



## **„Die Jahre waren die widerwärtigste Erfahrung, die ich in meinem Berufsleben machen musste“**

**München, 17. Oktober 2017 - Diese Einschätzung ist fast wörtlich einer Beurteilung zu entnehmen, die ein Mitarbeiter über seinen Ex-Arbeitgeber auf einer Bewertungsplattform veröffentlicht hat. Der Münchner Berater für Unternehmenskultur und europäische Ethnologe Peter Höfl geht der Frage nach, wie man als Unternehmer oder Manager solche niederschmetternden Urteile vermeiden kann.**

Man muss nicht sehr lange suchen um in den einschlägigen Portalen zur Arbeitgeberbewertung auf Überschriften zu treffen wie „nicht empfehlenswert“, „die Ware Mensch“, „sehr traurig“, „nie wieder“, „Hände weg!“ um nur einige der harmloseren Formulierungen zu nennen. Diese Urteile finden sich quer durch die Branchen und unabhängig von dem Image, das die Firmen sonst prägt. Sicher gibt es auch positive Bewertungen und dass man nicht jede Behauptung im Internet für bare Münze nehmen darf, hat sich herumgesprochen. Es gibt etliche verschiedene Kategorien der Bewertungen, erklärt Höfl. Das reicht von den übertrieben positiven Urteilen, die den Eindruck erwecken, als hätten sie nur den Zweck den Score zu verbessern, bis zu den Fällen, in denen ehemalige Mitarbeiter dem Arbeitgeber zum Abschluss aus einem Gefühl der Rache noch eines auswischen wollen. Diese Bandbreite an Bewertungstypen ist zunächst nicht ungewöhnlich und lässt sich in anderen Portalen wie Hotel- und Gastronomiebewertungen genauso finden.

Sieht man sich jedoch diejenigen Arbeitgeberbewertungen genauer an, bei denen die Schreiber offensichtlich vor der Abgabe eines Urteils ernsthaft nachgedacht haben, so kann man daraus sehr bemerkenswerte Erkenntnisse gewinnen. Viele der Bewertungen von Ex-Mitarbeitern setzen sich nämlich sehr reflektiert mit der Situation in den Betrieben auseinander. „Da steckt oft jede Menge wertvolle Information für die Geschäftsleitungen drin“, stellt der Experte für Unternehmenskultur fest und Höfl meint weiter: „Den Weg in die Öffentlichkeit und die dadurch entstehenden Kratzer an der Reputation der Arbeitgeber hätte man sich allerdings sparen können, wenn man vorher schon mal drüber gesprochen hätte.“ Hauptpunkte der Kritik sind immer wieder das Führungs- und Kommunikationsverhalten. Das ist auch einleuchtend: Würde es an diesen Stellen funktionieren, dann wäre es für die Ex-Mitarbeiter nicht notwendig geworden, sich in der globalen Welt des Internet zu äußern.

Es ist schwer einzuschätzen, ob es den Geschäftsleitungen egal ist, was über ihre Unternehmen Negatives berichtet wird, denn eine Reaktion auf die Beiträge sucht man meist vergeblich. Das ist insofern nachvollziehbar, als das Austragen und Eskalieren dieser Konflikte und das Waschen schmutziger Wäsche vor Publikum den bereits entstandenen Schaden noch erheblich vergrößern kann. Die Unternehmen, genauer gesagt deren Leitungen und Personalabteilungen, stecken da durchaus in einem Dilemma. Schädlich sind die schlechten Beurteilungen allemal, denn der nächste dringend gesuchte und geeignete Bewerber wird vielleicht die Bewertung lesen und dann doch lieber das Angebot der Konkurrenz wahrnehmen. Höfl ist überzeugt, dass es gar nicht so weit kommen muss und es diverse Wege gibt um diese Negativpublicity zu vermeiden.

Spricht man über die Ex-Mitarbeiter, so liegt der Schlüssel in einem „sauberen Abgang von der Unternehmensbühne“. Bei allen Diskrepanzen und vielleicht auch unschönen



Vorkommnissen, die es, egal von welcher Seite, im Vorfeld der Trennung gegeben haben mag: Ein Arbeitsverhältnis sollte doch professionell zu Ende gebracht werden. Zumindest auf der Seite der Betriebe muss das selbstverständlich sein, denn es ist ja hinreichend bekannt, wie leicht und gerne negative Erfahrungen weitergegeben werden. Das Minimalziel könnte lauten, dass man so auseinandergeht, dass niemand der Beteiligten die Straßenseite wechseln muss, wenn man sich im späteren Leben noch einmal zufällig begegnet.

Wenn sich Mitarbeiter schon die Mühe machen, über ihre Erfahrungen in dem Unternehmen konstruktiv zu berichten, dann spricht dies dafür, dass ihnen die Tätigkeit nicht egal war. Sie hätten wohl gern mit jemandem über die betrieblichen Probleme geredet, doch es war niemand da um zuzuhören. Schade, denn dadurch blieben Chancen zur Lösung oder Verbesserung ungenutzt. Deshalb der Appell: Nutzen Sie wenigstens das Trennungsgespräch! Wahrscheinlich werden Sie da nicht plötzlich die volle Wahrheit über alle Beweggründe und Hintergründe der Kündigung erfahren und jetzt plötzlich die betrieblichen Probleme ausdiskutieren. Dazu sind solche Situationen emotional zu aufgeladen. Sie können aber eine Basis schaffen! Eine Basis dafür, dass sich Tage oder Wochen später eine neutrale, entsprechend qualifizierte Person mit ihrem Ex-Mitarbeiter über die gemachten Erfahrungen im Unternehmen unterhält. Dies ist eine Möglichkeit um das Beschäftigungsverhältnis mit etwas Abstand Revue passieren zu lassen und zu reflektieren. So können Arbeitgeber trotz der Versäumnisse in der Vergangenheit noch ihr Gesicht wahren, wichtiges Feedback einholen und höchstwahrscheinlich auch die Verbreitung negativer Veröffentlichungen und schädliches Gerede vermeiden oder zumindest mildern.

Was Höfl beim Betrachten der Arbeitgeberbewertungen noch aufgefallen ist: In erstaunlich vielen Fällen stammen die Beurteilungen von Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern die noch aktiv in den Unternehmen beschäftigt sind. Da ist „Alarmstufe rot“, so der Berater. Wenn Mitarbeiter keinen anderen Ausweg sehen mit ihren Sorgen und Nöten umzugehen, als sie öffentlich zu machen, dann läuft etwas mehr als falsch. Mitarbeiter brauchen die Möglichkeit einer Stelle, an die sie sich mit ihren Problemen vertrauensvoll wenden können. Wenn die Geschäftsleitung zu weit weg vom Geschehen ist, eine Arbeitnehmervertretung nicht besteht oder aus irgendwelchen Gründen kein passender Ansprechpartner ist; wenn mittlere und direkte Führungskräfte und Personalabteilungen kein Ohr für die Mitarbeiter haben, weil sie selbst mit dem Druck kaum fertig werden; spätestens dann ist der Zeitpunkt da um kompetente externe Hilfe in Anspruch zu nehmen. Mit ausgelagerten Kummerkästen, Telefonsprechstunden oder persönlichen Sprechstunden lassen sich die Mitarbeiteranliegen auffangen und in die richtigen Bahnen lenken. Wenn sich ein Unternehmen oder eine Organisation nicht um die Anliegen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kümmert, wird früher oder später ein hoher Preis dafür zu zahlen sein. Spätestens dann, wenn die Leistungsträger zunächst innerlich kündigen, dann mit ihrem Knowhow und ihrer Erfahrung das Unternehmen verlassen und sich kein geeignetes neues Personal mehr gewinnen lässt.



**Kontakt:**

servicekultur.eu

Peter Höfl, Kulturberater

Postfach 21 04 04

80689 München

Tel. +49 89 25549188

Email: info@servicekultur.eu

Web: www.servicekultur.eu



Peter Höfl ist Unternehmens-/Kulturberater in München und widmet sich seit mehr als 25 Jahren hauptsächlich der Qualitätsoptimierung von Dienstleistungen. Dazu gehört z.B. die Überprüfung der Beratungsqualität durch Mystery-Aktivitäten, die bereits in einer Vielzahl von Branchen und bei namhaften Unternehmen dazu beigetragen haben, den Service zu verbessern. Mit Mitte 50 entdeckte er sein Faible für die Kulturwissenschaften, absolvierte noch ein Studium der Volkskunde / Europäische Ethnologie und blickt nun auch aus dieser Perspektive auf die Arbeitswelten. Tätigkeitsschwerpunkte sind Service- und Unternehmenskultur.