

# graphologie

## Graphologie in einem Dienstleistungsbetrieb

Interview mit Nicole Kreyenbühl

Juli '10

Personalleiterin bei Miele (Schweiz) AG

*Urs Imoberdorf: Wie ist es dazu gekommen, dass Sie Personalleiterin geworden sind?*

Nicole Kreyenbühl: Mich fasziniert das Individuum Mensch und das Vermitteln. Meine Erstausbildung war Lehrerin; zu Beginn lehrte ich PrimarschülerInnen, später Jugendliche. In der Lehrtätigkeit an der Volksschule fehlte mir insbesondere das unternehmerische Handeln. So wechselte ich später in die Privatwirtschaft und kam auf dem dritten Bildungsweg zu meiner heutigen Tätigkeit. Menschen zu fördern sowie Dienstleisterin im Unternehmen zu sein befriedigt mich sehr.

*Man spürt bei Ihnen die Faszination für Ihren Beruf. Was fasziniert Sie daran besonders?*

Menschen auf ihrem beruflichen Werdegang begleiten zu dürfen ist tagtäglich eine neue Herausforderung für mich und erfüllt mich mit Stolz. Insbesondere in Konfliktsituationen und bei der Begleitung von Mitarbeitenden in schwierigen Momenten wird viel von uns „Personalern“ verlangt. Und genau in solchen Aufgaben können wir unsere Stärken zeigen und viel Gutes tun.

Ich versuche immer wieder von neuem, in der Sache klar und konsequent zu handeln und dabei herzlich mit den Menschen umzugehen.

*Was ist für Sie das Besondere am Unternehmen Miele (Schweiz) AG?*

Wir stellen als traditionsreiches Familienunternehmen, welches zu 100% eigenfinanziert ist, einen sicheren Arbeitgeber dar. Unsere Mitarbeitenden identifizieren sich sehr mit unserer Unternehmung, sind alle durch und durch Miele-Fans. Dies prägt auch unser Klima und unsere Kultur. Wir pflegen die zwischenmenschlichen Kontakte und haben ein sehr familiäres Verhältnis untereinander. Viele unserer Mitarbeitenden arbeiten bereits seit Jahrzehnten für Miele. Unser soziales Engagement zeigt sich vor allem in der Betreuung von Härtefällen. Wir können und dürfen es uns leisten, mitarbeiter-relevante Entscheidungen nicht immer nur aus wirtschaftlichen Aspekten zu fällen. Dies ist heutzutage ausserordentlich.

*Ganz wichtig ist die Auswahl der Mitarbeitenden. Wie gehen Sie da vor?*

Dem Rekrutierungsprozess schenken wir besondere Aufmerksamkeit: Auf Grund der eingereichten Unterlagen (Lebenslauf, Bewerbungsschreiben) machen wir eine Vorselektion. Schon beim ersten Gespräch mit dem Bewerber/der Bewerberin ist wenn möglich der zukünftige Vorgesetzte dabei. Danach holen wir Referenzauskünfte ein.

Als nächstes folgt ein Probetag in der entsprechenden Abteilung. Nun trifft der Bewerber/die Bewerberin einen oder mehrere zukünftige Arbeitskollegen, welche auch ein Feedback über den Kandidaten/die Kandidatin abgeben dürfen. Während des Probetages findet oft auch das zweite Gespräch statt. Erst nachdem wir den Bewerber/die Bewerberin mindestens 2 – 3 Mal gesehen haben, unterbreiten wir ihm einen Vertragsvorschlag, den er nach Hause nimmt. Wenn alle Fragen geklärt sind und wir uns einig sind, bitten wir ihn um eine Handschriftprobe und die Graphologie kommt ins Spiel.

*Sie wenden das ‚Grapho‘ also nicht als Selektionshilfe an, sondern erst im Zeitpunkt, da Sie sich für den Bewerber und dieser sich für die Stelle bei Ihnen entschieden hat?*

Ja. Das graphologische Gutachten ist für uns – für den Linienvorgesetzten und mich – bei der Einstellung so etwas wie eine Bestätigung, in der Probezeit eine Hilfe und eventuell eine Diskussionsgrundlage.

Urs Imoberdorf Dr. phil.

Es wird aber immer gleich ein wenig anders  
wenn man es ausspricht.

---

Hermann Hesse  
Nicole Kreyenbühl

Handschrift Nicole Kreyenbühl

Auch später kann das Gutachten ein Begleitinstrument oder eine Führungshilfe sein, etwa wenn Probleme in der Zusammenarbeit auftreten. Für den Bewerber ist das Grapho oft ein erstes Feedback durch eine neutrale Person, das mit ihm in aller Offenheit besprochen wird. Menschliche Offenheit gegenüber unseren Mitarbeitenden ist uns sehr wichtig – diese Offenheit erwarten wir auch von den Mitarbeitenden uns und dem Unternehmen gegenüber. So üben wir uns gegenseitig in der Kritikfähigkeit.

*Hat noch niemand bei Ihnen wegen eines ‚ungünstigen‘ Graphos die Stelle nicht bekommen?*

Ich erinnere mich an einen Fall, da uns das Grapho einen Hinweis gab, der wichtig, aber nicht entscheidend war. Denn am Ende haben wir uns gegen eine Einstellung entschieden, weil wir einsehen mussten, dass die Motivation für die Stelle zu wenig überzeugend und stimmig war. Der Bewerber brauchte einen Job. Wir erwarten jedoch mehr: die Mitarbeitenden sollen sich mit dem Unternehmen identifizieren können und stolz sein, bei Miele arbeiten zu dürfen.

*Was machen Sie ganz konkret mit dem graphologischen Gutachten?*

Der Bewerber liest das Grapho zuerst selber durch, dann soll er es einer oder mehreren Vertrauenspersonen zeigen und mit ihnen darüber reden. Schliesslich bekommt er die Gelegenheit, es mit mir zu besprechen und Fragen zu klären, die etwa bei kritischen Punkten im Grapho aufkommen können. Weiter greife ich einzelne Punkte des graphologischen Gutachtens auf und stelle entsprechende Fragen dazu. So üben wir Tiefgang und lernen gemeinsam – der/die neue MitarbeiterIn und ich – den Menschen noch besser kennen.

*Können Sie ein Beispiel geben, für solche kritischen Punkte? Über das Positive braucht man sich ja nicht lange zu unterhalten.*

Ich denke da an einen neuen Mitarbeiter im Aussendienst, bei dem im Grapho stand: „Weiter entwickeln kann er sich in Bezug auf Einfühlungsvermögen, Eingehen-Können auf andere sowie Flexibilität und Geschmeidigkeit im Kontaktverhalten und Kundengespräch“. Wir sind dankbar für diesen Hinweis und können unseren Mitarbeiter, der ein loyaler und pflichtbewusster Mann ist, entsprechend begleiten und unterstützen.

*Wie reagieren die Bewerberinnen und Bewerber auf das graphologische Gutachten?*

Die Jüngern unter ihnen (30 - 35 Jahre) sind vorerst erstaunt, dass es solche Gutachten überhaupt gibt. Sie haben kaum je davon gehört. Dann sind sie in der Regel überrascht, wie sehr das Gutachten mit ihrem Selbstbild übereinstimmt. Sie schätzen es besonders, dass sie das Gutachten ausgehändigt bekommen und dieses mit uns besprechen können.

*Ich danke Ihnen herzlich für das Gespräch.*

**graphologie**  
Urs Imoberdorf Dr. phil.

Neptunstrasse 87 CH-8032 Zürich tel +41 44 945 6576 fax +41 44 945 6215 imoberdorf.u@swissonline.ch