



ATTEGGIAMENTO CHE L'AUDITOR DEVE TENERE

In questa tabella riportiamo i punti fondamentali relativi all'atteggiamento che un auditor deve mantenere durante una verifica ispettiva a seconda della persona che si trova ad ascoltare.

Atteggiamento dell'intervistato	Reazione dell'auditor
Dà risposte a caso piuttosto che ammettere la propria ignoranza in materia.	Incrocia le risposte che sembrano contraddirsi e chiede ulteriori spiegazioni.
Dà risposte volte ad accontentare il verificatore.	Evita di formulare domande in cui la risposta sia scontata e incrocia le risposte che sembrano contraddirsi.
Dà un numero eccessivo di informazioni, spesso prive di importanza.	Cerca di ricondurre il più velocemente possibile il discorso agli obiettivi della verifica.
Non dà alcuna risposta se vede che il verificatore prende appunti.	Mette da parte il block notes e cerca di spiegare alla persona che ha davanti perché sta prendendo appunti e come proseguirà l'iter della verifica in corso.
Tenta di accelerare l'intervista.	Suggerisce di rinviare l'incontro ad un altro momento di maggiore disponibilità.
Esprime soddisfazione circa l'attuale modo di operare negando la necessità di alcun intervento di miglioramento.	Incoraggia ad avere un atteggiamento critico nei confronti del proprio modo di lavorare.
Manifesta un palese risentimento verso l'intervistatore rispondendo in modo guardingo e quasi nascondendo le informazioni.	Cerca di portare il discorso verso temi di suo interesse per fargli capire che un miglioramento nell'area dove lavora servirà, prima di tutto, a lui.
Sabota in tutti i modi l'intervista non mostrando alcuna collaborazione.	Chiede al Responsabile dell'area se è possibile avere le stesse informazioni da altre persone.
Critica le attività svolte, il proprio responsabile, la remunerazione, i colleghi e il trattamento ricevuto.	Ascolta e suggerisce che queste critiche possano essere di aiuto per l'organizzazione. Le riporta integralmente incoraggiando, però, l'intervistato a fare del suo meglio per risolvere almeno i problemi meno gravi e che dipendono anche dalla sua volontà.
Manifesta eccessivo entusiasmo verso nuove idee, tecniche e iniziative.	Ascolta i suggerimenti e ne prende nota. Specifica che non sarà certo un solo audit a cambiare le cose ma che il cammino deve essere costante e per gradi. Non c'è nulla di peggio che deludere le aspettative delle persone che ripongono una fiducia illimitata nella qualità, vedendola come la panacea di tutti i mali.
Cerca di impostare un atteggiamento amichevole e poco professionale con l'auditor per far sì che alcuni problemi evidenziatisi durante il colloquio non vengano riportati ai responsabili.	Mantiene un atteggiamento amichevole ma spiega chiaramente le ragioni che lo spingono a riportare ai superiori ogni non conformità evidenziatasi. Chiede all'intervistato le ragioni dei suoi timori e agisce di conseguenza riportandoli alla direzione in modo che le eventuali azioni correttive non siano impostate in maniera punitiva ma costruttiva.