

Moderne Psychologie der Konfliktlösung: Von Daumenregeln bis Wahrnehmungsverzerrungen

Mediation und Psychologie: Evidenzbasierte psychologisch-technische
Werkzeuge für die Mediationspraxis-

Prof. Dr. Peter Fischer

Konfliktmanagementkongress 2015, Hannover, 26.09.15



Universität Regensburg

Prof. Dr. Peter Fischer

Lehrstuhl für Sozial-, Arbeits-, Organisations- und
Wirtschaftspsychologie

Fakultät Psychologie, Pädagogik und Sportwissenschaft

Überblick

- Kognitive Informationsverarbeitung determiniert Verhalten im Konflikt (Fischer et al., 2011)
- **Heuristische Informationsverarbeitung** erschwert Konfliktlösung drastisch (Frey, 1986)
- Situativer Kontext determiniert selektive Informationsverarbeitung stärker als Dispositionen (Fischer & Greitemeyer, 2011)

- **Mediator:** Strukturierung des Kontextes
 - ausgewogene Informationsverarbeitung
 - Optimierte Konfliktlösung

Entscheidungsheuristiken

- Verfügbarkeitsheuristik
- Repräsentativitätsheuristik
- Ankerheuristik
- Prospect Theorie

Beziehungsbeispiel: Konflikt

- Kognition
- Emotion
- Motivation
- Verhalten

Selektive Informationsverarbeitung

- Systematische Suche nach meinungskonsistenten Informationen (selective exposure; Festinger, 1957; Frey, 1986)
- Systematische Überbewertung der Qualität meinungskonsistenter Informationen (biased assimilation; Ditto et al., 1998; Lord et al., 1979)
- **Confirmation Bias**
- **Bestätigungstendenz**
- **„blind für Gegenstandpunkte“**
- **reduzierte Kritikfähigkeit**
- **Reduzierte Wahrscheinlichkeit für Konfliktlösung**
- **Win-Win Lösungen werden unwahrscheinlicher!**

Anwendungsbereich

- **Phänomen tritt vielfältig auf, z.B. bei:**
 - Individualentscheidungen (Fischer et al., 2008a,b,c)
 - Gruppenentscheidungen (z.B. Schulz-Hardt et al., 2000)
 - Einstellungen (Fischer et al., 2008b; Lundgren & Prislin, 1998)
 - Stereotypen (Johnston, 1996)

- **Praktische Relevanz:**
 - verringert die Wahrscheinlichkeit einer Entscheidungsänderung
 - verringerte Entscheidungsgüte (Kray & Galinski, 2003)
 - erhöhte Risikobereitschaft bei Entscheidungen (Janis, 1982)
 - „Escalation of Commitment“ (z.B. bei Konflikten/Investitionen)

Psychologische Prozesse

Motivationale Perspektive

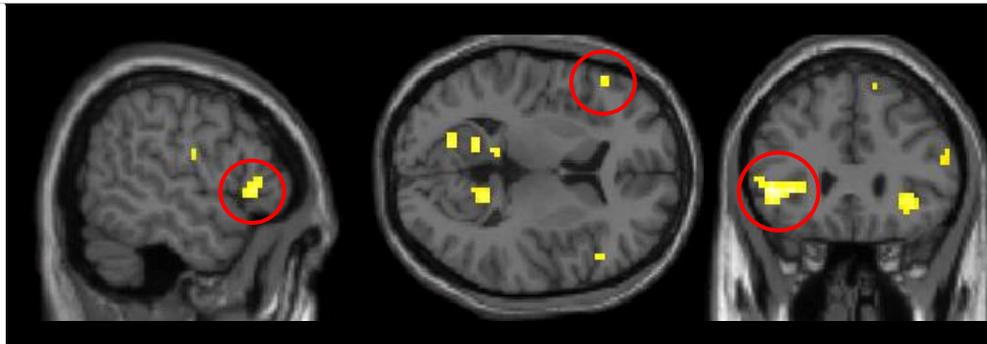
- Dissonanzreduktion (Festinger, 1957; Frey, 1986)
- Mood repair (Jonas et al., 2006)

Kognitive Perspektive

- Kritischere Testung inkonsistenter Informationen (Fischer et al., 2005, 2008b)
- Asymmetrische Gedächtnisprozesse (Fischer et al., 2011)

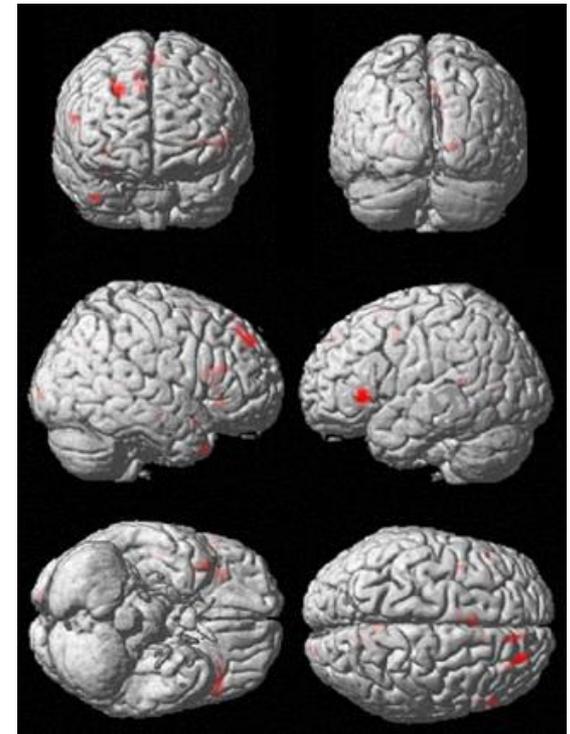
„Wir machen Fünfe gerade“

- **Differenzielle neuronale Aktivierung bei konfligierenden Informationen (Fischer et al., 2013)**



Areal	Hemisphäre	x	y	z	Z
Inferior Frontal Gyrus – BA 45	links	-45	29	1	4,27
Inferior Frontal Gyrus	links	-27	26	1	4,07
Inferior Frontal Gyrus – BA 47	links	-36	29	1	3,92

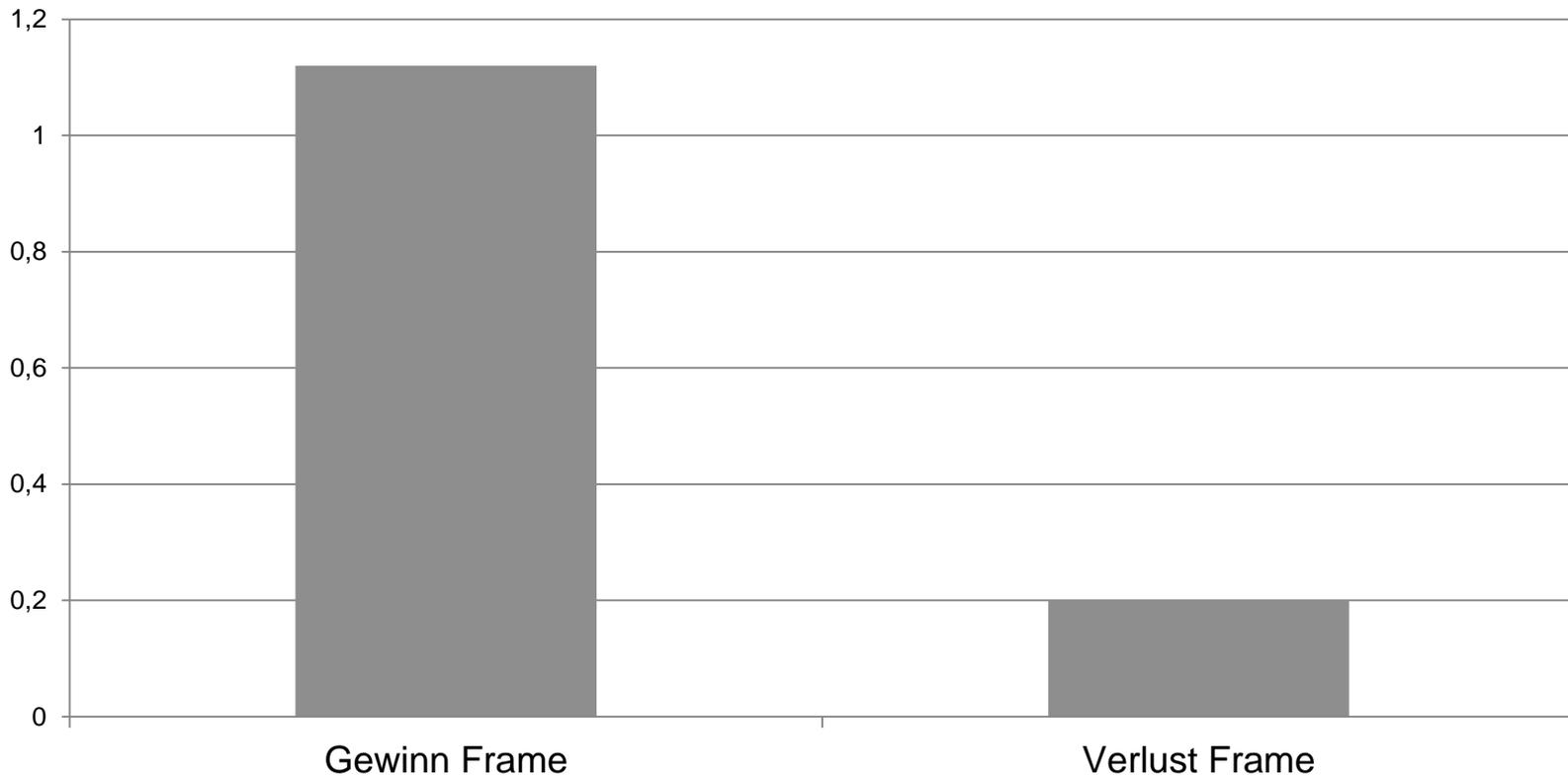
Anmerkung: $p = .05$, FWE-corr. (clusterlevel)



Ausgewählte eigene Befunde zur selektiven Informationsverarbeitung mit direkter Relevanz für die Konfliktmediation in der Praxis

a. Entscheidungsframing

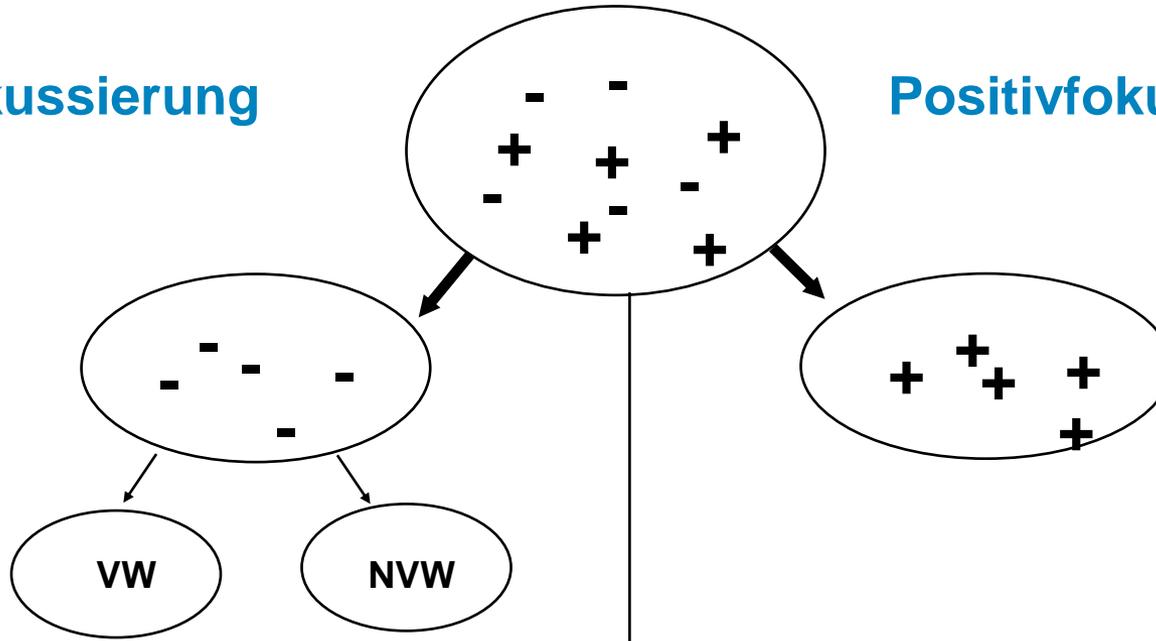
(Fischer et al., 2008a, JESP)



Modell der Positivfokussierung von Frey (2005)

Negativfokussierung

- Schwächen, Defizite
- Nicht-veränderbare Welten
- Risiken
- Ängste & Sorgen
- Scham
- Probleme
- Bedenken, Jammern, Grübeln
- Lageorientierung

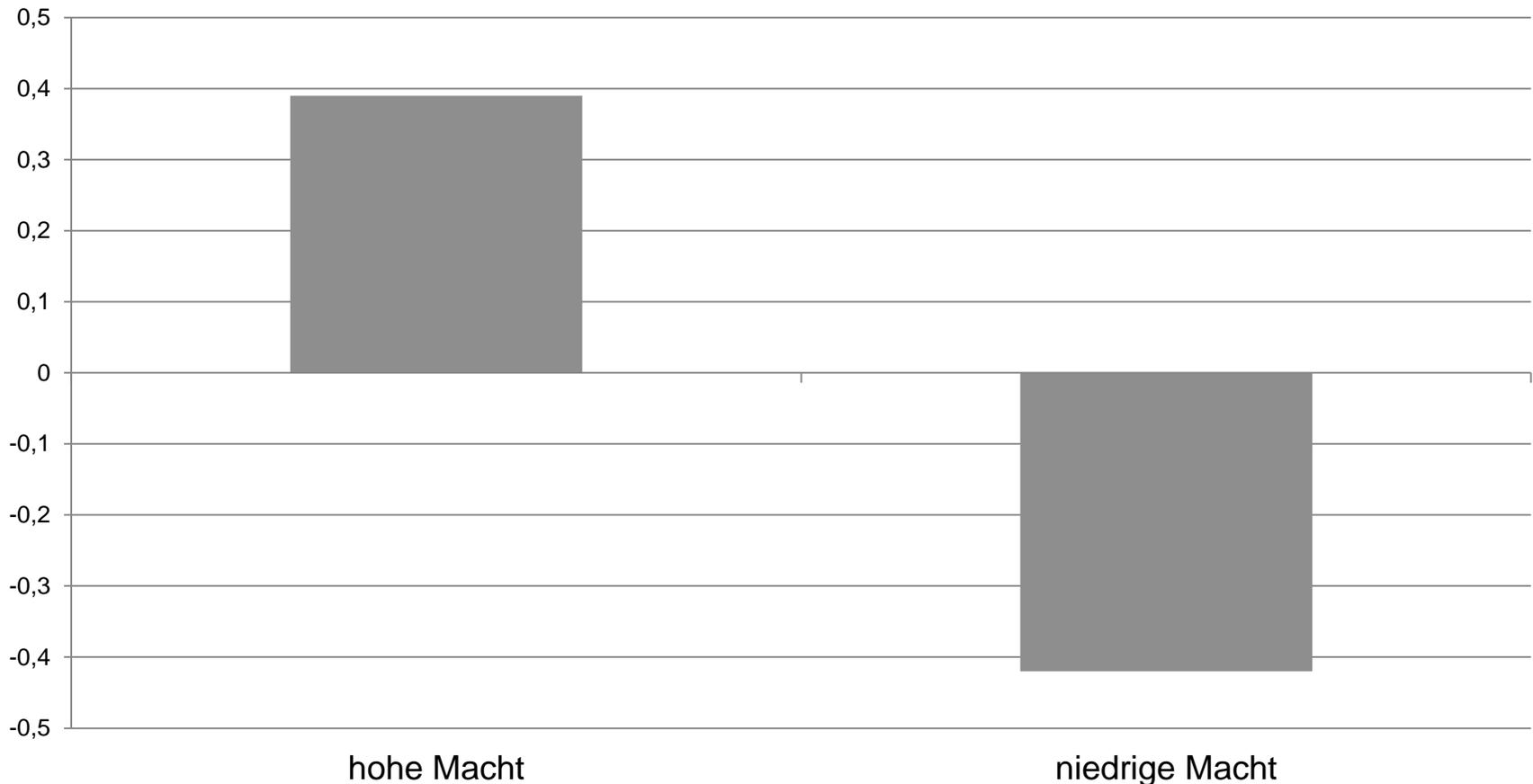


Positivfokussierung

- Stärken
- Veränderbare Welten
- Chancen, Lösungen
- Hoffnung
- Stolz
- Herausforderungen
- Handlungsorientierung

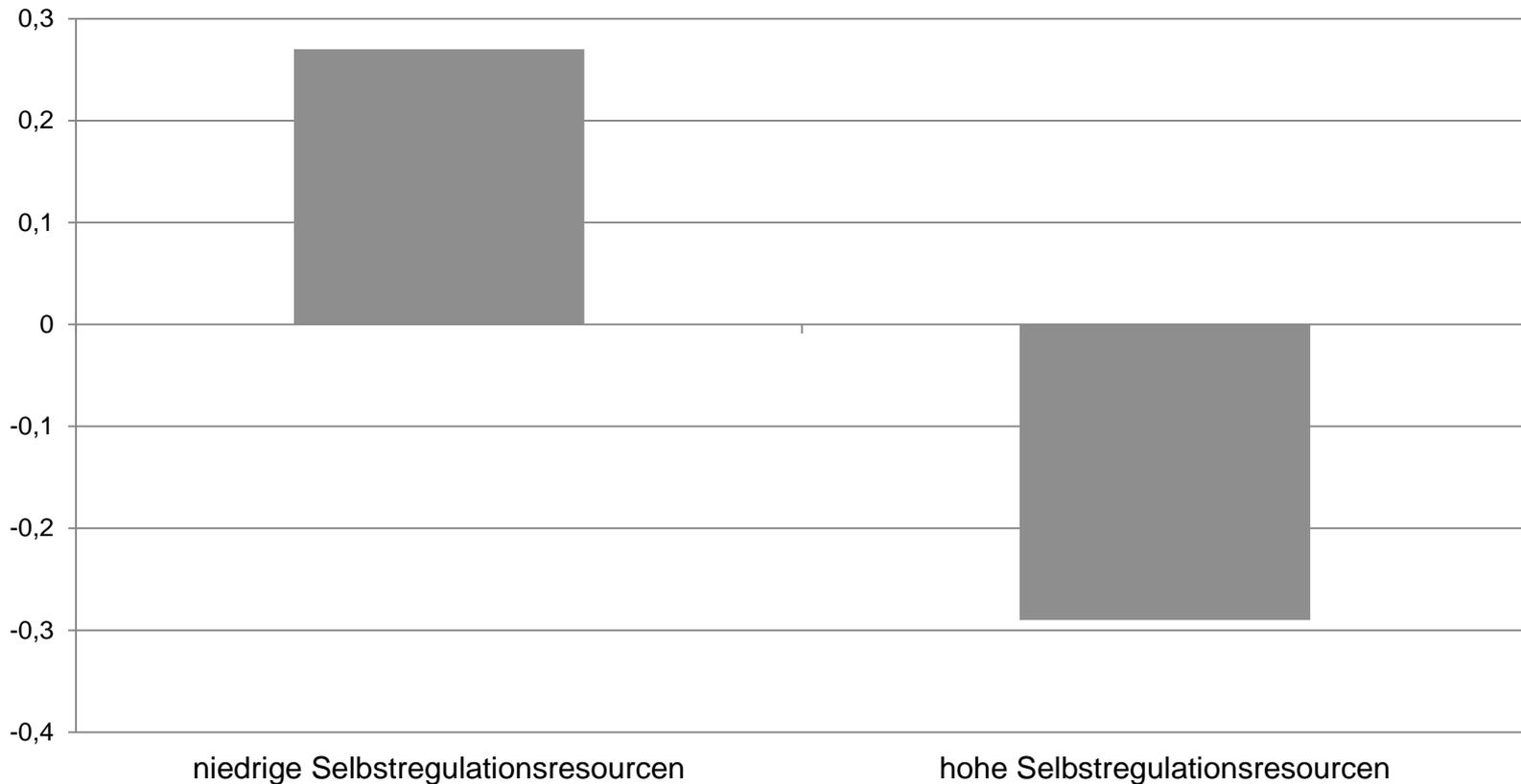
b. Entscheidungsmacht

(Fischer et al., 2011, RR, JESP)

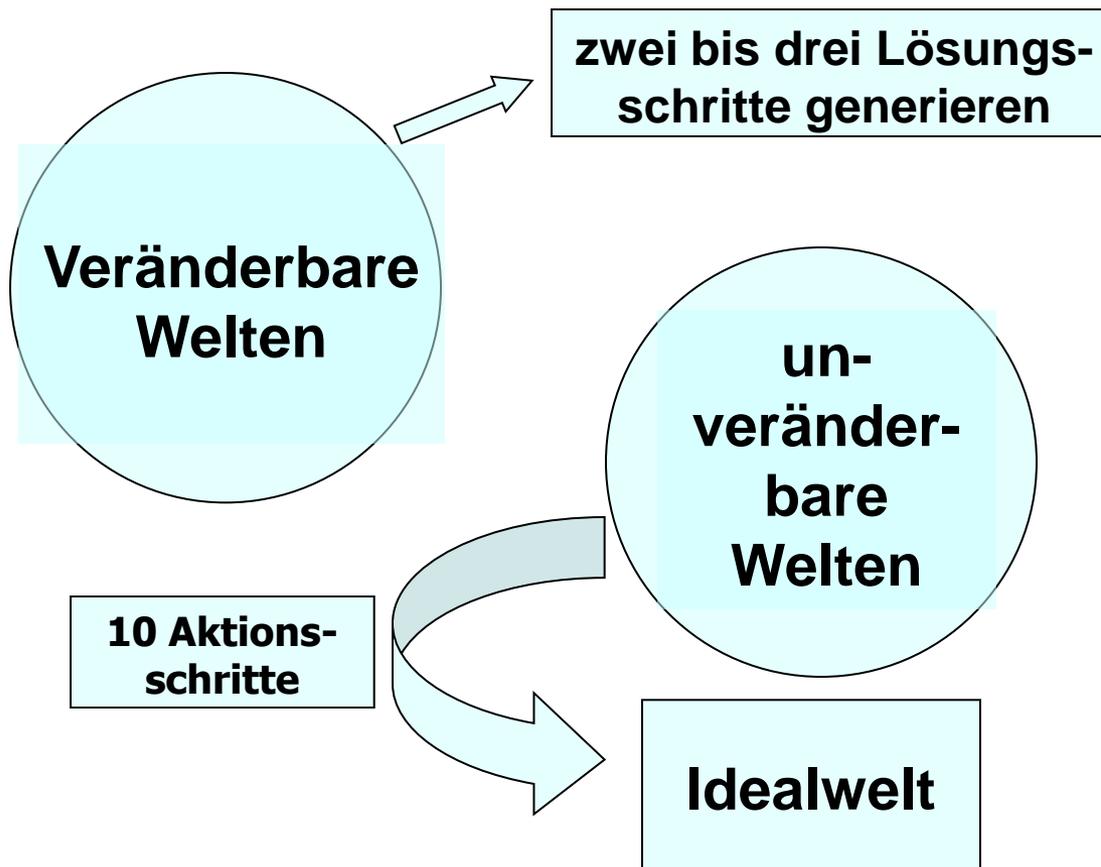


c. Verringerte Selbstkontrolle – Ego Depletion

(Fischer et al., 2008c, JPSP)

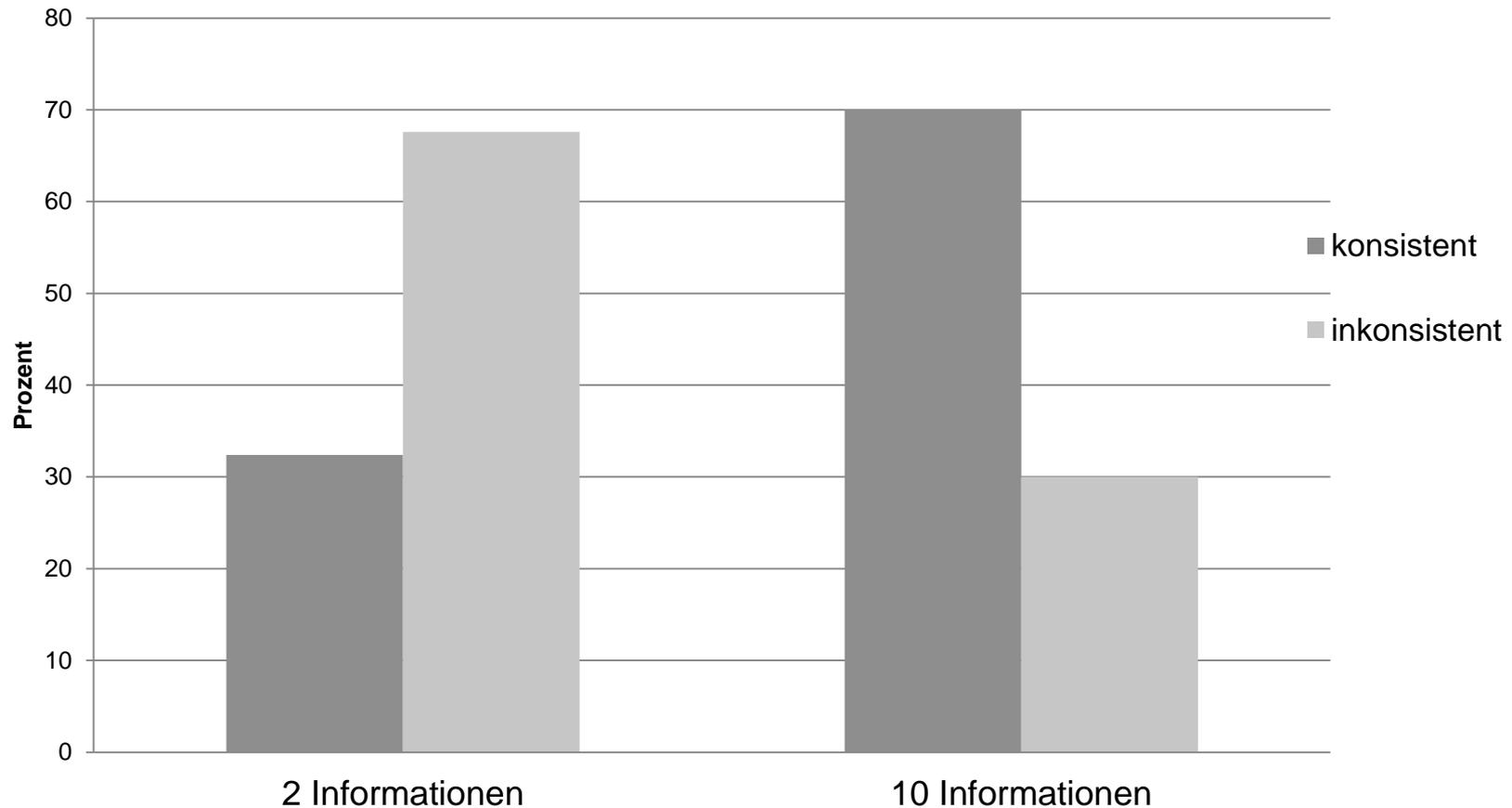


Wahrgenommene Kontrolle: Veränderbare und nicht veränderbare Welten (Frey, 2005)



d. Informationsmenge

(Fischer et al., 2008b, JPSP)



Wie kann eine dritte Person (Mediator) dieses Wissen aktiv zur Konfliktlösung einsetzen?

- **Mediator verändert nicht Personen (Konfliktparteien), sondern schafft optimalen Kontext zur ausgewogenen Informationsverarbeitung**
- Fokus auf **Gewinnmöglichkeiten** bei einer Einigung – Vermeidung von Verlustszenarien/Bedrohungsszenarien (Priming)
- Reduktion der Informationseinheiten auf eine **überschaubare Menge**
- Keine Verhandlungen, wenn Konfliktparteien „ermüdet“ sind
- Subjektive Reduktion von **Machtunterschieden** zwischen Konfliktparteien („wir sitzen alle in einem Boot“)

Weitere Praxishinweise für Mediatoren

- Einsatz von **Debiasing Techniken** (z.B. „Consider the opposite“; Advocatus Diaboli“)
- Vermeidung von **Reaktanzcues** (z.B. „wir MÜSSEN zu einer Einigung heute kommen“)
- Denken in „veränderbaren“ und „unveränderbaren“ Welten induzieren (**Kontrolltheorie**)
- Vermeidung von **Aggression/Frustration/wahrgenommene Unfairness** so weit möglich (→ Verengung des Blickfeldes der Konfliktparteien; Kommunikationsregeln vorab vereinbaren)

Indirekte Befunde zu Vertrauen:

Mentale Zustände beeinflussen hard facts

Kausale Beweise, dass „good ethics“ „good business“ bedeutet

1. **Fairnessforschung: Prozedurale Fairness erhöht Innovation**
2. **Professionelle Führungs- und Kommunikationskultur erhöht bei Sparkassen Abschlüsse sowie externe Kundenzufriedenheit**
3. **Bertelsmann-Untersuchungen: Partnerschaftliche Führungskultur erhöht Zufriedenheit, Identifikation mit Aufgabe, Führungskraft und Unternehmen sowie ökonomischen Erfolg**
4. **Autonomie in Altersheimen erhöht Lebenszufriedenheit, Aktivitätsniveau und reduziert den Verbrauch an Schmerz- und Schlaftabletten und erhöht die Lebensdauer**
5. **Erklärbarkeit, Vorhersagbarkeit, Beeinflussbarkeit erhöht bei Fusionen und Change-Prozessen Akzeptanz**
6. **Sinn, Transparenz und Fairness erhöhen die Akzeptanz von Reformen**
7. **Handlungsspielräume erhöhen Innovation.**
8. **Durch Führung können Kognitionen beeinflusst werden: Bewältigungskognitionen (statt Hilflosigkeit) fördern Problemlösen und Genesung nach schweren Unfällen und Operationen.**

Modell des gelernten Vertrauens

Positive Selbst- und Fremderfahrung, vor allem in komplexen, schwierigen, undurchschaubaren Situationen
 Berechenbarkeit, Verlässlichkeit

Personenmerkmale des Empfängers:

- Optimismus
- Selbstvertrauen
- Zuversicht

Monopolhypothese
 „Ich kann mich auf den anderen verlassen.“
 (Vertrauenshypothese)

Eine Monopolhypothese erzeugt eine self fulfilling prophecy im Sinne einer Positivspirale

Personenmerkmale des Senders:

- Integrität, Authentizität
- Berechenbarkeit
- Positivfokussierung
- Vertrauensvorschuss

Unterstützende soziale Faktoren:

- Normen, die Vertrauen fördern
- Modellernen

Vertrauenssymptome

- Angstfreiheit
- Sicherheit
- Zuversicht

Vertrauenskonsequenzen:

- Kreativität
- Motivation
- Handlungsorientierung statt Lageorientierung

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontakt:

Email: peter.fischer@ur.de

Tel.: +49 (0) 941-943-3676

Mobil: 017632462994

<http://www.uni-regensburg.de/psychologie-paedagogik-sport/psychologie-fischer/index.html>