

Maßvoll und lösungsorientiert kooperieren mit Empfehlungsmanagement

Klaus Wögerer



Empfehlungen und konkrete Angebote, die MitarbeiterInnen und Unternehmen annehmen und nutzen können, sind eine erfolversprechende und maßvolle Methode der Intervention. Diese bewusst und aktiv zu managen ist auch bei der Wiedereingliederung ein Erfolgsgarant. So ist es für die Personalarbeit wichtig, die richtigen und passenden Förderleistungen zu einem Wiedereingliederungsfall zu erhalten und konkret geplante Schritte zu setzen.

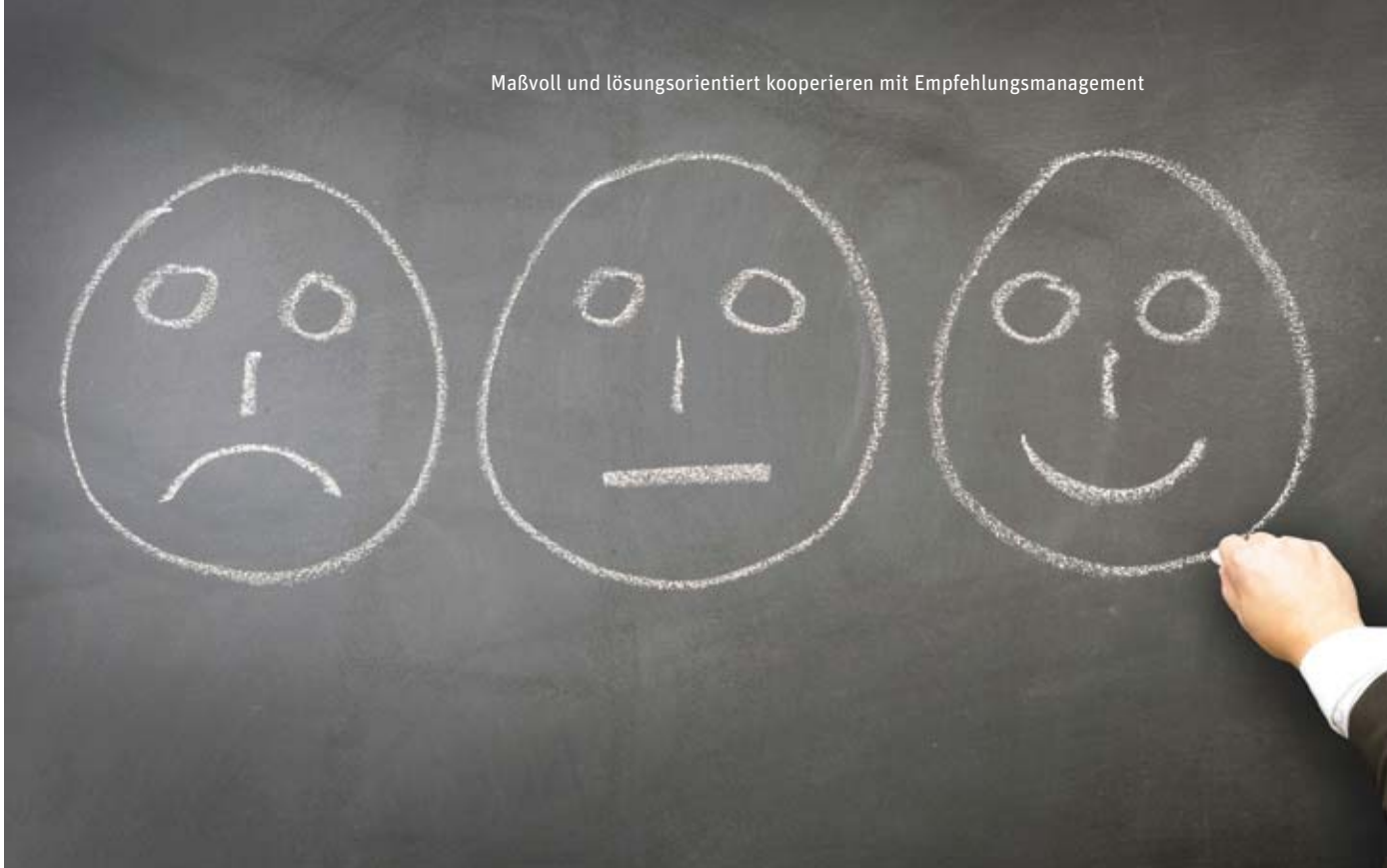
1 Empfehlungen sind der Beginn einer Entscheidung

Eine Empfehlung kann ein sehr positiver Verstärker von Entscheidungen sein – insbesondere von Kaufentscheidungen. Eine Empfehlung impliziert einen Hinweis, einen Tipp, eine Erfahrung und ist somit ein unterstützendes Mittel bei der Entscheidungsfindung. Im Marketing wird daher Empfehlungsmanagement geplant und strukturiert eingesetzt (z. B. bei Sozialen Medien oder in Form von Testberichten). Empfehlungsmanagement schafft bewusste und gezielte Anreize, um die Akzeptanz zu erhöhen und somit auf Entscheidungen indirekt einzuwirken. Wir sprechen auch von „Word-of-mouth“, Buzz-Marketing bzw. Empfehlungsmarketing (Schüller, 2009).

„Eine Empfehlung impliziert über die reine Kommunikation hinaus einen einflussnehmenden Handlungshinweis, sei er positiver oder negativer Natur, dem in den meisten Fällen eine eigene Erfahrung mit dem jeweiligen Angebot vorausgeht. ... Dabei wird in aller Regel ein nicht kommerzielles Interesse des Empfehlers unterstellt. Das macht ihn glaub- und vertrauenswürdig. Empfehlungsmarketing will mithilfe einer geeigneten Wahl der Mittel eine möglichst große Anzahl von positiven Empfehlungen stimulieren, ... (Schüller, 2009, S. 2).

Das Managen von Empfehlungen beinhaltet sowohl im Marketing als auch in anderen Kontexten

- die Aufbereitung zielgerichteter Information und Erfahrungen,
- die bewusste Auswahl der Kommunikationskanäle für die Weitergabe sowie
- die Gestaltung des Prozesses, der Möglichkeiten offen lässt.



2 Empfehlungsmanagement in der Personalarbeit

In einem Unternehmen werden bestimmte Problemlagen von MitarbeiterInnen sichtbar (z. B. Wiedereingliederung nach längerem Krankenstand, Schuldenprobleme, Suchtprobleme), die im Unternehmen nicht passend bearbeitet werden können. Diese Themen und Problemstellungen treffen oftmals die persönliche individuelle Lebenssituation von MitarbeiterInnen.

Gerade in solchen Situationen können Empfehlungen für MitarbeiterInnen eine maßvolle Intervention darstellen, da das Problem im Unternehmen sichtbar ist bzw. wird und folglich angesprochen werden kann. Die Bearbeitung wird oft auch an professionelle Stellen außerhalb des Betriebes delegiert.

Ziel dabei ist es, durch das Setting außerhalb des bzw. bei dem BEM durch einen speziellen Rahmen im Unternehmen, die Wahrscheinlichkeit für das Gelingen und für die Problemlösung zu erhöhen.

Beim Management von Empfehlungen können vier Faktoren skizziert werden, die es vor dem Aussprechen einer Empfehlung zu planen gilt

- *Wer gibt die Empfehlung ab?*
EmpfehlungsgeberIn (z. B. Personalverantwortliche/r, BEM-Beauftragte, Betriebsrat/Betriebsrätin)
- *Wer nimmt die Empfehlung an?*
EmpfehlungsempfängerIn (z. B. MitarbeiterIn)
- *Was ist das Empfehlungsziel/-inhalt?*
Warum die Empfehlung?
Wohin soll Entwicklung passieren?
Was ist mit der Empfehlung verbunden?
Welche Leistung bekommt die/der EmpfehlungsempfängerIn?
- *In welcher Beziehungsebene stehen EmpfehlungsgeberIn und -empfängerIn?*
Kann Empfehlung genommen werden?
Welche Bedeutung hat die Empfehlung für EmpfehlungsgeberIn und EmpfehlungsempfängerIn?

Eine Empfehlung stellt somit, wie auch das Angebot zu einem BEM, ein freiwilliges Angebot für die/den MitarbeiterIn dar. Sie/Er kann dieses Angebot ohne Konsequenzen annehmen oder auch ablehnen. Durch eine transparente Thematisierung wird sichtbar und klar, warum diese Empfehlung ausgesprochen wird bzw. welche Vorteile und Nutzen diese haben kann. Die Delegation bestimmter Themen an externe Beratungs- und Unterstützungsangebote wahrt die Privatsphäre der MitarbeiterInnen.

3 Empfehlungen bei BEM

Bei der Wiedereingliederung nach längerem Krankenstand können beispielsweise in Österreich flächendeckend folgende externe Beratungs- und Unterstützungsangebote für MitarbeiterInnen empfohlen werden:¹

- fit2work Personenberatung (www.fit2work.at)
- Arbeitsassistenzen (www.neba.at).

Zudem sollten bei der Erarbeitung eines Empfehlungsmanagements im Unternehmen regionale Besonderheiten und Angebote miteinbezogen und berücksichtigt werden.

Auch für Personalverantwortliche und BEM-Verantwortliche bieten externe AkteurInnen, wie das Betriebsservice in Oberösterreich (www.betriebsservice.info), besondere Unterstützungsleistungen und die Erarbeitung von Empfehlungen bei Problemlagen.

Gerade Fragestellungen bei chronischen Erkrankungen bzw. Behinderung und nach längerem Krankenstand benötigen geschützte reflexive Räume für Verantwortliche. Geplantes Vorgehen bei Förderungen, bei der beruflichen Rehabilitation sowie die Entwicklung von Perspektiven in Unternehmen sind wichtige Schritte bei Fragen der Wiedereingliederung. Aufgrund vieler zuständiger TrägerInnen und involvierten Stellen (z. B. in Österreich Sozialministeriumservice, Krankenkassen, Pensionsversicherung, Unfallversicherung, Arbeitsmarktservice etc.) entsteht bei Wiedereingliederungsfällen hohe Komplexität, die durch kompetente externe Beratung gesteuert werden kann. Somit werden passgenaue Lösungen, die alle Ressourcen und Optionen berücksichtigen, möglich.

4 Fazit

Aus der Beratungspraxis heraus hat sich gezeigt, dass bei Wiedereingliederungsfällen eine überlegte und maßvolle Auswahl der Bearbeitungssettings die Kooperation fördert und Lösungen positiv beeinflusst. Dabei sind einerseits interne AkteurInnen zu berücksichtigen und andererseits sollte ein externes Netz für verschiedenste Problemlagen aufgebaut werden, auf das im Bedarfsfall zurückgegriffen werden kann und weiterempfohlen wird.

Literatur

- Furman, B. & Ahola, T. (2007). *Twin Star – Lösungen vom anderen Stern. Teamentwicklung für mehr Erfolg und Zufriedenheit am Arbeitsplatz*. Heidelberg: Carl-Auer.
- Herwig-Lempp, J. (2009). *Ressourcenorientierte Teamarbeit. Systemische Praxis der kollegialen Beratung. Ein Lern- und Übungsbuch*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Lembke, G. (2011). *Social Media Marketing. Analyse. Strategie. Konzeption. Umsetzung*. Berlin: Cornelsen.
- Milowiz, W. (2009). *Teufelskreis und Lebensweg. Systemisch denken im sozialen Feld*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Schüller, A. M. (2009). *Zukunftstrend Empfehlungsmarketing. Mit Buzz, Advocating und Viralmarketing zum Erfolg*. Verfügbar unter: www.artset-lqw.de/cms/fileadmin/user_upload/Dateien_zum_Herunterladen/ebook_empfehlungsmarketing.pdf [17.06.2015].

1 In Deutschland erhalten Betriebe bspw. Unterstützung durch das Integrationsamt bei Menschen mit Schwerbehinderung sowie bei der Gemeinsamen Servicestelle der Rehabilitationsträger.