

# 18. Konfliktmanagement-Kongress - Samstag, 10. September 2022

## Berichterstattung zu Forum 4C:

### Die Psychologie der digitalen Kommunikation - Von psychologischen Verzerrungen - Live und in der Onlinewelt - hin zum gegenseitigen Verstehen

**Dauer:** halbtägig, jeweils 11 bis 13 Uhr und 14 bis 16 Uhr  
**Referentin:** Sarah Heiligensetzer  
Psychologin, international zert. Mediatorin und Mediationssupervisorin  
**Berichtersteller:** Thomas Ahrens  
Patentanwalt und Mediator

#### 1. Allgemeines

Dieses Forum fand sowohl vormittags als auch nachmittags statt. Dieser Bericht wurde auf Grundlage der Vormittags-Veranstaltung erstellt.

#### 2. Vorstellungsrunde

Zunächst gab es eine Vorstellungsrunde. Um diese möglichst einheitlich zu strukturieren, wurden folgende drei Hashtags vorgegeben:

- #1 Ich bin ..., mache beruflich ... und wache normalerweise in ... auf
- #2 Ich bin der Einzige, der ...
- #3 Vom heutigen Forum wünsche ich mir ...

Dabei waren vielfältige kreative Satzergänzungen möglich.

#### 3. Inhalt des Forums

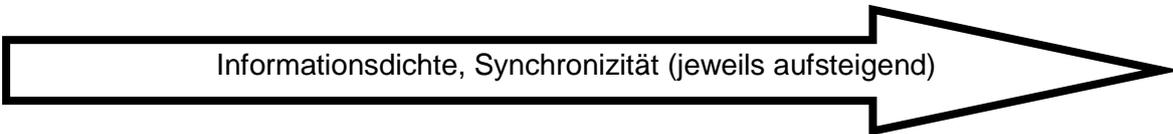
Der Inhalt des Forums betraf im Wesentlichen die Fragen

- Wie entstehen und verstärken sich Konflikte (online)? und
- Welche Möglichkeiten gibt es, sie online / hybrid / live wieder zu lösen?

##### 3.1. Kommunikationswege

Die digitale Kommunikation bewegt sich in einem ständigen Spannungsfeld zwischen einem Informations-Overload und dem gleichzeitigen Fehlen wichtiger Hinweisreize. So werden wir jeden Tag mit einer Vielzahl von Mails konfrontiert – gleichzeitig können wir ohne Mimik und Gestik nicht immer verstehen, wie ihr Inhalt gemeint war. Wir halten lange Videokonferenzen ab, um uns möglichst persönlich auf den neuesten Stand zu bringen – und sehen doch nicht die volle Körpersprache des anderen.

Darüber hinaus wurde verdeutlicht, dass mittlerweile eine Vielzahl von Kommunikationswegen zur Verfügung stehen, die sowohl eine unterschiedliche Informationsdichte als auch einen unterschiedlichen Grad der Synchronizität aufweisen, wie insbesondere:

Text-nachrichten	E-Mails	Apps	Telefon	Video-Konferenz	Persönliches Treffen (3D)
					

Je nach Anlass und unterschiedlicher Beziehung können sich dabei unterschiedliche Kommunikationswege eignen (s.u.).

### 3.2. Psychologische Verzerrungen

Der Wirtschaftsnobelpreisträger Daniel Kahnemann gliedert das menschliche Denken in zwei Denksysteme:

- Schnelles Denken:
  - schnell, automatisch, ständig aktiv, nicht bewusst, emotional
- Langsames Denken:
  - langsam, muss unter Anstrengung aktiviert werden, bewusst, analytisch.

>> Als Beispiel diene folgende Rechenaufgabe: Ein Paar Schuhe und Schnürsenkel dazu kosten zusammen 110 EUR. Die Schuhe kosten 100 EUR mehr als die Schnürsenkel. Wie viel kosten die Schnürsenkel? ( \* Lösung am Ende dieses Berichts)

Das Schnelle Denken hat einen wichtigen evolutionären Nutzen. Es ermöglicht uns, ohne lange Reaktionszeit oder kognitive Anstrengung z.B. in Gefahrensituationen zu reagieren und so unser Überleben zu sichern. Gleichzeitig zieht es dabei aber nicht alle zur Verfügung stehenden Informationen heran, um auf deren Grundlage eine rationale Entscheidung zu treffen.

Das Langsame Denken, das uns eine rationale Abwägung aller relevanten Informationen ermöglicht, muss hingegen unter Anstrengung aktiviert werden.

Gerade wenn unsere kognitiven Ressourcen im Moment von anderen Merkmalen der Situation beansprucht werden, bleiben wir so häufig im Schnellen Denken. Dies kann einige psychologische Verzerrungen mit sich bringen:

- Confirmation Bias:
  - Subjektive Wahrheit; Menschen suchen nach Informationen, die eigene Annahmen und Überzeugungen bestätigen. Dadurch entsteht die Überzeugung, dass unsere Einstellung richtig ist. Dies kann durch soziale Medien verstärkt werden, die Nutzerverhalten auswerten und zugehörige - unseren angenommenen Interessen und Einstellungen angepasste Informationen anzeigen (Stichwort: Filterblase).
- Experience Sampling / Sample Bias
  - Die Erklärung erfolgte anhand des Beispiels „Wie entscheiden wir, ob wir einen Menschen weiter kennenlernen möchten oder nicht?“. Zur Verdeutlichung diene eine Schale, in der viele Kugeln enthalten sind, die jeweils für ein Merkmal der Person stehen. Für das rationale - Langsame Denken würde man erwarten, dass alle Bälle / Merkmale aus der Schale genommen und begutachtet werden, um so zu entscheiden, ob man den Inhalt der Schale für gut befindet / mit der Person weiter in Kontakt stehen möchte. In der Praxis ist das jedoch oft anders (Schnelles Denken). Wird die erste Kugel / Eigenschaft entdeckt und entspricht diese nicht den Erwartungen, so verbleibt eine weitere Untersuchung der Kugeln / Persönlichkeitsmerkmale, auch wenn vielleicht nur zufällig die einzige „schlechte“ Kugel zu Beginn entdeckt wurde. Dadurch entsteht ein verzerrtes Urteil über das Gesamtsystem der Schale / der Person. Im digitalen Kontext wird dies besonders verstärkt, da ein Kontaktabbruch noch leichter durchführbar ist.

- **Fundamentaler Attributionsfehler**
  - Ausgehend von einem bestimmten Verhalten, wird nach den Gründen gesucht. Diese können üblicherweise (a) in der Person, (b) in der Situation bzw. (c) - und das ist die heutige Annahme in der Psychologie - in der Interaktion aus Person und Situation gefunden werden. Doch auch die Attribution von Verhalten auf die zugrunde liegende Ursache kann im Schnellen Denken verzerrt sein. Aus der Perspektive unserer eigenen Schuhe sehen wir vor allem die andere Person mit ihren Persönlichkeitsmerkmalen als Grund für ihr Verhalten an, berücksichtigen dabei jedoch nicht die Situation, in der sie sich gerade befindet. Geht es um unser eigenes Verhalten, sehen wir aus der Perspektive unserer eigenen Schuhe dahingegen vor allem die Situation um uns herum, und ziehen weniger unsere Person als Grund heran.  
Bei einem Perspektivwechsel (Wechsel in die Schuhe des Anderen) besteht die Möglichkeit, den Fundamentalen Attributionsfehler zu überwinden.  
>> Als Beispiel diene folgende Situation: Eine Person fährt mit ihrem Fahrrad auf dem Weg zum Bahnhof und hat es eilig. Dabei wird auch die Busspur überquert, auf der sich gerade ein Bus nähert. Dessen Fahrer reagiert mit der emotionalen Lautsprecherdurchsage „Du dumme Nuss“.

### **3.3. Perspektivwechsel und Mediationskompass**

Für einen Perspektivwechsel ist die Verwendung des Mediationskompasses (s.a. [www.mediationskompass.de](http://www.mediationskompass.de)) sehr geeignet. Dieser hat zwei Paare von Kontrastpunkten, nämlich

- CHANGE -- CONSERVE und
- SELF -- OTHER

und kann als Orientierung dazu dienen, folgende Fragen bei einer Konfliktsituation zu beantworten:

- **CHANGE:** Wenn ich aus der SELF/OTHER-Perspektive etwas...einiges...alles... verändern würde, was aktuell schwierig ist, in welche Richtung würde sich alles dann entwickeln?
- **CONSERVE:** Wie würde das Leben - aus der SELF/OTHER-Perspektive betrachtet - weitergehen, wenn sich gar nichts ändern würde und alles genau so bleiben würde, wie es jetzt ist?  
Was ist am Ist-Stand erhaltenswert - und warum?
- **OTHER:** Was vermute ich, was ich als Konfliktpartner:in aktuell erlebe / was der Rest der Welt denkt?
- **SELF:** Wie sieht die Situation aus meiner Perspektive jetzt aus - wenn ich nicht an alle anderen sondern nur an mich denke?

Der Mediationskompass kann auch für eine Entscheidungssituation verwendet werden. Dafür sind die Fragen entsprechend anzupassen. Außerdem ist er in (Online/Hybrid) Mediationen und auch in (Online/Hybrid) Mediations-Supervisionen anwendbar.

Er ist auch gut geeignet für Vorgespräche zu einer Mediation. In jedem Fall hat es sich als besonders hilfreich erwiesen, den Mediationskompass zunächst mit jedem/jeder der Mediant:innen einzeln durchzuführen.

Um die Anwendung des Mediationskompasses besser zu verstehen, wurden bei diesem Forum entsprechende Gruppen-Übungen durchgeführt. Dabei wurde bestätigt, dass der Perspektivwechsel neue Lösungsräume eröffnen kann.

### 3.4. Eigenarten bei Mediationen Online / Hybrid / Live

Allen gemeinsam ist das ALPHA-Prinzip:

- **A** uftragsklärung
- **L** iste der Themen besprechen
- **P** ositionen auf dahinterliegende Interessen untersuchen
- **H** eureka
- **A** bschlussvereinbarung.

Lt. Dr. Joshua Weiss (Harvard Negotiation Project) soll der Kommunikationsweg in Abhängigkeit davon gewählt werden, wie (gut) die Beziehung zwischen den Parteien ist. Bei einem Erstkontakt sollte möglichst hohe Synchronizität gegeben sein. Es gibt Studien dazu, dass nach einem persönlichen Treffen eine höhere Empathie zwischen den daran teilnehmenden Menschen herrscht als nach einer Videokonferenz. Gleichzeitig gibt es Studien, die bei „Voice-Only-Kommunikation (z.B. Telefonieren) den höchsten Grad an Empathie beobachten und dies auf die fehlende Ablenkung durch andere visuelle Reize zurückführen. Hier sind also noch weitere Untersuchungen notwendig, um daraus wissenschaftlich gestützte Handlungsempfehlungen abzuleiten.

In der Praxis haben sich für einen Erstkontakt bewährt: Telefonat, persönliche Spaziergänge, Videokonferenz.

Wichtig ist immer: Überlegen, was ist mir an der Live-Kommunikation wichtig (z.B. Pausen, in welchen informeller Austausch möglich ist, man sich besser kennenlernen kann); alle an Bord holen...

→ Kreative Ideen gestalten: Wie lässt sich das in den Online-Rahmen übertragen (manchmal benötigt dies ein formaleres Vorgehen, z.B. erweiterte Vorstellungsrunden...)

Erste Studien zu Online-Psychotherapie zeichnen ein positives Bild der Umsetzbarkeit – auch online. Wenn sich die Leiter:innen der Mediation/Therapie ... also damit beschäftigen, wie sie die Online-Kommunikation, z.B. in Videokonferenzen gut gestalten, könnte sich dies positiv auf die Qualität der Kommunikation auswirken:

- Die Blickrichtung >> möglichst oft in die Kamera gucken, statt ausschließlich auf das auf dem Bildschirm gezeigte Gesicht
- Die Stimme (Lautstärke, Tonlage) möglichst dem technischen Equipment anpassen
- Einen psychologisch sicheren Raum schaffen: Technik vor der Mediation so kennenlernen, dass wir uns selbst sicher - in dem Raum und mit der Technik - fühlen und auch unseren Mediant:innen ggf. mit Unterstützung diese Möglichkeit geben.