

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 Gegenstandspunkte“**
- **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

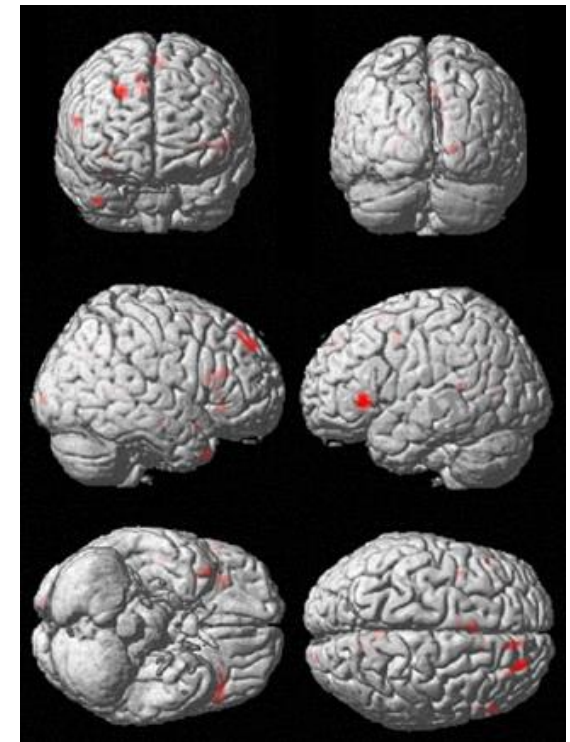
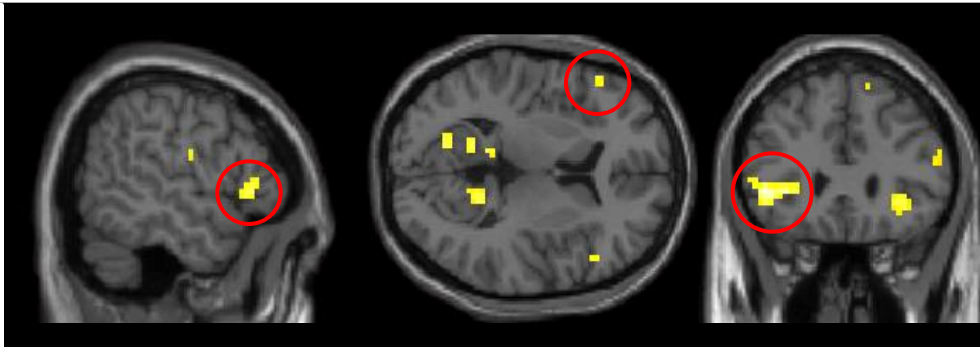
- Dissonanzreduktion (Festinger, 1957; Frey, 1986)
- Mood repair (Jonas et al., 2006)

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)**



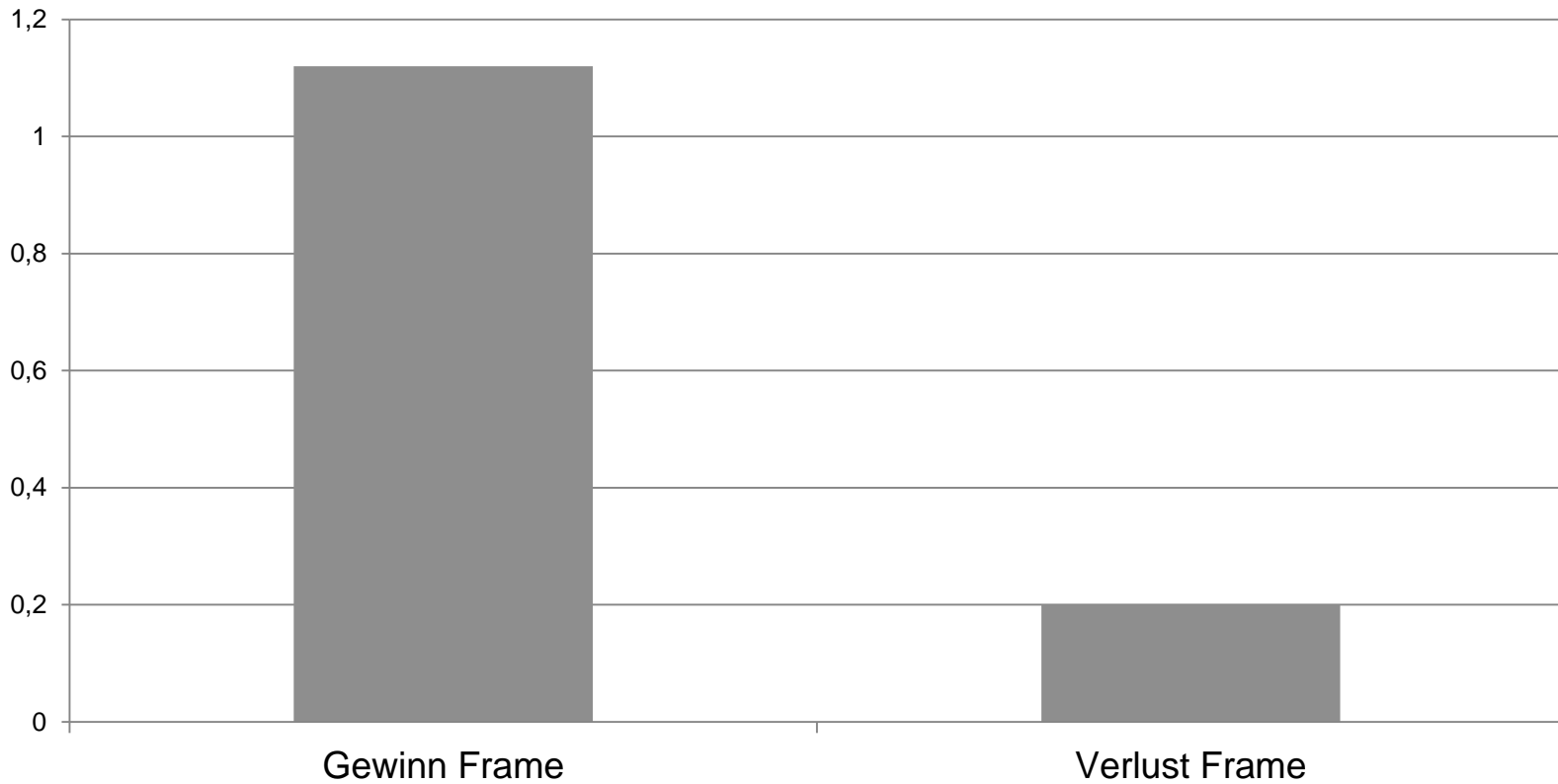
Areal	Hemisphäre	x	y	z	Z
Inferior Frontal Gyrus – BA 45	links	-45	29	1	4,27
Inferior Frontal Gyrus	links	-27	26	1	4,07
Inferior Frontal Gyrus – BA 47	links	-36	29	1	3,92

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

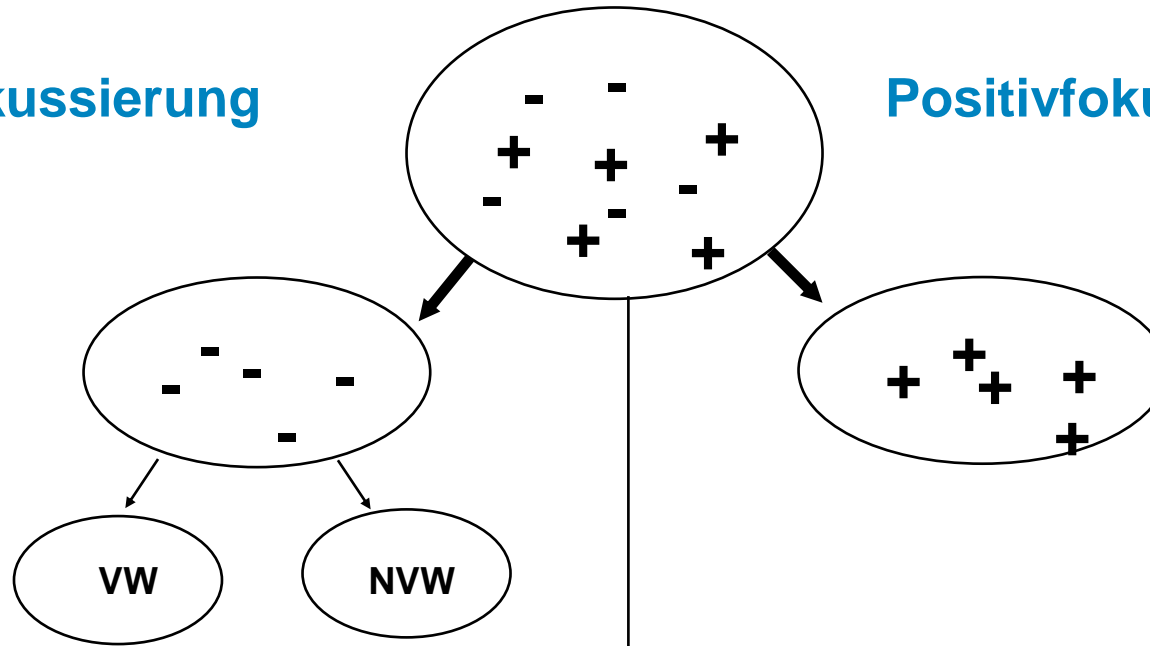
Ängste &
Sorgen

Scham

Probleme

Bedenken,
Jammern,
Grübeln

Lageorien-
tierung



Positivfokussierung

Stärken

Veränderbare
Welten

Chancen,
Lösungen

Hoffnung

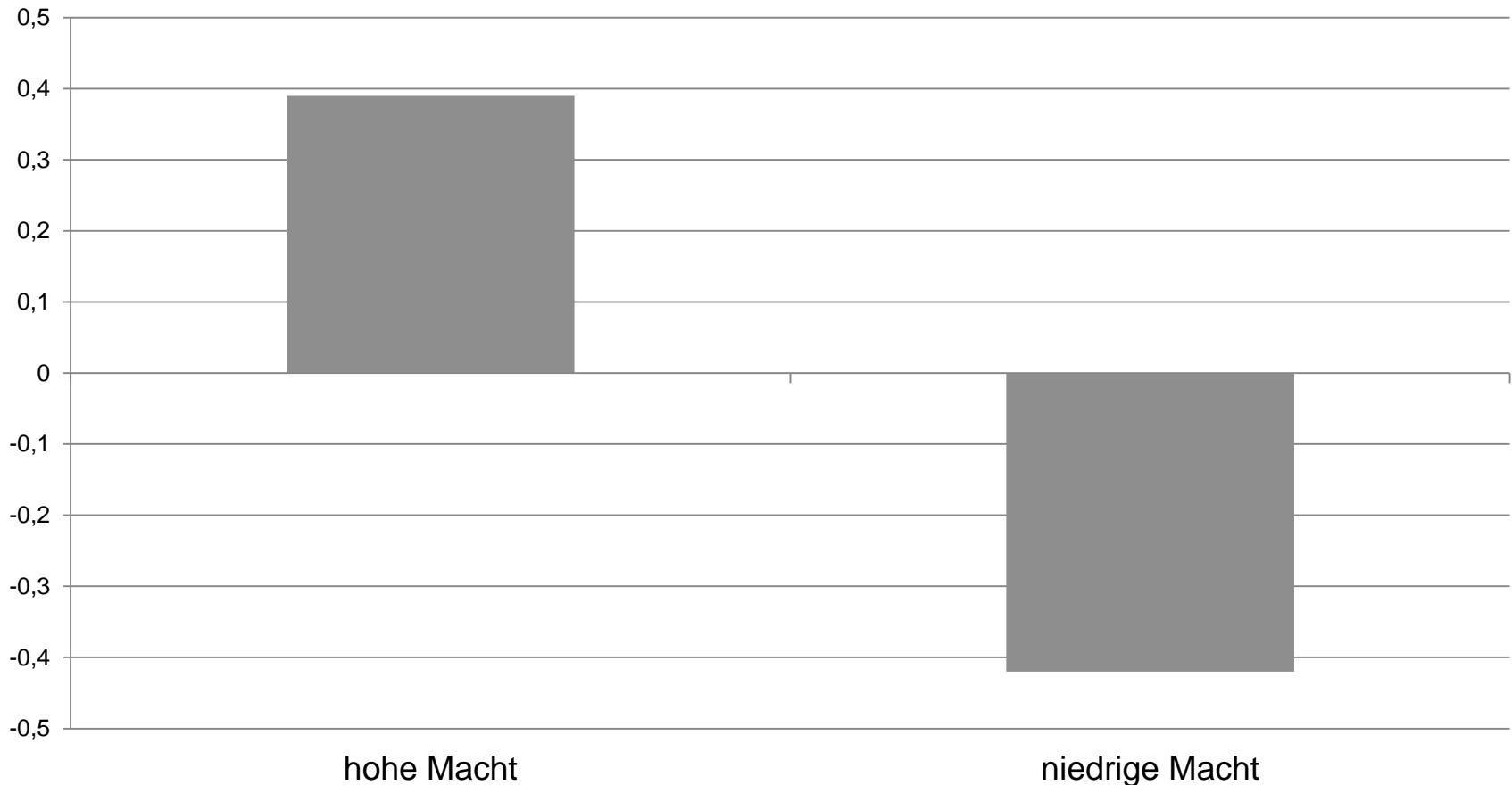
Stolz

Herausfor-
derungen

Handlungsori-
entierung

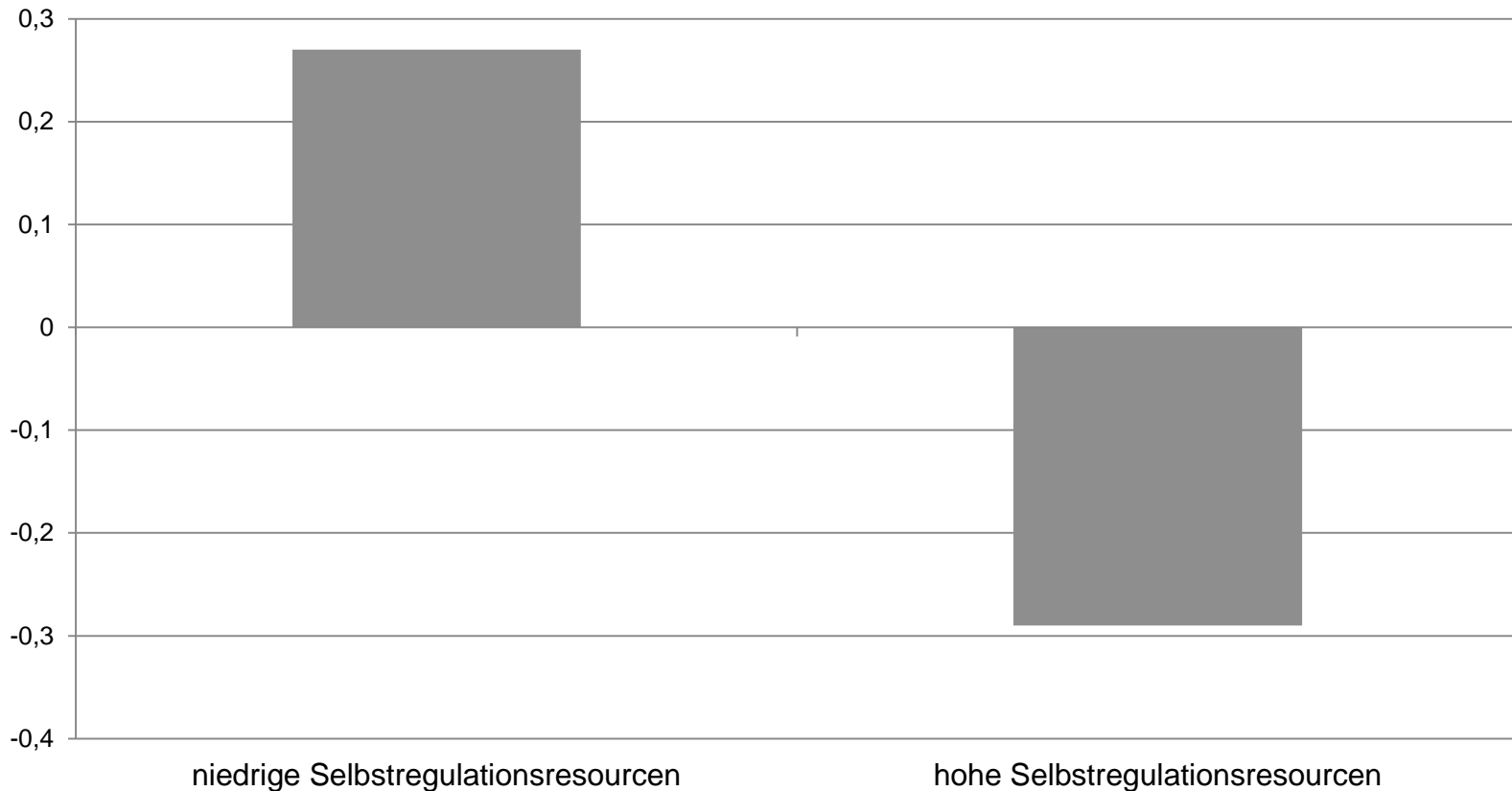
b. Entscheidungsmacht

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

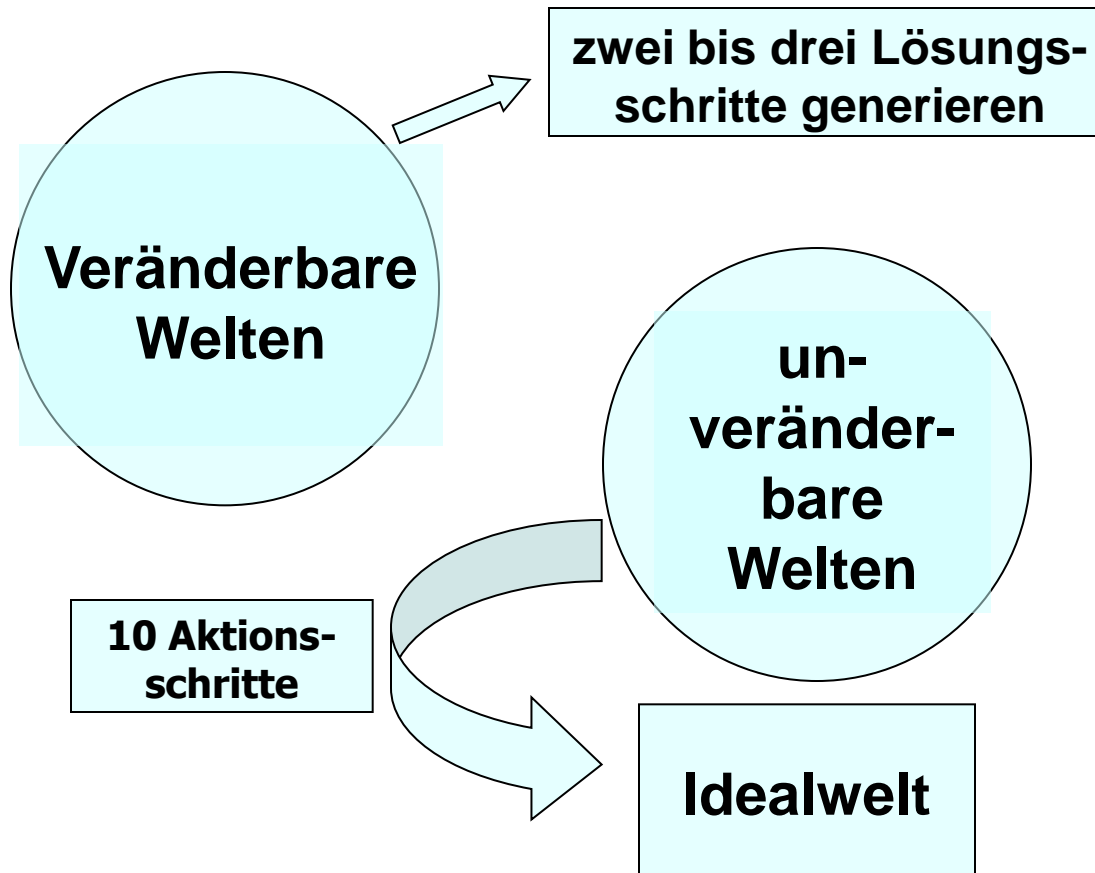


c. Verringerte Selbstkontrolle – Ego Depletion

(Fischer et al., 2008c, JPSP)

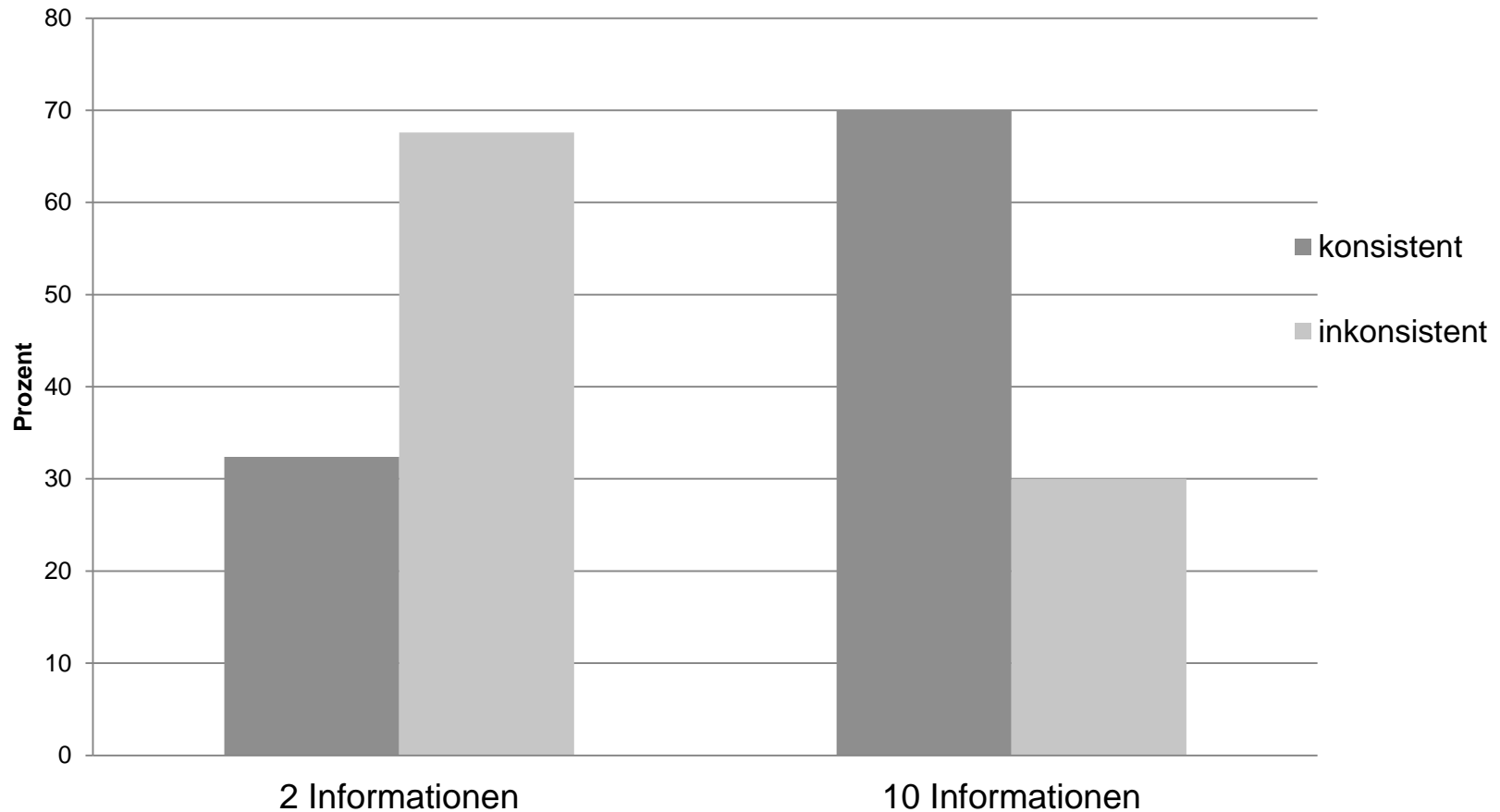


Wahrgenommene Kontrolle: Veränderbare und nicht veränderbare Welten (Frey, 2005)



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>