

Dank künstlicher Intelligenz (KI) zum besseren Betriebsklima

Mit Sprachanalysen empathische Defizite aufdecken

Wie kann ein «Toxic Workplace» als solcher erkannt werden? Mit künstlicher Intelligenz (KI) ist die Art und Weise, wie Menschen kommunizieren, messbar. Ein durch Sprachanalysen erzeugter Stimmungsindikator ermöglicht es dem HRM, präventiv und intervenierend tätig zu werden.

Von Stephan Siegfried und Uta Rusch

Methodik

Sprache ist ein Spiegel des Menschen. Aggressionen und unredliche Absichten sind mit Sprachanalysen durch Diagnostiker und KI ebenso erkennbar wie beispielsweise die Krankheitsbilder Psychose und Demenz. Sie liefern wertvolle Hinweise für präventive und intervenierende Handlungen. Die auf grossen Datenmengen basierenden Auswertungen zeichnen ein Bild, wie es schon die Zeitgenossen in der Antike beschrieben. Dazu Konfuzius: «Die ganze Kunst der Sprache besteht darin, verstanden zu werden.» Oder Euripides: «Die Sprache der Wahrheit ist einfach.» Und von einem unbekanntem Urheber aus Asien: «Die Sprache verstehen ist eine Tür zum Menschen.»

Zunächst zwei extreme Beispiele, welche die Wirkungsmessung von Sprache aufzeigen. Anschliessend werden mit diesen «diagnostischen» Informationen die Einsatzmöglichkeiten im HR-Alltag anhand eines «Use Case» veranschaulicht, indem gezeigt wird, wie die Stimmung zu Leadership, Zukunft und persönlicher Situation mit Sprache abgefragt und anschliessend interpretiert werden kann.

Zwei «Hasskommentare» aus dem Web

Mit KI zeigt sich die Wirkung von Sprache bei Kommentaren/Posts in gewissen Fällen sehr ausgeprägt. Die nachfolgenden ausgewerteten Texte zweier Urheber veranschaulichen das «Kontinuum» von Einstellung und Verhalten in der aktuellen Lebenssituation. Aufgrund der Heftigkeit des Inhalts wurden diese «abge-

schwächt» und gekürzt. Grammatik und Orthografie wurden 1:1 übernommen. Der mit KI durchgeführten Sprachanalyse liegen die Originalversionen zugrunde.

Destructive «Gesinnung», Text aus einem Social-Media-Kanal

«Du bist der letzte Abschaum, eine H... die Vergewaltigungen erfindet. Dir sollte die ... werden. So dumm wie du bist, ist es ein deutliches Zeichen dass du minderwertig bist. Du und deine ... Familie müssen ... werden. Du Glaubst du wärst beliebt aber die Wahrheit ist, das die Zahl deiner Todfeinde täglich wächst. ... Ich kriege dich und ...! ... Geniesse deine sinnlose Ich ... werde dein Leben zerstören ...!»

Die mit KI durchgeführte Auswertung liefert folgende Werte.



Solche extremen Werte sind äusserst selten. «Hasserfüllte» Texte weisen auf eine instrumentell-destruktive antisoziale Persönlichkeit hin.

Kommentar eines «Mitläufers»

Auf derselben Plattform erscheinen zwei Kommentare eines weiteren Urhebers, dazu ein Auszug aus dem Text des «Mitläufers»: «Mein Gott sie sind ja ..., lassen sich volllaufen und wissen nicht ... Du stehst ja auf ..., es törnt dich an von ..., ... Gesindel ... zu werden? ... Deine ganze Familie weiss jetzt und alle wissen es das du ... betrügst und du die grösste P... H... von ... bist.»



Auffallend an diesem Kommentar ist der überaus hohe Wert für empathisch, was auf eine impulsiv feindselige antisoziale Persönlichkeit hinweist. Andere «Beweggründe» haben den Urheber zu dieser «Tat» bewegt. Ein Jahr später erschien vom selben Autor folgende Mitteilung:

«Guten Tag Frau ..., verzeihen Sie mir meine unrühmlichen Aussagen vom letzten Jahr, sind klar ein Niveaue zu tief passend zu meinem Scheidungsjahr, meiner damaligen Stimmungslage und dem Frust, da waren sie wahrscheinlich das Ventil. Verzeihen Sie mir, sofern sie können. Ich wurde durch Freunde auf ihren Post aufmerksam gemacht, sonst hätte ich nicht mal mehr gewusst das ich Ihnen je geschrieben hatte. Ich bitte Sie tausendfach um Entschuldigung und bitte löschen Sie den Post, ich möchte nicht auch noch Teil dieser unglücklichen Geschichte werden.»



Je nach Situation vergessen Menschen ihren Respekt. Die gemessene Sprachwirkung bestätigt die empathische Seite des Urhebers und unterstreicht dessen Einsicht.

«Use Case» Stimmungsindex

Und wie können Unternehmen von KI-gestützten Sprachanalysen profitieren?



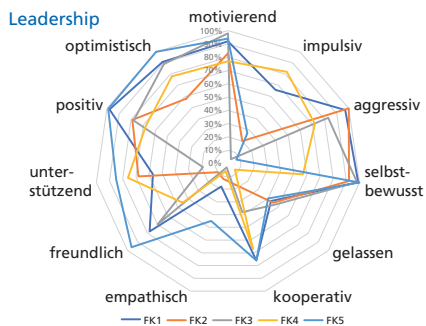
Nun, es ist unbestritten, dass nur zufriedene Mitarbeitende ihr Potenzial abrufen und Höchstleistungen erbringen können. Kennzahlen zu Fluktuation, Abwesenheit, Überstunden, Verbesserungsvorschlägen, Weiterbildungszeit etc. sind Indikatoren für das vorherrschende Arbeitsklima. Sie geben Auskunft über die Vergangenheit. Ein aktuelles Stimmungsbild erweist sich jedoch als nützlicher. Da seit Einführung der pandemiebedingten Massnahmen vermehrt Ängste in Unternehmen erkennbar sind, hat man mittels drei offener Fragen zu unterschiedlichen Lebensbereichen versucht, die aktuelle mentale Verfassung von Führungskräften abzurufen. Folgende Fragen wurden gestellt und die Antworten mit Sprachanalyse ausgewertet:

- Was treibt mich beruflich an? (Leadership)
- Vor welcher Entwicklung habe ich am meisten Respekt und warum? (Zukunft)
- Welche drei Personen haben mich besonders beeinflusst? (Persönliches)

Eine Gegenüberstellung der ausgewerteten Antworten aller Mitglieder der Führungscrew zeigt aktuelle Stärken und Schwächen auf.

Im Kontext von Leadership

- hoch motiviert
- mässig impulsiv
- teilweise aggressiv
- mehrheitlich selbstbewusst
- kaum gelassen
- uneinheitlich kooperativ
- wenig empathisch
- uneinheitlich freundlich
- unterschiedlich unterstützend
- grundsätzlich positiv
- weitgehend optimistisch

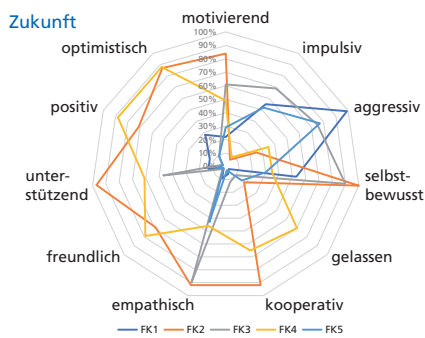


Insgesamt wirkt die Führungscrew solide. Motivierend und optimistisch wird selbstbewusst geführt. Handlungsbedarf

ist hinsichtlich wertschätzender, empathischer Kommunikation angezeigt. In einem Fall wirkt die Sprache unterdurchschnittlich freundlich und ein gezieltes Coaching angezeigt.

Antworten auf die Frage zur Zukunft

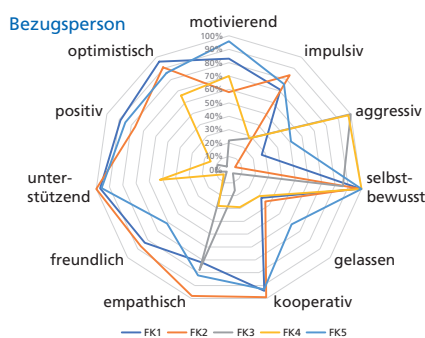
- wenig motiviert
- mässig impulsiv
- teilweise aggressiv
- uneinheitlich selbstbewusst
- kaum gelassen
- uneinheitlich kooperativ
- uneinheitlich empathisch
- gespalten freundlich
- unterschiedlich unterstützend
- wenig positiv
- wenig optimistisch



Erkennbar sind in dieser Geschäftsleitung zwei Pole. Zwei Mitglieder wirken zuversichtlich und drei sind wenig optimistisch/positiv. Bei einer Führungskraft waren grosse Zukunftsängste erkennbar, die im Rahmen eines Coachings besprochen wurden.

Antworten zur Bezugsperson

- überwiegend motiviert
- erhöht impulsiv
- uneinheitlich aggressiv
- grossmehrheitlich selbstbewusst
- mittelmässig gelassen
- mehrheitlich sehr kooperativ
- fast ausnahmslos empathisch
- uneinheitlich freundlich



- uneinheitlich unterstützend
- unausgeglichen positiv
- unausgeglichen optimistisch

Für die Mehrheit der Führungskräfte ergibt sich ein positives Bild. Bei zwei Personen sind teilweise signifikante Abweichungen erkennbar. Die gemessenen Werte weisen auf eine aktuell schwierige (private) Situation hin.

Ergebnis Auswertung

Die Analyse von Sprache ermittelt die Stimmung im Kontext von Leadership, Zukunft und Persönliches. Die erkannten Stärken und Schwächen (blinde Flecke) bilden die Grundlage für Entwicklungsprogramme.

Fazit

Extreme «Hater-Kommentare» zeigen eindrücklich auf, wie präzise KI-basierte Sprachanalysen toxische Äusserungen erkennen. Das Instrument des Stimmungsindex liefert aber auch hilfreiche Hinweise für die positive Entwicklung einer Organisation. Mit KI-Sprachanalysen vermag HRM Kommunikation zu reflektieren. So können diese im Rahmen der Führungskräfteentwicklung als präzises Instrument, Aussagen auf deren Wirkung zu messen und zu trainieren, eingesetzt werden. Bei einem Konflikt können deeskalierende und eskalierende Formulierungen im Rahmen einer Mediation identifiziert werden. Und die Erkenntnisse sollten unbedingt im Personalmarketing berücksichtigt werden, damit zukünftig die richtigen Kandidaten angesprochen werden.



Stephan Siegfried, Jurist, gründete 2015 die Firma 1-prozent GmbH, welche unter anderem dissoziale und kriminelle Verhaltensmuster mithilfe von KI analysiert. Er ist Autor mehrerer Bücher. Weitere Informationen unter www.sprachanalysen.ch.



Uta Rusch, geschäftsführende Gesellschafterin der advantegy GmbH, ist u.a. spezialisiert auf den Aufbau von digitalen Geschäftsmodellen. Mit Lexeffect (www.lex-effect.com) implementierte advantegy

2019 eine KI-basierte Sprachanalyse als Servicemodell.