

Elke Müller, Klaus Moser*

Reaktionen auf Ablehnungsschreiben an Bewerber: Das Beispiel „Eisschreiben“**

In den letzten Jahren ist der Bewerberseite in der Forschung zur Personalauswahl vermehrt Aufmerksamkeit zuteil geworden. Zu den Reaktionen von abgelehnten Bewerbern liegen aber nach wie vor kaum Untersuchungen vor. Erste Hinweise existieren, dass Ablehnungsschreiben auch für die einen Bewerber ablehnende Organisation negative Konsequenzen haben können (z.B. geringe Weiterempfehlungsbereitschaft oder negative Einstellung gegenüber den Produkten des Unternehmens). Der vorliegende Beitrag stellt einige Befunde zur Gestaltung von Ablehnungsschreiben vor und berichtet über ein Experiment, in dem die Auswirkungen der Ankündigung untersucht werden, die Bewerbung werde in einen Bewerberpool (auch „Talentpool“ genannt) aufgenommen, um den Bewerber zu einem späteren Zeitpunkt abermals ansprechen zu können (= Übersendung eines so genannten „Eisschreibens“). Es zeigt sich, dass Bewerber diese Art von Ablehnungsschreiben positiver einschätzen und die Einstellung zum Unternehmen günstiger ist als bei Standardabsagen. Unternehmen, die Bewerberpools einrichten, können nach den Ergebnissen dieser Studie positive Reaktionen auf der Bewerberseite erwarten.

Applicants' Reactions towards Rejection Letters: The Example "Ice Letter"

In recent years the applicants' perspective has attracted increasing attention in research on personnel selection. But there is still a lack of research on the reactions of rejected applicants. According to preliminary evidence, rejection letters can have a negative impact on the organization which rejects applicants (e.g. low propensity to recommend the organization as an employer or negative attitude towards the organization's products). The current article reports several research results on rejection letters and then presents an experiment that analyses the effects of an announcement to rejected applicants that their resumes will be included in an applicant or talent pool in order to contact them in the future (a so-called ice letter). Results show that applicants are more positive towards ice letters than standard rejection letters and that this has a positive influence on their attitudes towards the organization. According to the results of our study, organizations can expect more positive applicant reactions if they develop applicant pools.

Key words: **Rejection Letter, Applicant Reactions, Justice, Ice Letter**

* Dipl.-Kffr. Elke Müller, Prof. Dr. Klaus Moser, beide Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg, Lehrstuhl für Psychologie, insbesondere Wirtschafts- und Sozialpsychologie, Lange Gasse 20, D – 90403 Nürnberg.
E-mail: klaus.moser@wiso.uni-erlangen.de.

** Artikel eingegangen: 11.4.2006
revidierte Fassung akzeptiert nach doppelt-blindem Begutachtungsverfahren: 5.10.2006.