Presented by SWISS assessment

Verstand + Bauchgefühl Qualitätsstandard 1: Auftragsklärung

Heidi Weber Rüegg,
Geschäftsführerin und Inhaberin Impact Development GmbH

Viele Organisationen befinden sich aktuell im Spannungsfeld zwischen dem Gestalten einer Vertrauenskultur und dem Umsetzen von Veränderungen. Als zertifizierte Assessmentspezialistin muss ich mir dieses Balanceaktes bewusst sein und selber Klarheit über meine Verantwortung im Assessment-Prozess haben. Die Auftragsklärung ist dabei ein entscheidender Schritt. Es geht darum, mit dem Kunden eine Vertrauensbasis zu entwickeln und Klarheit zu schaffen.

Die W-Punkte bilden die sachliche Basis des Auftrags: Wer absolviert das Assessment Center zu welchem Zweck? Welche Rahmenbedingungen sind zentral? Wer bekommt wann welche Informationen? Mich interessiert auch, ob das Assessment als Feigenblatt zur Legitimation bereits gefällter Entscheide dienen soll oder ob ein echter Bedarf nach einer validen und reliablen Evaluation besteht. Zudem fällt mir gerade für höhere Kaderstufen auf, dass Frauen verhältnismässig selten für Assessments angemeldet werden. Diesen Punkt spreche ich situativ auch an.

Als Assessierende gehen wir mit Schwung und Dynamik vor: Klar in der Sache, partnerschaftlich im Dialog und spassvoll im Tun. Die eigene Intuition sowie die Fähigkeit, Ungesagtes wahrzunehmen, ergänzen die Klärung von sachlichen Informationen. Unabhängig und mutig zu den eigenen Eindrücken stehen – dies garantiert eine zuverlässige und ganzheitliche Auftragsklärung. Zudem müssen wir mit Kritik umgehen können, diese annehmen und daraus lernen, auch wenn es manchmal weh tut. Mangelhafter Kundenservice, Überheblichkeit, ungeklärte Annahmen oder fehlendes Interesse für die Fragestellungen des Auftraggebers und der Teilnehmenden können die Auftragsklärung zerstören.

Feines Gespür für Menschen und Situationen ist gefragt. Das Assessment soll für die Teilnehmenden greifbar und positiv erlebbar werden. Dies gelingt in einer wertschätzenden, fachlich und menschlich soliden Atmosphäre. Unsere Begeisterung für ihr Tun bewirkt, dass sich die Teilnehmenden auf ihre Entwicklungspotenziale einlassen. Wir treten ihnen neutral und unvoreingenommen gegenüber. CV und andere Daten werden erst nach dem Assessment zugezogen.

Für mich ist klar: Die Verbindung aus Verstand und Bauchgefühl liefert bei der Auftragsklärung wesentliche Impulse sowie eine Orientierung, welche auf reiner Faktenbasis kaum zu erreichen ist.

Certified Assessment Center Quality SWISS assessment SQS ®

www.swissassessment.ch