



Technische
Universität
Braunschweig



Arbeits-,
Organisations- und
Sozialpsychologie



Strategie *Interface Maschine-Mensch*: Nutzerkommunikation und –motivation

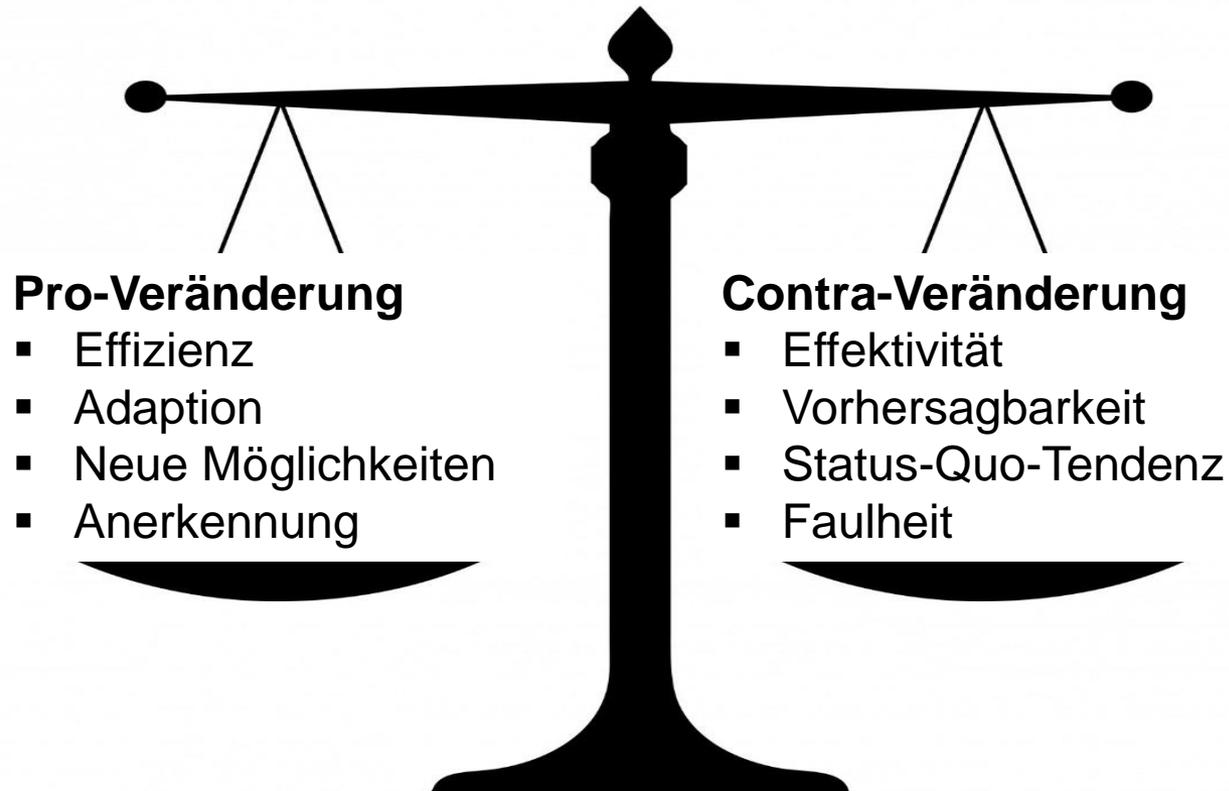
Prof. Dr. Simone Kauffeld | Paul C. Endrejat | Amelie V. Güntner

EnEff Campus 2020: Umsetzung des integralen Masterplans | 09. November 2016

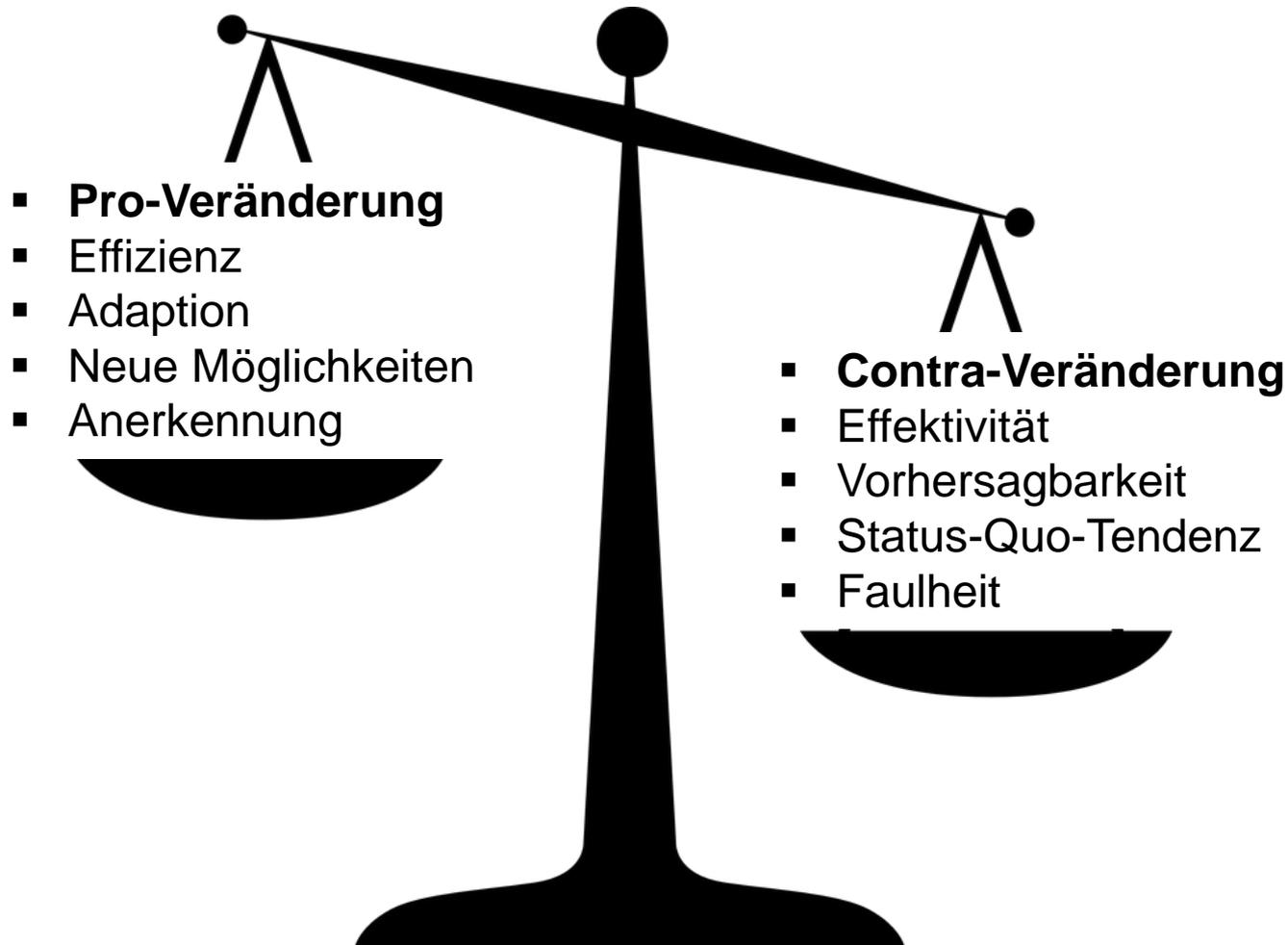
Gliederung

- Strategie *Interface Maschine-Mensch*
 - Nutzerworkshops
 - Kommunikationstrainings
- Lessons Learned: Was bei der Nutzermotivation zu beachten ist
- Ausblick: Workshop C „Nutzermotivation“

Ein Paradoxon: Mitarbeiter zeigen auch gegenüber „sinnvollen“ Veränderungen Widerstand



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



Kommunikationskonzept sensu Motivational Interviewing

Interventionsprinzipien

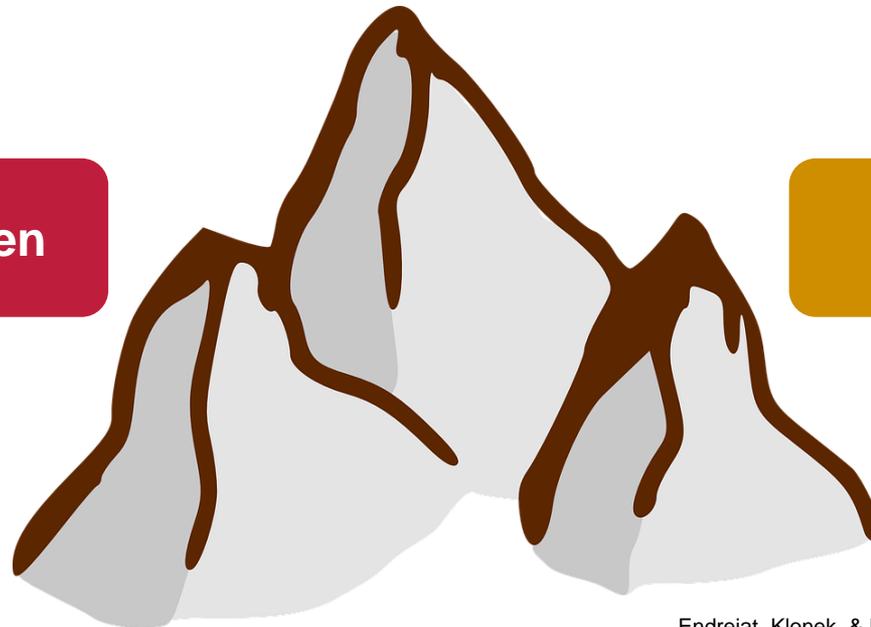
Phase I: Ermittlung von Barrieren und Förderung der Motivation

Phase II: Festlegung von Zielen und konkretem Plan zur Veränderung

Wollen

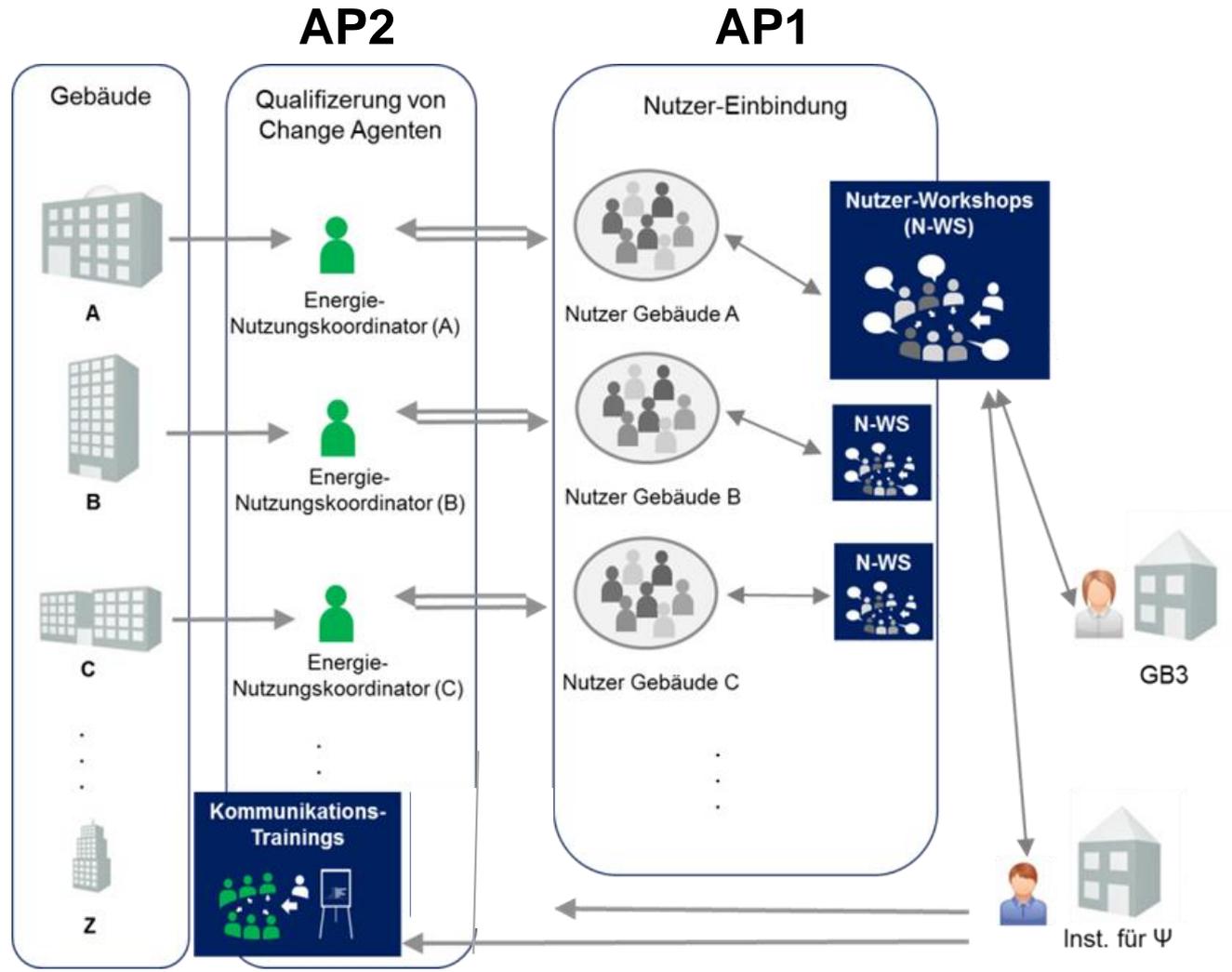
Nicht-Wollen

Können



Endrejat, Klonek, & Kauffeld. A Psychology Perspective of Energy Consumption in Organisations: the Value of Participatory Interventions.

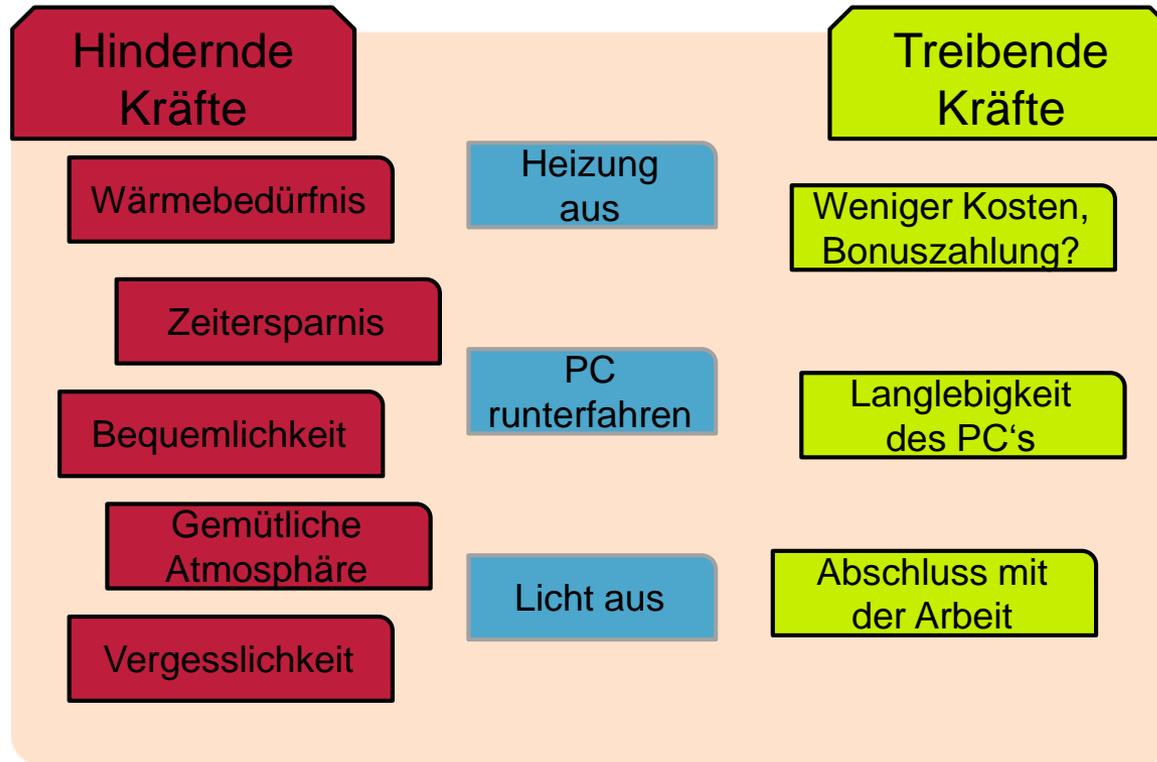
Wie erreicht man Energieeffizienz? Der Einsatz von Kommunikationstrainings und Nutzerworkshops



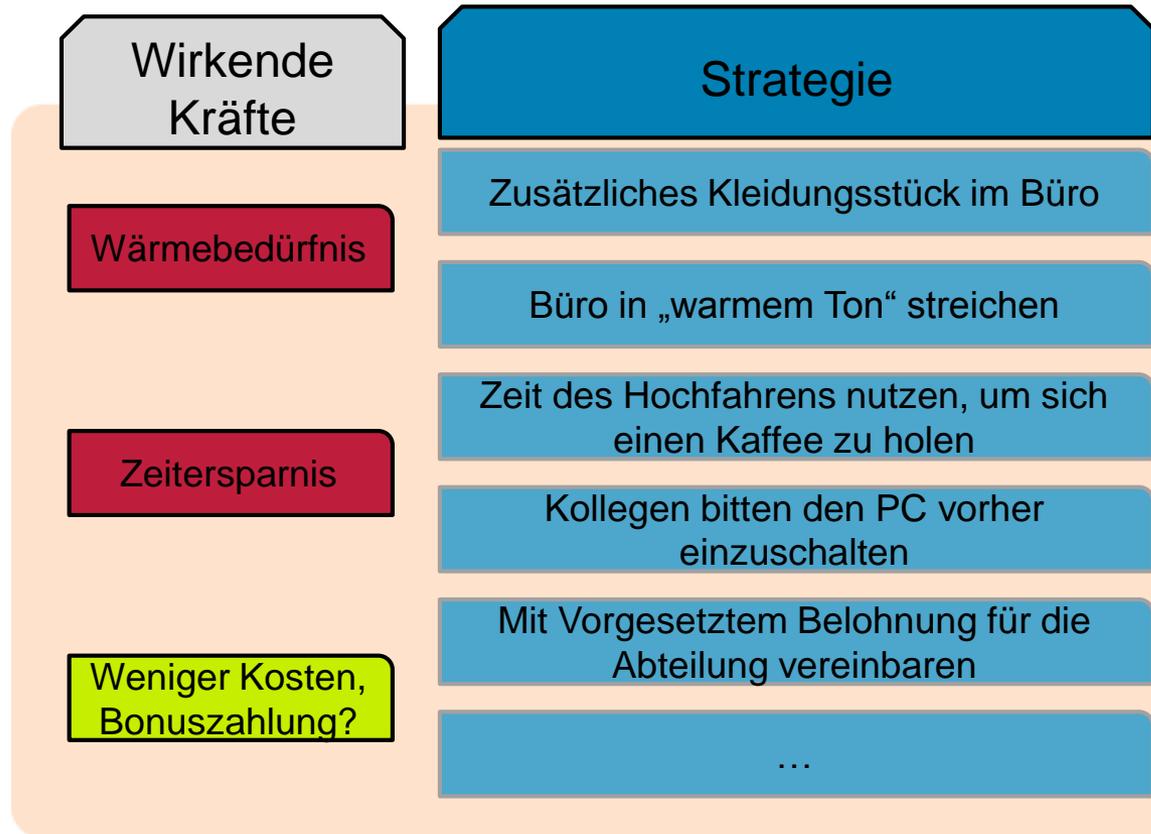
Gliederung

- Strategie *Interface Maschine-Mensch*
 - Nutzerworkshops
 - Kommunikationstrainings
- Lessons Learned: Was bei der Nutzermotivation zu beachten ist
- Ausblick: Workshop C „Nutzermotivation“

Eine Kraftfeldanalyse identifiziert die Gründe, die für bzw. gegen Energiesparendes Verhalten sprechen



Die Mitarbeiter entwickeln Bewältigungs- und Motivationsstrategien, die erwünschtes Verhalten forcieren



Um die Bindung an die Maßnahmen zu erhöhen, werden diese „öffentlich“ unterschrieben

Strategie +/-	Maßnahme	Wer	Bis Wann?	„Stolperstein“	„Hilfe“
+ Infoblatt an die Tür zum Büro - Zusätzliches Kleidungsstück ins Büro	Ich bringe einen Pullover mit zur Arbeit und bewahre ihn hier auf	Alle MA	Ende der Woche	Vergesslichkeit	Erinnerungsmail über Verteiler am Donnerstag
+ So lange Rechner hochfährt noch mal Ziele für den Tag priorisieren - PC von eher kommenden Kollegen anschalten lassen	Ich sage Herrn Maier Bescheid, dass er meinen PC anschalten soll, da er zu mir versetzt Pause macht	Alle MA	Wenn Hr. Meier aus dem Urlaub zurück ist	Herr Maier ist im Urlaub	Ich schreibe ihm noch heute eine Mail, damit ich es während der nächsten 2 Wochen nicht vergesse
..

H. Müller

M. Ahmed

K. Schmidt

L. Fuchs

P. Schmadtke

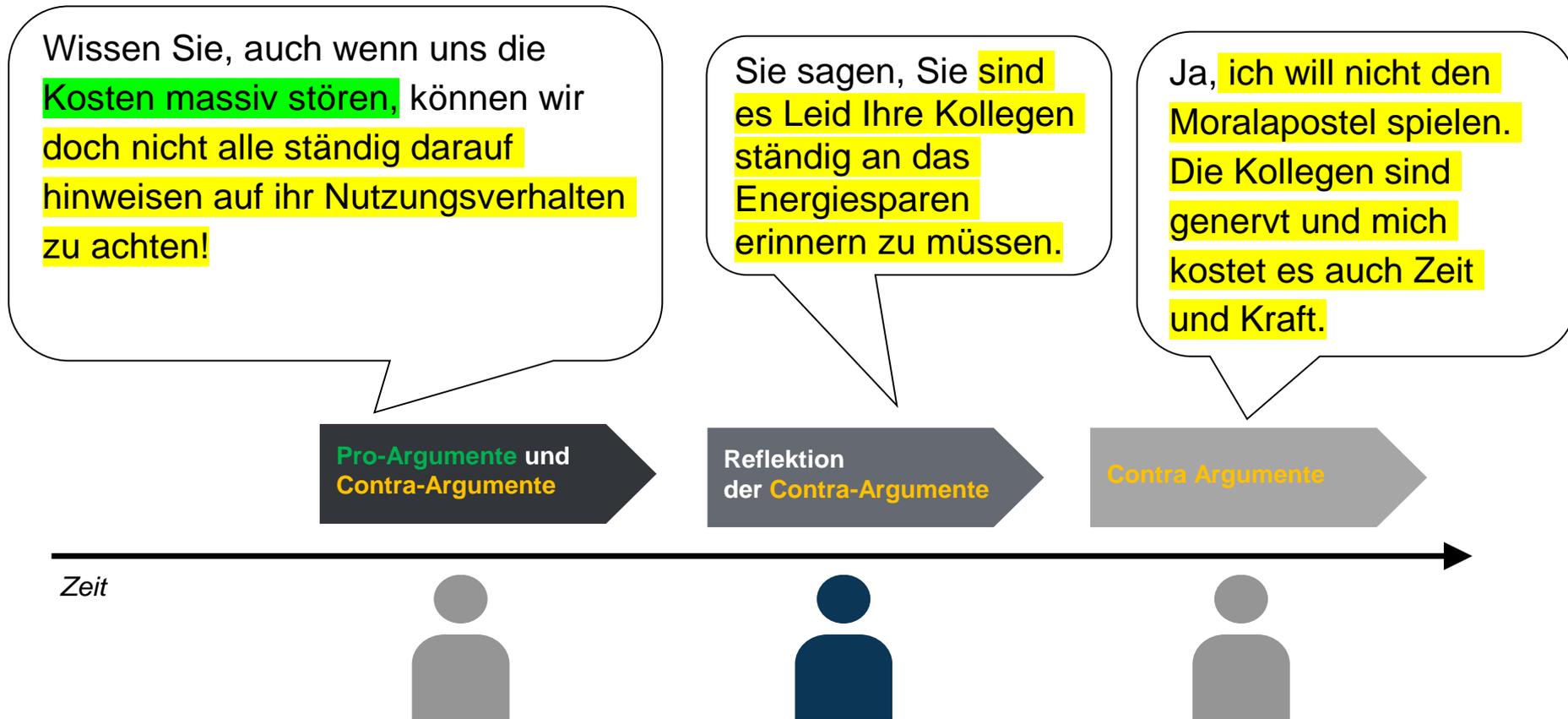
K. Turpt

Gliederung

- Strategie *Interface Maschine-Mensch*
 - Nutzerworkshops
 - Kommunikationstrainings
- Lessons Learned: Was bei der Nutzermotivation zu beachten ist
- Ausblick: Workshop C „Nutzermotivation“

Arbeitspaket Kommunikationstrainings

Beispiel für eine negative Kommunikationsdynamik



Klonek & Kauffeld (2012)

Arbeitspaket Kommunikationstrainings

Das Ziel der Kommunikationstrainings ist der Erwerb einer Gesprächstechnik (Motivational Interviewing), mit deren Hilfe Kollegen für eine **positive Verhaltensänderung** (z.B. energiesparendes Verhalten) sensibilisiert **und nachhaltig motiviert** werden können. In den Trainings lernen die Teilnehmer, wie sie in Gesprächen **mit Widerstand umgehen** und die **Eigenmotivation** von Gesprächspartnern fördern.

Trainings- aufbau

- Unterteilung der Trainingsintervention in Lernphase, Transferphase und Follow-Up-Intervention

Zielgruppe

- Energiekoordinatoren „EnKos“ und interessierte Mitarbeiter (mit einer „Change Agenten-Funktion“)
- Kleine Trainingsgruppen ermöglichen eine praxisnahe Vermittlung der Inhalte

Evaluation

- Auswertung von relevanten Kommunikationsszenarien
- Individuelle Rückmeldungen zu Kommunikationskompetenzen

Gliederung

- Strategie *Interface Maschine-Mensch*
 - Nutzerworkshops
 - Kommunikationstrainings
- **Lessons Learned:** Was bei der Nutzermotivation zu beachten ist
- Ausblick: Workshop C „Nutzermotivation“

Arbeitspaket Kommunikationstrainings

Erste Zwischenergebnisse:

- Zu Beginn des Trainings benutzten Energie Change Agenten Gesprächstechniken, die die Häufigkeit und Stärke von Argumenten gegen eine Verhaltensänderung (energiesparendes Verhalten) erhöhten.
- Diese Ergebnisse stimmen mit bisheriger Forschung überein:
- Change Agenten tendieren zu einer sehr autonomie-restriktiven Kommunikationsweise (z.B. konfrontieren, predigen, kritisieren, warnen, Ratschläge ohne Erlaubnis erteilen) in Gesprächen mit Change Rezipienten, die ambivalent gegenüber einer Veränderung sind (Klonek, et al., 2014; Moyers & Martin, 2006; Tepper, 2006)
- Diese Art der Kommunikation hat negative Auswirkungen auf die Veränderungsmotivation und entsprechende Verhaltensänderungen des Rezipienten (Imel et al., 2011; Klonek, Güntner, Lehmann-Willenbrock, & Kauffeld, 2015; Moyers & Martin, 2006)

Workshops helfen dabei, energiesparende Werte und Verhaltensweisen zu internalisieren

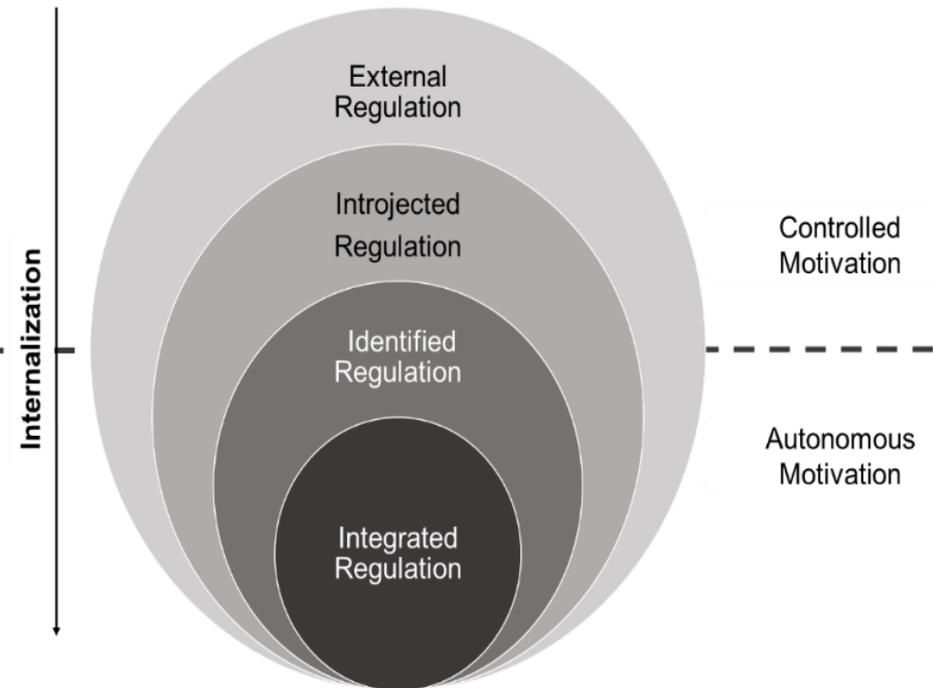
Verhalten kann als fremdbestimmt (kontrolliert) oder selbstbestimmt (autonom) erlebt werden. Desto höher die empfundene Autonomie, desto höher die Internalisierung.

Externale Regulation: „Ich spare Energie, denn ich werde dafür belohnt.“

Introjierte Regulation: „Ich spare Energie, weil meine Kollegen sonst meckern würden.“

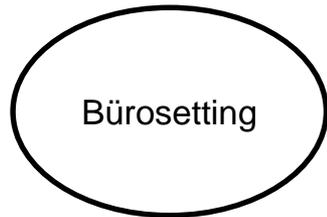
Identifizierte Regulation: „Ich spare Energie, denn für mich ist es wichtig den Energieverbrauch zu reduzieren.“

Integrierte Regulation: „Ich spare Energie, weil es die Art zu leben ist, die ich für mich gewählt habe.“



Endrejat, P. C. & Kauffeld, S. (subm.). From 'I Should' to 'I Want': Increasing the Internalization of Employees' Energy-Saving Motivation through Participatory Interventions. *Zeitschrift für Umweltpsychologie*.

Workshops als Intervention Maßnahmen, Motivation der Mitarbeiter und Bürosetting aufeinander abzustimmen



Bürosetting



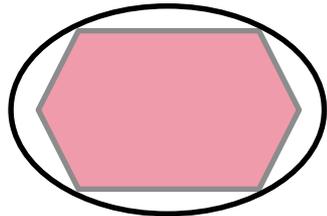
Maßnahme



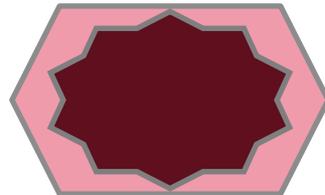
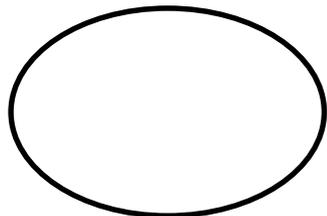
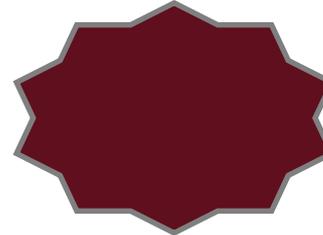
Motivation



Szenario 1: Bürosetting, Motivation der MA, und Maßnahmen passen nicht zueinander.



Szenario 2: Die Maßnahmen passen zum Bürosetting, aber die MA Motivation fehlt.

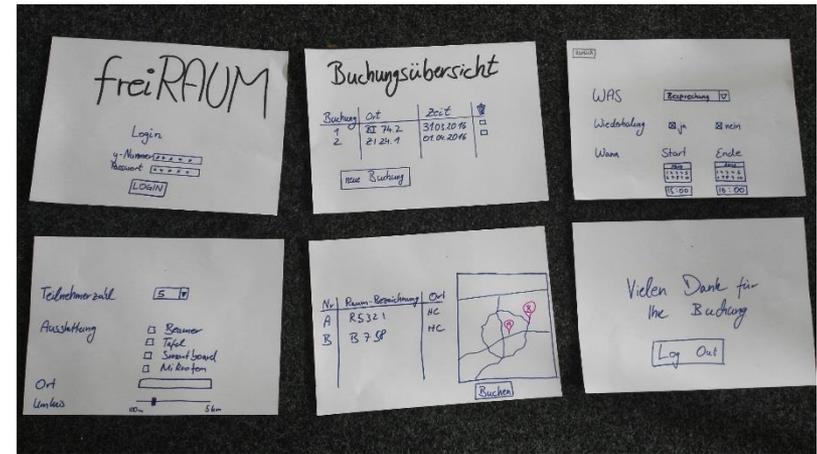


Szenario 3: Die MA sind für die Maßnahmen motiviert, aber diese passen nicht ins Setting.



Design Thinking (DT) als Methode neue Ideen zur Energiereduktion zu generieren

- Im Rahmen des Soft Skill Angebots der TU werden für die Studierenden Design Thinking Trainings angeboten.
- Beim Design Thinking handelt es sich um einen innovativen Ansatz um komplexe Herausforderungen in einem interdisziplinären Team zu lösen.
- Jeder Prozess beginnt mit einer Herausforderung, bzw. *Wie könnten wir (wkw) Frage*.
- Mögliche „EnEff-Themen“
 - *wkw* die Flächeneffizienz der Uni erhöhen, um den Energiebedarf zu reduzieren?
 - *wkw* Nutzer dafür gewinnen, dass sie ihren Energieverbrauch messen lassen?
 - ...



Beispiel für eine Lösung: Ein Raumbuchungssystem, mit dem Studierende freie Räume in Instituten buchen können.

Gliederung

- Strategie *Interface Maschine-Mensch*
 - Nutzerworkshops
 - Kommunikationstrainings
 - Lessons Learned: Was bei der Nutzermotivation zu beachten ist
- Ausblick: Workshop C „Nutzermotivation“

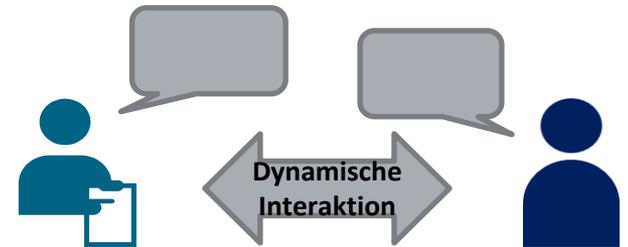
Workshop C „Nutzermotivation“

Wie können wir Mitarbeiter/innen zum Energiesparen an ihrem Arbeitsplatz motivieren?

Im Rahmen des Workshops werden anhand von Gesprächen zum Thema Energiesparen die folgenden Fragen behandelt:

- Was passiert in Gesprächen zu Veränderungsthemen?
- Wie stark ist die Eigenmotivation meines/r Gesprächspartner/in für ein energiebewusstes Verhalten?

Es werden die Basistechniken der Motivierenden Gesprächsführung nach Miller und Rollnick (2013) vermittelt.



Wann und wo: **von 13.15 – 14.30 Uhr & von 15.00 – 16.30 Uhr im Senatssaal**

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
Dipl.-Psych. Paul C. Endrejat • p.endrejat@tu-bs.de

Literatur

- Endrejat, P. C., Baumgarten, F., & Kauffeld, S. (subm.) When Theory Meets Practice: Combining Lewin's Ideas about Change with Motivational Interviewing to Increase Energy-Saving Behaviours within Organisations. *Journal of Change Management*.
- Endrejat, P. C. & Kauffeld, S. (subm.). From 'I Should' to 'I Want': Increasing the Internalization of Employees' Energy-Saving Motivation through Participatory Interventions. *Zeitschrift für Umweltpsychologie*.
- Endrejat, P. C., Klonek, F.E., & Kauffeld, S. (in press). A Psychology Perspective of Energy Consumption in Organisations: the Value of Participatory Interventions. *Indoor and Built Environment*.
- Klonek, F.E., Güntner, A.V., Lehmann-Willenbrock, N.K., & Kauffeld, S. (2015). Using Motivational Interviewing to reduce threats in conversations about environmental behavior. *Front. Psychol.* 6: 1015. doi:10.3389/fpsyg.2015.010115
- Klonek, F.E. & Kauffeld, S. (2012). "Muss, kann ... oder will ich was verändern?" Welche Chancen bietet die Motivierende Gesprächsführung in Organisationen. *Wirtschaftspsychologie*, 14(4), 58–71.
- 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