwierig erlebten Situationen als Medizin am besten. Am „besten“ meint, dass das Lachen dann sein volles Potenzial entfaltet: es sorgt für einen Moment für mehr Leichtigkeit, lässt uns Abstand nehmen und einmal gut durchatmen. Zusammen zu lachen erzeugt einen noch besseren Effekt: wir erleben, dass wir uns gegen-

seitig unterstützen. Also: Raus aus dem Hals mit dem Lachen!

**QZ Und wer Humor zeigt, geht zugleich auch gut mit sich selber um?**

**Susanne Völker** Humor ist, wenn man trotzdem lacht. Das ist in vielen Situationen ein guter Umgang mit sich selbst und eröffnet neue Perspektiven. In meinem Impulspapier gebe ich viele praktische Tipps für einen freundlichen Umgang mit sich selbst.

**QZ Frau Petersen, Ihr Impulspapier heißt „Voll von der Rolle?“ und beschreibt auch eher ein Phänomen, das sich dem informellen Bereich einer Organisation zuordnen lässt. Was bedeutet für Sie „Rolle“ und was heißt es „von der Rolle zu sein“?**

**Susanne Petersen** „Rolle“ ist für mich kein neues Layout für eine Aufgaben- und Funktionsbeschreibung. Als „soziale Rolle“ ist sie ein Denkmodell, das es er-

möglicht, die Dynamik zwischen Menschen in der Zusammenarbeit zu reflektieren. Nach meiner Erfahrung wird in Managementsystemen – und besonders im Qualitätsmanagement – diese Zusammenarbeit selten als reibungslos erlebt. Gerade zwischen fachlichen Unterstützern in Stabsposition und den Führungskräften in der Linie „knirscht“ es häufiger. Auch interne Auditoren sind mit ihrer Rolle nicht immer glücklich. „Voll von der Rolle“ könnte die Auswirkung sein und ist aus meiner Sicht ein wenig erstrebenswerter Zustand, der besser verhindert werden sollte.

**QZ Frau Petersen, welche Gestaltungsmöglichkeiten bietet Ihr Rollenkonzept, wenn es dafür keine verbindliche Bedienungsanleitung gibt?**

**Susanne Petersen** Zunächst: Die Theorie hinter dem Rollenkonzept stammt nicht

von mir, die habe ich mir in der Soziologie ausgeliehen. Vor dem Hintergrund typischer Praxisprobleme in Managementsystemen habe ich daraus eine „Selbst-Coaching-Landkarte“ entwickelt. Sie zeigt den interessierten Reisenden (auch ohne Bedienungsanleitung) mögliches Verbesserungspotential auf.

**QZ** „Achtsamkeit“ und „Resilienz“ sind häufig genannte Begriffe, wenn es darum geht, wie Menschen mit steigender Komplexität umgehen können. Leistet hier auch der „Humor“ einen Beitrag?

**Susanne Völker** Humor zu haben bedeutet, Grenzen und unser Nichtperfektsein zu akzeptieren. Mit Humor kann man es schaffen, sich selber entweder nicht mehr so wichtig zu nehmen – oder sich selber so wichtig zu nehmen, dass man sich gut um sich kümmert. Humor rüttelt also vieles auf ein menschliches Maß.

**QZ** Welche „Rolle“ spielt der Mensch in Ihrem Qualitätsverständnis?

**Susanne Petersen** Er oder sie spielt eine absolut entscheidende Rolle. Zum einen

bei der Definition von „Qualität“, zum anderen bei ihrer Verwirklichung. Gerade Letzteres ist nur möglich, weil Menschen in der Lage sind, all die unterschiedlichen dokumentierten Leitplanken mit der Realität in Einklang zu bringen und ganz nebenbei noch mit Situationen umzugehen, für die es keine Navigationshilfen gibt.

**Susanne Völker** Die größte! Qualität wird von Menschen gemacht – wer soll's denn sonst machen?

**QZ** Eine Frage zum Abschluss: Was können Sie beide voneinander lernen?

**Susanne Völker** Jede:r entwickelt die eigene Rolle weiter, gerade Mitarbeiter:innen im QM sammeln viele neue Erfahrungen und Kompetenzen. Fast zwangsläufig kommt man dabei an dem Punkt, die eigene Rolle kritisch zu betrachten und sich von ihr zu distanzieren. In diesem Moment ist Humor sehr hilfreich, denn er sorgt für genügend Abstand, um die eigene Rolle neu zu definieren und den fremden Auftrag und die eigene Mis-

sion freundlich zu balancieren.

**Susanne Petersen** Humor ist aus meiner Sicht generell eine wunderbare Zutat, Zusammenarbeit zu ermöglichen und zu entspannen. Ich selbst nutze bei der Rollenklärung gerne überspitzte Bilder, Cartoons oder Metaphern, die beim Gegenüber ein Schmunzeln auslösen.

## INFORMATION & SERVICE

### AUTORINNEN

Die Sprechwissenschaftlerin **Susanne Völker** berät zu Kommunikation, Organisation und Zusammenarbeit. Seit 1999 ist sie für die DGQ als Autorin und Trainerin für sozial-kommunikative Themen tätig und gibt didaktische Impulse.

**Susanne Petersen** (Dipl.-Ing. Technischer Umweltschutz) ist Buchautorin, Dozentin und Podcasterin. Einer ihrer Schwerpunkte liegt beim „Faktor Mensch“ und seiner zeitgemäßen Führung und Zusammenarbeit.

### KONTAKT

[www.dgq.de](http://www.dgq.de)

Fachkreis QM als Organisationsentwicklung

## Digitalisierung selbst gemacht

„WENN ES DAS SCHON ZU ANFANG meiner Karriere gegeben hätte“, zeigte sich ein Teilnehmer des DGQ-Fachkreises Qualitätsmanagement als Organisationsentwicklung begeistert über die gezeigten Möglichkeiten der Digitalisierung. „Wir haben damals unzählige Listen abgehakt, Protokolle verwaltet und Dokumente abgeheftet. Mit der heutigen Technik würde ich vieles ganz anders machen.“ Digitalisierung konkret erlebbar machen, ist ein wichtiges Vorhaben in der diesjährigen Fachkreisarbeit. Im ersten Meeting standen am 7. März 2022 dafür No-Code-Anwendungen im Fokus. Ohne Programmierkenntnisse kann damit jeder selbst Apps bauen, mit denen dann Prozesse im Betrieb softwaregestützt ablaufen können. Qualitätsmanager und Qualitätsmanagerinnen können direkt loslegen und müssen nicht auf ihre IT-Abteilung warten, wo es mitunter an Ressourcen mangelt oder andere Projekte prioritär bearbeitet werden.

Als Auftakt hatte der Fachkreis einen Online-Vortrag zu Chancen und Risiken von No-Code-Digitalisierung im Qualitätsmanagement organisiert und Interessierte aus dem gesamten DGQ-Netzwerk eingeladen. Mehr als 50 Teilnehmende ließen sich in die No-Code-Plattform von smapOne einführen und lernten konkrete Praxisbeispiele kennen.

### Nicht nur reden, auch selbst erleben

Im Anschluss an den Vortrag blieben die Fachkreismitglieder im Online-Meeting und nutzten den Nachmittag, um mit Hilfe der No-Code-Lösung Anwendungsfälle aus dem eigenen Betriebsalltag zu digitalisieren. „Gemeinsam testen, ausprobieren und selbst anwenden, sind uns ein wichtiges Anliegen“, beschreibt Dr. Paul Kübler, Mitglied des Leitungsteams, die Arbeit des Fachkreises. So digitalisierte eine Gruppe mit der No-Code-Anwendung eine ADR-Checkliste für Gefahrguttransporte. Das

zweite Team widmete sich dem Onboarding-Prozess bei Neueinstellungen. Und eine weitere Arbeitsgruppe baute eine digitale Lösung für das Vorschlagswesen, in der Ideen gesammelt, weitergeleitet und bewertet werden können.

„Im Fachkreis wollen wir in diesem Jahr auf jeden Fall noch weitere Veranstaltungen zur Digitalisierung anbieten“, sagt Kübler. „Wir wollen Berührungspunkte abbauen und Qualitätsverantwortliche dazu bringen, eigenständig loszulegen und digitaler zu werden. So kann das Qualitätsmanagement auch Vorreiter im Unternehmen sein, in dem sie Digitalisierung initiieren und zum Einsatz bringen.“ Der Fachkreis Qualitätsmanagement als Organisationsentwicklung will hier Impulse geben, den Austausch untereinander ermöglichen und Lernplattform sein. Neue Teilnehmende sind dazu herzlich willkommen.

[www.dgq.de](http://www.dgq.de)