



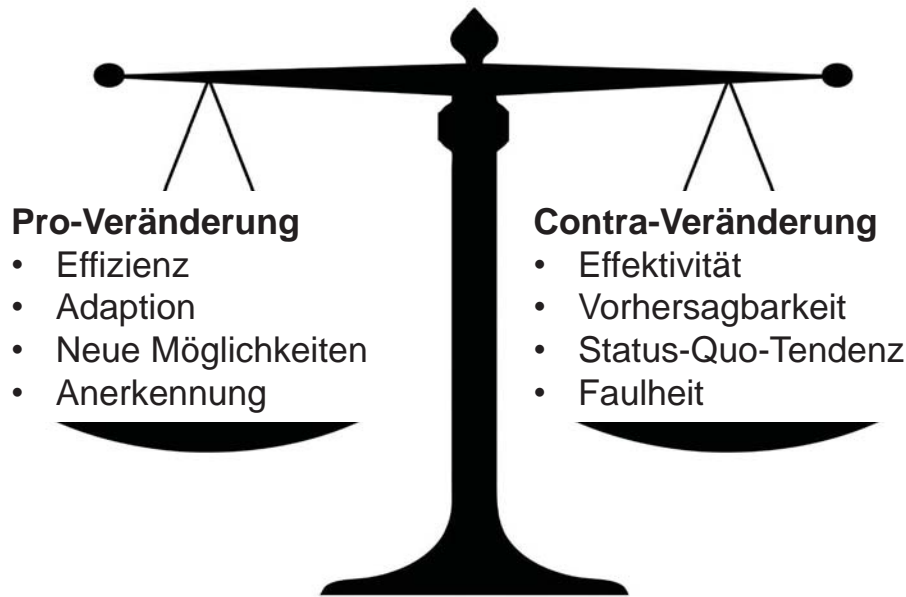
Nutzereinbindung aus psychologischer Sicht Abfallentsorgung & motivierende Gesprächsführung

Dipl.-Psych. Paul C. Endrejat | Dipl.-Psych. Florian Klonek | Prof. Dr. Simone Kauffeld
Forum Abfallentsorgung in Hochschulen | TU Clausthal
23.06.2015

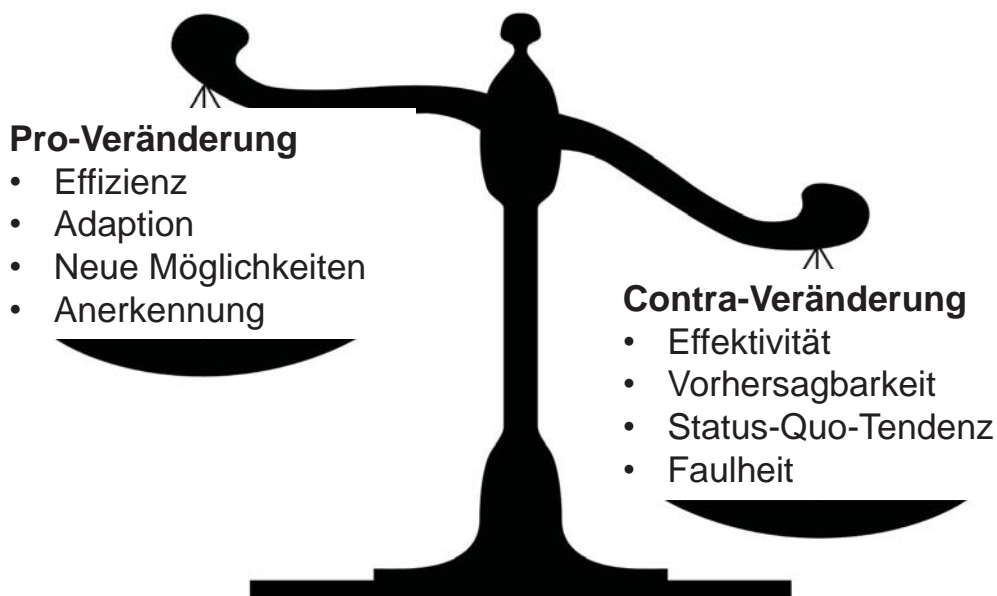
Agenda

- Pro & Contra Veränderung: Das Konzept der Ambivalenz
- Drei Strategien Veränderungen herbeizuführen
- Techniken der motivierenden Gesprächsführung
- Praxisbeispiel Abfallentsorgung: Eine positive Kommunikationsdynamik
- Fazit

Ein Paradox: Nutzer zeigen auch gegenüber „sinnvollen“ Veränderungen Widerstand



Organisationale Veränderungen scheitern häufig, weil die Contra- mehr Gewicht als die Pro-Argumente haben



Wie können wir Mitarbeiter trotz möglicher Widerstände zur Abfallentsorgung motivieren?




Agenda

- Pro & Contra Veränderung: Das Konzept der Ambivalenz
- Drei Strategien Veränderungen herbeizuführen
- Techniken der motivierenden Gesprächsführung
- Messung der Bereitschaft zur Mülltrennung: Ein Praxisbeispiel
- Fazit

Veränderungen können entweder „Top-Down“ oder „Bottom-Up“ im organisationalen Verhalten verankert werden

Leiten & Vorschreiben	Führen & Begleiten	Folgen & Beobachten
Anweisen	Entzünden	Begreifen
Handhaben	Assistieren	Zuhören
Managen	Hervorrufen	Wertschätzen
Herrschen	Motivieren	Teilnehmen
Bestimmen	Zeigen	Betreuen
Festlegen	Inspirieren	Erlauben

 Motivierende
Gesprächsführung
enthält Elemente aus
beiden Stilen

Agenda

- Pro & Contra Veränderung: Das Konzept der Ambivalenz
- Drei Strategien Veränderungen herbeizuführen
- Techniken der motivierenden Gesprächsführung
- Messung der Bereitschaft zur Mülltrennung: Ein Praxisbeispiel
- Fazit

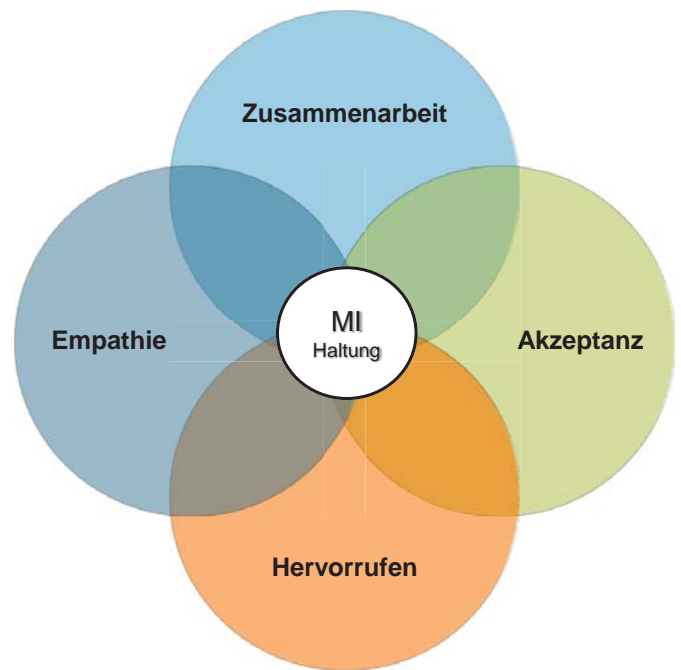


Wie „umschiff“ man motivationale Widerstände und evoziert Motivation zur Veränderung?



Neben spezifischen Techniken Widerstände zu umschiffen, ist die motivierende Gesprächsführung auch eine „Haltung“

O	Offene Fragen (O pen-ended questions)
A	Würdigung (A ffirmations)
R	Reflektionen (R eflective listening)
S	Zusammenfassungen (S ummaries)



Agenda

- Pro & Contra Veränderung: Das Konzept der Ambivalenz
- Drei Strategien Veränderungen herbeizuführen
- Techniken der motivierenden Gesprächsführung
- Messung der Bereitschaft zur Mülltrennung: Ein Praxisbeispiel
- Fazit

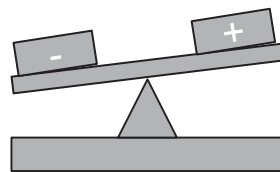
Die motivierende Gesprächsführung zielt darauf ab Veränderungssprache hervorzurufen

„Dann müsste man in Plastik und Papier trennen. Und das ist ein gewaltiger Mehraufwand.“



„Wenn man vernünftig recyceln würde, dann könnte man eine Preisentlastung schaffen.“

Sprache, die Widerstand signalisiert



Sprache, die Veränderungsbereitschaft signalisiert

Wie erkennt man bestehende Veränderungsmotivation?

„Dann müsste man in Plastik und Papier trennen. Und das ist ein gewaltiger Mehraufwand.“ **(-1)**

„Wenn man vernünftig recyceln würde, dann könnte man eine Preisentlastung schaffen.“ **(+1)**

Gründe **gegen** eine Veränderung

Wünsche **gegen** eine Veränderung

Fehlende Fähigkeiten die Veränderung umzusetzen

Notwendigkeiten, die **gegen** die Veränderung sprechen

Widerstand gegen Veränderung

Verhalten **gegen** die Veränderung

Öffentliche Selbstverpflichtung **gegen** die Veränderung

Gründe **für** eine Veränderung

Wünsche **für** eine Veränderung

Fähigkeiten die Veränderung umzusetzen

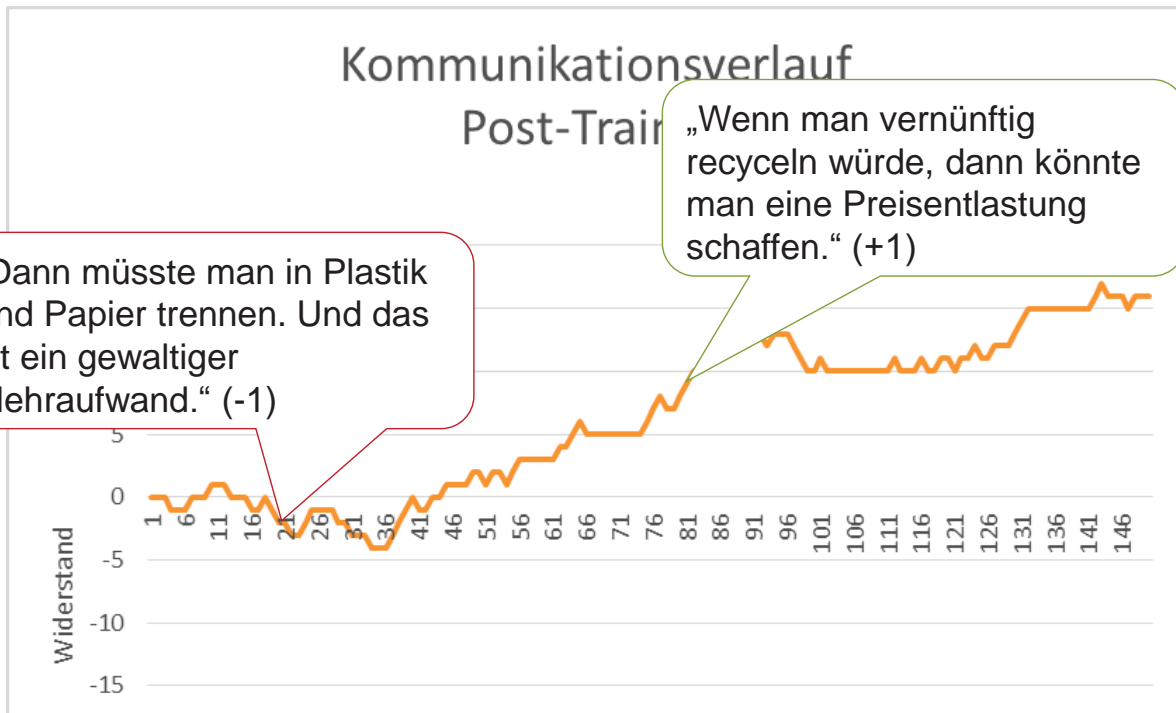
Notwendigkeiten einer Veränderung

Bereitschaft zur Veränderung

Erste Verhaltensschritte **zur** Veränderung

Öffentliche Selbstverpflichtung **für** die Veränderung

Mikro-analytische Prozessperspektive: Wie „umschifft“ man motivationale Widerstände? Wie evoziert man Motivation?



Gesprächsanalytisches Beispiel aus Klonek & Kauffeld (2015): Providing engineers with OARS and EARS. Effects of a skills-based vocational training in Motivational Interviewing for engineers in higher education

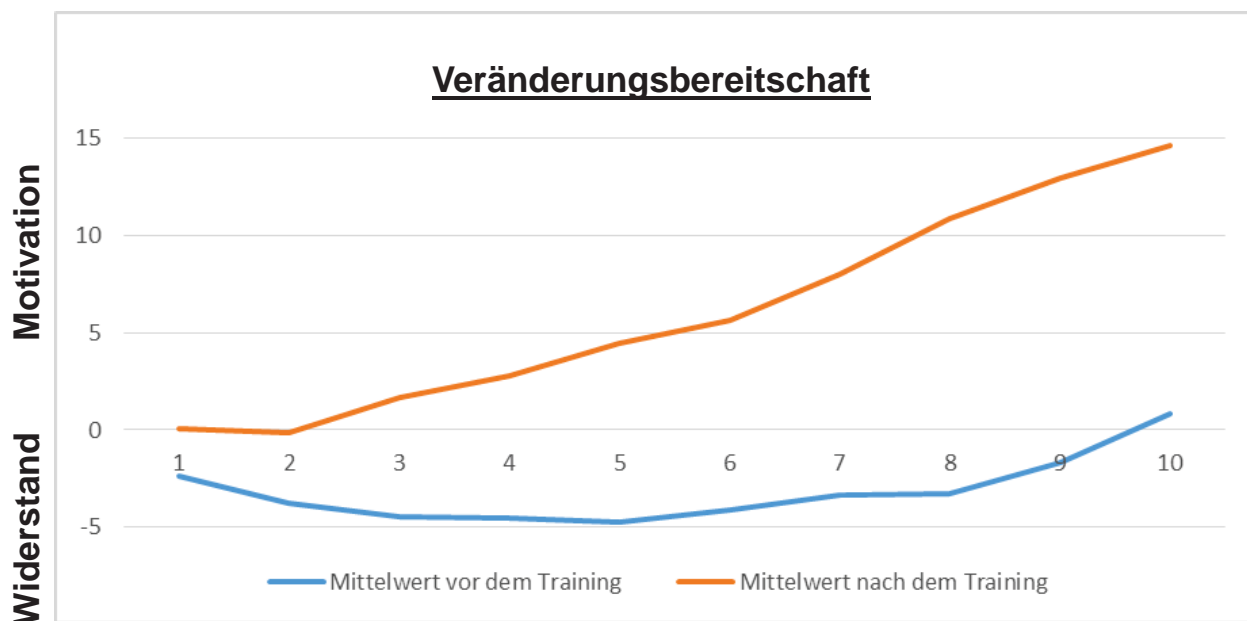
Agenda

- Pro & Contra Veränderung: Das Konzept der Ambivalenz
- Drei Strategien Veränderungen herbeizuführen
- Techniken der motivierenden Gesprächsführung
- Messung der Bereitschaft zur Mülltrennung: Ein Praxisbeispiel
- Fazit

Ziel der motivierenden Gesprächsführung ist eine nachhaltige Verhaltensänderung bei den Rezipienten zu implementieren

- Die motivierende Gesprächsführung ist ziel-orientiert und berücksichtigt die individuellen Gründe der Gesprächspartner, die für eine Veränderung sprechen.
- Statt mit Vorschriften und Strafen, wird die Bindung an ein Ziel durch selbstmotivierende Äußerungen erreicht.
- Diese Strategie lässt sich als „Führen & Begleiten“ zusammenfassen.
- Metapher für die Basisfähigkeiten: Ruder (**OARS**)

Ein zweitägiges Training für Change Agenten erhöht die Veränderungsmotivation der Rezipienten



Klonek & Kauffeld (2015): Providing engineers with OARS and EARS. Effects of a skills-based vocational training in Motivational Interviewing for engineers in higher education

Weiterführende Literatur

- Endrejat, P.C, Klonek, F. E., & Kauffeld, S. (2015). Human factors and the built environment: A psychological perspective of energy consumption in organizations (R+R). *Indoor and Built Environment*.
- Klonek, F.E., Lehmann-Willenbrock, N.K. & Kauffeld, S. (2014). The dynamics of resistance to change: A sequential analysis of change agents in action. *Journal of Change Management*. Advance online publication. doi:10.1080/14697017.2014.896392
- Klonek, F.E. & Kauffeld, S. (2015). Providing engineers with OARS and EARS: Effects of a skills-based vocational training in motivational interviewing for engineers in higher education. *Higher Education, Skills and Work-Based Learning*, 5(2), pp. 117–134.
doi: 10.1108/HESWBL-06-2014-0025
- Klonek, F.E. & Kauffeld, S. (2012). "Muss, kann ... oder will ich was verändern?" Welche Chancen bietet die Motivierende Gesprächsführung in Organisationen. *Wirtschaftspsychologie (Pabst Science Publishers)*, 14(4), 58–71.
- Klonek, F.E., Paulsen, H., & Kauffeld, S. (in Druck). They meet, they talk ... but nothing changes: Meetings as a focal context for studying change processes. In J. A. Allen, N. Lehmann-Willenbrock & S. G. Rogelberg (Eds.), *The Cambridge handbook of meeting science*. New York, NY: Cambridge University Press.

Kontaktinformation

Für Fragen zum Vortrag oder Interesse an einem Training in motivierender Gesprächsführung und/oder wissenschaftlichen Kooperationen.



Paul C. Endrejat

Tel.: +49 531 391 2877

Email: p.endrejat@tu-bs.de



Florian Klonek

Tel.: +49 531 391 2556

Email: f.klonek@tu-bs.de

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Technische Universität Braunschweig
Institut für Psychologie
Abteilung für Arbeits-, Organisations- und Sozialpsychologie

Spielmannstr. 19
38106 Braunschweig

www.tu-braunschweig.de/psychologie/abt/aos

Prof. Dr. Simone Kauffeld • s.kauffeld@tu-bs.de